

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Sdružení Nové Město na Moravě o.s.
EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti
a mládež**

Ilona Hájková

Katedra sociálně pedagogická
PaedDr. Marie Vorlová
Sociální práce
Pastorační a sociální práce

Praha 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Sdružení Nové Město na Moravě o.s. napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Novém Městě na Moravě dne 1. 11. 2009

Ilona Hájková

[Zadejte text.]

Bibliografická citace

Sdružení Nové Město na Moravě o.s. [rukopis] : EZOP - NZDM : bakalářská práce/ Ilona Hájková; vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová. – Nové Město na Moravě, 2009. -- 59 s.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá organizací, která vykonává svoje sociální služby v regionu Nového Města na Moravě. Jedná se o Sdružení Nové Město na Moravě o.s. Organizace realizuje pět sociálních služeb: Občanskou poradnu, EZOP – NZDM, Ranou péči, Osobní asistenci a Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Ve své práci jsem se zaměřila na sociální službu EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, neboť jsem v této službě vykonala praxi a pracovala jsem zde jako dobrovolnice. V této sociální službě zatím jako jediné proběhla inspekce kvality v sociálních službách. V teoretické části bakalářské práce jsem se snažila popsat obecnou charakteristiku Sdružení o.s., zabývala jsem se historií Nízkoprahových zařízení obecně a konkrétně jsem se zaměřila na EZOP – NZDM. Praktická část bakalářské práce je věnována dotazníkovému šetření, kterého se účastnili uživatelé sociální služby EZOP - NZDM.

Cílem práce bylo ověřit předpoklad, vyplývající z mého působení v této sociální službě a to, že uživatelé sociální služby jsou s poskytováním sociální služby spokojeni, přestože tato sociální služba nesplnila některá zásadní kritéria standardů kvality v sociálních službách.

Klíčová slova

sociální služba, nízkoprahová služba, sociální práce, standardy kvality v sociálních službách,

Summary

<vlozte anglický překlad anotace, včetně překladu jejího názvu>

Keywords

social service, open-access service, social work,

Poděkování

Děkuji vedoucí práce paní PaedDr. Marii Vorlové za její pomoc a oporu při tvorbě této bakalářské práce

[Zadejte text.]

Osnova bakalářské práce

1. Úvod	6
2. Sdružení Nové Město na Moravě, o. s.	7
2.1 Historie organizace	8
2.2 Stanovy sdružení	8
2.3 Organizační struktura	9
2.4 Zakotvení organizace v KPSS	9
3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	10
3.1 Historie nízkoprahových zařízení	10
3.2 NZDM jako typ sociální služby	12
3.3 Nízkoprahově organizovaná, výchovná a sociální práce	13
4. EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	16
4.1 Aktivity EZOPu	18
4.1.1 Otevřené kluby	18
4.1.2 Volnočasové dílny	20
4.1.3 Pomoc při přípravě na doučování	20
4.1.4 Streetwork	21
4.1.5 Programy primární prevence	22
4.1.6 Dobrovolnictví	25
5. Standardy kvality v sociálních službách	27
5.1 Nedostatky SQSS v EZOP – NZDM	29
6. Dotazníkové šetření	33
6.1 Hypotéza	33
6.2 Realizace dotazníkového šetření	33
6.3 Výsledky dotazníkového šetření	34
7. Závěr	53
Použitá literatura	56
Přílohy	

1. Úvod

Úvodem této bakalářské práce bych ráda zmínila důvody, které mne vedly k tomu, že jsem se rozhodla zabývat se organizací, působící v mém rodném městě, jež nese název Sdružení Nové Město na Moravě, o.s. Jedním z důvodů je skutečnost, že jsem před nástupem na mateřskou dovolenou pracovala jako specialista pro mládež u Policie ČR, kde jsem se zabývala převážně trestnou činností dětí a mládeže a trestnou činností na dětech a mládeži páchanou. Dalším důvodem je, že jsem během studia vykonala v této organizaci stěžejní praxi, kde jsem měla možnost seznámit se se všemi službami, které Sdružení provozuje, zejména s nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež – EZOP. Jedná se o sociální službu, na které se podílí nejvíce zaměstnanců Sdružení. Zde se realizuje nejvíce aktivit pro děti a mládež. Jelikož se jedná o „službu sociální prevence,“¹ bylo pro mne zajímavé a přínosné seznámit se s formami práce, které si kladou za cíl předcházet negativním patologickým jevům, které nepříznivě ovlivňují život dětí a mládeže. Jako člověk, který se profesně zabýval delikvencí dětí a mládeže, spatřuji právě v prevenci významný nástroj, jak předcházet sociálním a zdravotním rizikům, vyplývajícím ze způsobů života ohrožených dětí a mládeže.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. Cílem teoretické části bakalářské práce je představení organizace Sdružení Nové Město na Moravě o. s., dále se budu v teoretické části konkrétně zabývat sociální službu EZOP- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jejími činnostmi a jejím naplňování standardů kvality sociálních služeb. Praktická část bakalářské práce si klade za cíl zjistit spokojenost uživatelů sociální služby EZOP, jelikož tato sociální služba byla Inspekcí kvality sociálních služeb vyhodnocena jako nevyhovující. Zde bych ráda ověřila předpoklad vyplývající z mého působení v této sociální službě, a to, že uživatelé sociální služby jsou s poskytováním sociální služby spokojeni, přestože tato sociální služba nesplnila některá zásadní kritéria standardů kvality v sociálních službách. Tento předpoklad bude ověřen dotazníkovým šetřením u uživatelů sociální služby v uvedeném zařízení.

¹ § 32 písm.c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

2. Sdružení Nové Město na Moravě, o. s

Sdružení Nové Město na Moravě poskytuje svoje sociální služby zejména pro lokalitu města Nového Město na Moravě. Myslím si, že je důležité Nové Město na Moravě trochu představit, aby bylo možné udělat si představu o tom, v rámci jakého místa a lokality Sdružení svoje služby realizuje. Nové Město na Moravě se nachází na Českomoravské vrchovině, na okraji chráněné krajinné oblasti Žďárské vrchy. Jedná se o vyhledávané turistické a lyžařské středisko. Je známé především jako dějiště závodů Světového poháru v běžeckém lyžování a dnes již i biatlonu. „Nové Město na Moravě je tvořeno vlastním městem a 9 integrovanými obcemi. Integrované město mělo k 1. 1. 1999 celkem 10.464 obyvatel, samotné město 8.257 obyvatel.“² I přesto, že se jedná o malé město, bylo zejména v minulosti orientováno na průmysl, a to strojírenský, např. závod Chirana (v současnosti Medin, a.s.), Sporten a těžební průmysl (uranové doly). Změna společenských poměrů v 90. letech 20. st. s sebou přinesla útlum těchto odvětví, což mělo za následek zvýšenou míru nezaměstnanosti v této lokalitě a s tím související sociálně patologické jevy. Převážná většina obyvatel města žije v bytových domech koncentrovaných do tří mikrosídlíšť. Město Nové Město na Moravě je zřizovatelem dvou základních škol, I. ZŠ se zaměřením na výpočetní techniku, II. ZŠ se zaměřením na sport, zejména běžecké lyžování. Dále je ve Městě Základní škola, která sdružuje Základní školu a Základní školu speciální. Základní škola má 2 třídy s 1. – 9. postupným ročníkem, výuka žáků základní školy speciální probíhá v jedné třídě, multihandicapované děti jsou vyučovány formou individuálního vzdělávání. Zřizovatelem této školy je kraj Vysočina, který je rovněž zřizovatelem víceletého Gymnázia V. Makovského a Střední odborné školy, se zaměřením na oblast obchodu a služeb, dopravy a lesnických a dřevozpracujících oborů. Obě tyto školy se rovněž nachází v lokalitě Nového Města na Moravě. Dále je v tomto městě umístěna Okresní nemocnice bývalého okresu Žďár nad Sázavou. Městem prochází železniční trať Tišnov - Žďár nad Sázavou. Dálkové autobusové linky spojují Nové Město na Moravě s Prahou, Brnem, Ostravou, Jihlavou a Blanskem.

² <http://www.nmnm.cz/soucasnost.php3> dne 5. září 2009

2.1. Historie organizace

Sdružení Nové Město na Moravě je občanské sdružení,³ které vzniklo v roce 1998, jehož cílem bylo a je rozvíjet sociální služby v Novém Městě na Moravě. Organizace byla zaregistrována u MV dne 29. 4. 1998, má statut právnické osoby. Jedná se o nestátní, neziskovou organizaci. První projekt, který toto Sdružení realizovalo, byla nepřetržitá Péče v domě s pečovatelskou službou v Novém Městě na Moravě. Po ukončení tohoto projektu v roce 1999, byl realizován další projekt, a to Centrum poradenské a rodinné pomoci, který zahrnoval širokou škálu činností. V roce 2001 došlo k rozdělení na tři samostatné projekty – Centrum poradenské a rodinné pomoci, Občanskou poradnu a Osobní asistenci. V roce 2003 došlo k přejmenování Centra poradenské a rodinné pomoci na Poradnu pro rodiče a děti – EZOP. V roce 2004 se Občanská poradna stala členem Asociace občanských poraden ČR, s detašovaným pracovištěm v Bystřici nad Pernštejnem. V souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, byla od 1. 1. 2007 Poradna pro rodiče a děti přejmenována na EZOP - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a současně se z této služby vyčlenily další sociální služby - Raná péče a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V současné době má tedy Sdružení Nové Město na Moravě u Krajského úřadu kraje Vysočina zaregistrováno pět sociálních služeb.

2.2 Stanovy Sdružení Nové Město na Moravě

Dne 1. 6. 2008 byla v souvislosti s novou organizační strukturou Sdružení a s účinností novely zákona o sdružování občanů⁴ provedena poslední úprava stanov Sdružení. Byl změněn název na Sdružení Nové Město na Moravě o.s. a dále bylo změněno sídlo Sdružení. V těchto stanovách jsou popsány cíle a činnosti Sdružení. Dále jsou zde uvedeny orgány Sdružení, kterými jsou:

Valná hromada – tvoří ji všichni členové Sdružení (členem Sdružení může být občan starší 18- ti let, který souhlasí se Stanovami a programem Sdružení, dbá o dobré jméno Sdružení, podle svých možností napomáhá činnosti Sdružení a byl přijat za člena nadpoloviční většinou přítomných členů Sdružení na Valné hromadě). Schází se nejméně 1x ročně, schvaluje změnu a úpravy Stanov Sdružení, Výroční zprávu o činnosti Sdružení, Zprávu o hospodaření s rozpočtem a Zprávu revizní komise. Volí tajně předsedu a členy rady Sdružení.

³ § 2 zákona č. 83 Sb. o sdružování občanů

⁴ § 6 odst. 4 zákona č. 342/2006 Sb., kterým se novelizuje zákon o sdružování občanů

Rada Sdružení – je složena z 5ti zástupců členů Sdružení. Je volena na 5 let. Schází se nejméně 4x ročně. Volí místopředsedu Sdružení. Předseda Sdružení na návrh Rady Sdružení jmenuje a odvolává ředitele Sdružení. Rada Sdružení rozhoduje o kompetencích ředitele Sdružení. Schvaluje limit pracovních úvazků, hospodářský plán na daný rok.

Revizní komise – tvoří ji tři členové Sdružení, kteří jsou voleni Valnou hromadou Sdružení. Schází se minimálně 2x ročně. Dohlíží na hospodaření Sdružení. Předseda revizní komise (kterého si volí sami členové komise) má právo účastnit se rady Sdružení s hlasem poradním. Předkládá revizní zprávu Radě Sdružení.

2.3 Organizační struktura

Organizační struktura je součástí Stanov Sdružení. Jsou zde popsány orgány Sdružení a jejich kompetence a dále jsou zde stanoveny kompetence ředitele Sdružení, kterými jsou:

- vykonává činnost v souladu s popisem pracovní činnosti
- plní úkoly uložené Radou Sdružení
- zastupuje organizaci v pracovněprávních vztazích
- plní úkoly v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce a zákonem č. 320/2000 Sb., o finanční kontrole
- informuje radu Sdružení o podávání projektů Sdružení
- nemůže být členem Rady Sdružení, má právo účastnit se jejího jednání s hlasem poradním

Schéma organizační struktury Sdružení Nové Město na Moravě o. s. – viz příloha č. 1

2.4 Zakotvení organizace v komunitním plánování sociálních služeb

„Komunitní plánování sociálních služeb je proces hledání potřeb v oblasti sociálních služeb, které v komunitě vyvstávají, stanovování priorit a porovnávání potřeb s dostupnými zdroji. Je to moderní rozvojová metoda, která počítá s názory celé komunity, opírá se o její potřeby a umožňuje plánovat sociální služby na úrovni obcí i krajů.“⁵ Výsledkem je zpracovaný komunitní plán sociálních služeb, který je jedním ze strategických dokumentů Nového Města na Moravě a slouží jako podklad v oblasti sociální politiky. Nové Město na Moravě se do procesu komunitního

⁵ http://meu.nmm.cz/dokumenty/dokumenty/komunitni_plan2009_2013.pdf ze dne 22.08.,2009

plánování zapojilo v roce 2005. Byly ustanoveny tři pracovní skupiny pro jednotlivé cílové skupiny:

- 1) senioři a osoby se zdravotním postižením
- 2) rodina, děti, mládež a osoby ohrožené závislostmi
- 3) nezaměstnaní a osoby v nepříznivé sociální situaci

Jedním z úkolů řídicích skupin bylo připravit průzkum poskytovatelů sociálních služeb ve městě a okolí. Byl vytvořen jak seznam poskytovatelů, tak i podrobný dotazník mapující poskytovatele sociálních služeb s ohledem na jejich činnost, poskytované služby, včetně hodnocení kvality a hospodaření. Dotazník obdrželo 14 poskytovatelů sociálních služeb. Mezi nimi i Sdružení Nové Město na Moravě. Z takto získaných informací byla provedena analýza poskytovatelů sociálních služeb, která je podkladem při tvorbě komunitního plánu rozvoje sociálních služeb. „Analýza dat z průzkumu je pro subjekt zdrojem nezbytných poznatků pro efektivní:

- projektování
- plánování
- volbu nejvhodnějších sociálních nástrojů při budování účinného systému sociálních služeb
- definování reálných finančních potřeb“⁶

Z výsledků analýzy poskytovatelů sociálních služeb v Novém Městě na Moravě vyplynulo, že na děti a mládež do 18 let je zaměřeno poměrně málo služeb. Jako opatření je navrhováno v komunitním plánu zachování a rozšíření stávajícího nízkoprahového zařízení pro děti a mládež EZOP, a to formou vyjednání finanční podpory od města, zachování pokračování finanční podpory od města, zachování spolupráce s odborem SVZ MěÚ, oddělení sociálně právní ochrany dětí.

3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

3.1 Historie nízkoprahových zařízení

Dříve, než se začnu konkrétně zabývat sociální službou EZOP myslím, že je třeba zmínit historii nízkoprahových zařízení pro děti a mládež obecně (dále jen NZDM), neboť se jedná o poměrně nové instituce v rámci sociální práce. Historie vzniku NZDM lze rozdělit na „ čtyři klíčové momenty.“⁷

⁶ Matoušek O. a kol. Metody a řízení sociální práce, vydání 1., Praha: Portal 2003, str. 292

⁷ Klíma, P., a kol. Kontaktní práce, antologie textů české asociace streetwork, 2007, str. 303

1. Streetwork – práce na ulici. Tato činnost se začala rozvíjet v polovině 90. let 20. stol., a to díky Programu sociální prevence a prevence kriminality Úřadu vlády ČR. Došlo ke zřízení funkce sociálního asistenta, jako jednoho z prvků sociální prevence, v jehož činnosti byla specifická terénní sociální práce. Jednalo se o pracovníky (okresních, obvodních, magistrátních nebo městských) úřadů. Zároveň se sociální asistenci začaly zabývat i nestátní organizace, zejména zařízení, zabývající se drogovou problematikou. Jelikož se v našich podmínkách jednalo o zcela nový druh práce a chyběly s výkonem této činnosti zkušenosti, došlo k navázání spolupráce se sociálními pracovníky z Německa. Tato spolupráce měla zřejmě zásadní vliv na vznik nízkoprahových zařízení v ČR. Rozvoj NZDM tak souvisí s budováním potřebného zázemí streetworkera a vytváření místa, kam tito pracovníci mohli docházet se svými klienty.

2. Grantová politika nadací. Neméně významným faktorem, který ovlivnil rozvoj NZDM byly přímé grantové programy nadací. Jednalo se např. o program „Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti, nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via.“⁸ Jednalo se o klíčové finanční prostředky pro činnost nízkoprahových klubů, jelikož prostředky ze státního rozpočtu směřující do těchto zařízení byly velmi omezené. Tato skutečnost napomohla koncem 90. let velkému rozvoji nízkoprahových zařízení. V současné době je třeba zmínit Nadaci Vodafone ČR s jejím programem VPOHO. Jedná se o významného partnera České asociace streetwork (dále jen ČAS), která koordinuje pomoc a podporu nízkoprahových zařízení.

3. Pracovní skupina ČAS. „Česká asociace streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť, působících v oblasti streetwork.“⁹ V roce 2001 vznikla v ČASu pracovní skupina, která začala řešit problematiku NZDM. Bylo potřeba vydefinovat NZDM a vymezit je tak vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a vytvořit normy a standardy kvality. Tato skupina vytvořila model standardů kvality pro NZDM, který je platný dodnes. Tento mezník se tak stal zcela zásadní pro činnost v NZDM, která byla zpočátku tvořena entuziasmem v procesu profesionalizace. Díky této Asociaci se NZDM dostaly do typologie služeb v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních

⁸ Klíma, P., a kol. Kontaktní práce, antalogie textů české asociace streetwork, 2007, str. 304

⁹ Klíma, P., a kol. Kontaktní práce, antalogie textů české asociace streetwork, 2007, str. 305

službách, což má za následek jednodušší čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu.

4. Vzdělávání a kvalita. Z podpory Evropského sociálního fondu jsou Českou asociací streetwork společně s Národním vzdělávacím fondem realizovány dva projekty a to: „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v ČAS“ a „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze.“ Cílem je prohlubování vzdělání pracovníků poskytovatelů těchto služeb a jejich příprava na inspekce standardů kvality sociálních služeb. Asociace dále realizuje akreditované kurzy terénní sociální práce určené pracovníkům sociálních odborů ÚMČ, pracovníkům příspěvkových a neziskových organizací.

3.2 NZDM jako typ sociální služby

Jak bylo výše uvedeno, jsou NZDM v souladu se zákonem o sociálních službách zařazeny mezi služby sociální prevence. Cílem takovýchto služeb je „napomáhání zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsoby života vedoucí ke konfliktu, vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů, trestnou činností jiné fyzické osoby“.¹⁰ Cílem je předcházení vzniku takovýchto situací nebo pomoc při překonávání nepříznivých sociálních situací a tím chránit celou společnost před nežádoucími společenskými jevy.

NZDM se zaměřuje zejména na tyto nepříznivé sociální situace:

1. krizové a obtížné sociální situace (osobní konflikty, interpersonální konflikty, zdravotní handicap, nechtěné těhotenství, apod.)
2. nepříznivé situace vyvolané životními návyky nebo způsobem života vedoucí ke konfliktu se společností (zneužívání OPL, příslušnost k patologické subkultuře, kriminalita, bezdomovectví, apod.)
3. nepříznivé situace vyvolané působením sociálně znevýhodňujícího prostředí (rodinné prostředí v hmotné nouzi, sociální nepřizpůsobivost, záškoláctví, šikana, apod.)

¹⁰ § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

4. situace, kdy jsou trestnou činností někoho dalšího ohrožena práva a zájmy osob (zanedbávání, týrání a zneužívání dětí)
5. situace, které nejsou osoby schopny řešit z důvodu nízkého věku (týká se všech předchozích bodů)

Na základě této specifikace bylo Českou asociací streetwork stanoveno poslání NZDM, kde je uvedeno, že posláním NZDM je usilovat o „sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“¹¹ Vzhledem k tomu, že se jedná o službu pro děti a mládež, byla cílová skupina z pohledu věku určena pro osoby ve věku od 6 do 26 let. Termínem nízkoprahovost není myšleno nějaké bezbariérové prostředí, ale v tomto případě je to organizace a uspořádání služby tak, aby byla maximálně přístupná uživatelům služby, a to jak časově, tak i místně, citlivost k roli uživatele služby, anonymita, akceptování životních obtíží dětí a mládeže. Pokud je služba koncipována nízkoprahově, musí trvale odstraňovat jakékoliv technické, psychologické a sociální bariéry bránící vstupu do zařízení nebo bránící využití jakékoliv nabídky, kterou tato služba organizuje.

3.3 Nízkoprahově organizovaná, výchovná a sociální práce

„Sociálně pedagogická práce s dětmi a dospívající mládeží v obtížných situacích, pomoc a podpora k úspěšnému zvládnutí životních úkolů a sociálních nároků, se musí stále vyrovnávat s novými metodickými i praktickými problémy.“¹² Děti a dospívající mládež se setkávají ve svém životě s řadou komplikovaných událostí, kterými jsou např. rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, dále se dostávají do přímo společensky konfliktních situací, což v nich může vyvolat celou řadu negativních zkušeností. Avšak právě ke svému věku si nejsou schopni sami uvědomit potřebu odborné pomoci, a tak ani nevyhledávají standardní služby. Nepříznivé sociální situace většinou budí nezájem podílet se na standardním řešení problémů. Příčina tohoto nezájmu je způsobena neznalostí nebo určitou neschopností rozpoznat službu vhodnou pro řešení jejich situace. Nechtějí navazovat kontakt s dospělými nebo tendence uniknout pozornosti jakýchkoliv institucí, pramení buď

¹¹ Klíma, P., a kol. Kontaktní práce, antologie textů české asociace streetwork, 2007, str. 320

¹² Jedlička, R. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích, vydání 1., Praha: Tiskárny MV 2004, str. 368.

ze studu, ze strachu nebo z nedobrych zkušeností se svým sociálním prostředím. Poměrně významným faktorem v takovémto postoji k pomáhajícím institucím je i skutečnost koncepce určité služby, její prezentace a nároky kladené na mladé lidi hledající zde pomoc. Velmi důležitá je i vnitřní atmosféra zařízení a bezpečnost prostředí. V nízkoprahových zařízeních je bezpečnost prostředí tvořena anonymitou, ochranou práv a zájmů nezletilých uživatelů služby a zajištěním intimity a důvěrnosti mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby. Dalším důvodem proč mladí lidé nedůvěřují institucionálním zařízením je generační antagonismus a k jejich věku patřící a přirozené neztotožnění se s normami většinové společnosti. Specifickým problémem výchovné a sociální práce s dětmi a mládeží je vstup do interakce s nimi, poskytnutí vhodné nabídky a čím je oslovit. A tak je navázání osobního kontaktu nejen podmínkou sociální práce, ale i „cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou proto pojmenováváme kontaktní prací“¹³ nebo také nízkoprahově organizovaným působením. O tom, že se jedná o klíčovou specializovanou činnost, svědčí zakotvení kontaktní práce v typologii systému sociálních služeb. Jedná se o kontaktní centra (§ 59 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), terénní programy (§ 69 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Kontaktní práce je definována jako „komplex nízkoprahově organizovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní práci s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.“¹⁴ Z toho vyplývá, že posláním kontaktní práce je přiblížit odbornou nabídku služeb co největšímu počtu potenciálních uživatelů. Avšak pojem „co největšímu počtu potenciálních uživatelů“ v nízkoprahově koncipované službě znamená dosti úzký okruh osob a selekci případných uživatelů sociální služby. V praxi nízkoprahově organizovaných služeb se ustálily dva způsoby označení sociálních skupin i jedinců.

1. dlouhodobí nositelé konkrétního patologického jevu (např. závislí na návykových látkách, rowdies, apod.)
2. rizikové skupiny s epizodickým výskytem sociálně deviantního chování (mladí nezaměstnaní, útekáři z domova, apod.)

¹³ Klíma, P. a kol. Kontaktní práce, antologie textů české asociace streetwork, 2007, str. 11

¹⁴ Klíma, P. a kol. Kontaktní práce, antologie textů české asociace streetwork, 2007, str. 308

Labeling při definování cílové skupiny prostřednictvím pojmu sociální deviace způsobuje značné komplikace, jelikož adresátem nízkoprahových služeb jsou děti a mládež. Z tohoto důvodu je vhodné pro tuto cílovou skupinu označení neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež. Neorganizovanost souvisí s podmínkami socializace mladých lidí v dnešní společnosti. Do socializace se v dnešní společnosti promítá fakt, že se jedná o společnost příležitostí i rizik. Každý mladý člověk si v této společnosti vytváří vlastní originální cestu, která je výslednicí střetů mezi možnostmi jedince a normami společnosti. Společnosti, která je orientována na zájem o vlastní individualitu. Smyslem života v takové společnosti je hedonistické naplnění sebe sama, člověk se zaměřuje na volnočasové aktivity, materiální blahobyt a péči o tělo. Mladý člověk, který vyrůstá v takovéto společnosti, přirozeně očekává, že prožije také kvalitní a naplněný život. Ale konfrontace s náročnými životními situacemi se pro dospívající stává příčinou mnoha selhání, vzhledem k absenci stabilizace pevných osobních vztahů. Toto je příčina, že z původních nadějí mladých lidí se stává zklamání, vítězí pasivita, lhostejnost a vnitřní prázdnota. Dalším aspektem, který umožňuje lidem měnit jejich životní styl, je fenomén společnosti volného času. Vědecko-technický pokrok je hlavní příčinou nárůstu volného času lidí. Ze všech skupin obyvatel jsou to právě děti a mládež, které disponují největším fondem volného času a které podle různých sociologických výzkumů tráví volný čas nejčastěji pasivním způsobem jako je např. sledování medií, odpočinkem, sportem a kontaktem s přáteli. Setkávání se s přáteli je u mladých lidí dominantní způsob trávení volného času a sociologové to vysvětlují potřebou navazování vrstevnických vztahů, které jsou rozhodující při utváření osobnosti jedince. Dalším poznatkem, jak tráví volný čas mladí lidé je skutečnost, že mladí dnes dávají přednost trávení volného času neorganizovaným způsobem, mimo jakékoliv instituce. Pouze podle svých zájmů, samostatně nebo s přáteli. Právě tuto touhu mládeže po sebeurčení v jejich volném čase lze spojit s označením neorganizovaná mládež. „O tom, že tato společenská nálepka mládeži je negativní, se zejména zasluhuje patologie využívání volného času, k níž má mládež v rámci sebeorganizace tendenci sklouznout“. ¹⁵ Specifikem práce s touto cílovou skupinou neorganizovaných dětí a mládeže je to, že „cílem této práce je pracovat s problémy

¹⁵ Klíma, P. a kol. Kontaktní práce, antologie textů české asociace streetwork, 2007, str. 49

děti a mládeže, které mají samy a ne s problémy, které způsobují společnosti“.¹⁶ Není důležité věnovat se tomu, co děti nebo mládež způsobily v minulosti, jelikož se to již nedá vrátit, ale je třeba se zaměřit na důsledky, které z toho plynou. Popřípadě se zaměřit na to, co bylo příčinou jednání nebo události.

4. EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Ezop – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je jednou z pěti služeb, které Sdružení Nové Město na Moravě o. s. realizuje. Služba byla zaregistrována podle zákona o sociálních službách u Krajského úřadu kraje Vysočina v roce 2007. Činnost této služby se řídí Provozním řádem a metodikami pro jednotlivé činnosti, které jsou přílohami provozního řádu. V provozním řádu je deklarován veřejný závazek, který je tvořen posláním, cíli, zásadami služby a okruhem osob.

Posláním EZOPu je „usilovat o zlepšení kvality života dětí a mládeže v Novém Městě na Moravě. Poskytovat zázemí těm z nich, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci nebo jsou jí ohroženi. Je bezpečným místem pro využití volného času, podporu a odbornou pomoc“.¹⁷

Okruh osob, pro které je služba určena, je stanoven tak, že se jedná o děti a mládež ve věku 6-20 let, žijící v lokalitě Nového Města na Moravě. Vzhledem k tomu, že jde o poměrně široké věkové rozpětí, jsou děti a mládež rozděleny do dvou věkových kategorií tak, aby byly v maximální možné míře uspokojovány jejich rozdílné potřeby. Mladší věková kategorie tzv. „mladší“ 6-11 let a starší věková kategorie tzv. „starší“ 12-20 let.

Služba je poskytována uživatelům služby, kteří mají uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Každý, kdo se chce stát uživatelem služby, musí projít fází tzv. prvokontaktu. Prvokontakt je důležitý počátek procesu uzavírání smlouvy se zájemcem a následného individuálního plánování průběhu služby. V průběhu tohoto procesu dochází k budování důvěrného vztahu mezi pracovníky a zájemcem o službu. Za prvokontakt se považuje pět setkání se zájemcem o službu, během kterých jsou mu sděleny výše uvedené informace. Zájemce může být provázen procesem prvokontaktu více pracovníky v závislosti na jejich službě na klubu.

¹⁶ Janoušková,K., Nedělníková,D. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2008, str. 283

¹⁷ Sdružení Nové Město na Moravě o.s. Výroční zpráva, 2008, Nové Město na Moravě

Na základě srozumitelně podaných informací se zájemce rozhoduje, zda nabízená služba naplňuje jeho potřeby a zda ji využije či nikoli

Po ukončení procesu prvokontaktu je se zájemcem o službu uzavírána smlouva, která má podobu písemnou nebo ústní. Záznam o uzavření smlouvy je uložen ve spisové dokumentaci uživatele služby. Uzavírání dohody však nemá probíhat jako nějaký byrokratický úkon, ale spíše jako umění se s uživatelem dohodnout na čemkoliv. Dojednání může probíhat od obecné roviny (co obnáší role pracovníka a uživatele, jaká jsou pravidla pobytu), přes úroveň okolností a podmínek vzájemného vztahu (jaké chování v klubu je přijatelné, jaké a kdy se uplatňují sankce, jaké má uživatel aktivity, apod.) až po úroveň dojednání konkrétní zakázky (o čem se budeme bavit, co pro uživatele mohu a mám udělat, atd.) Zájemci o službu je stanoven klíčový pracovník, který vytváří s uživatelem služby individuální plán, a to na základě zjištění potřeb, schopností a možností uživatele. „Individuální plánování je stále opakující se proces, ve kterém si společně s klienty vyjasňujeme a upřesňujeme to, proč vlastně naše služby potřebují a co si od nich slibují.“¹⁸ Individuální plán je stanovení osobních cílů uživatele a plánování poskytování služby. Naplňování osobních cílů je přehodnocováno společně s uživatelem, a to minimálně 1x za půl roku. V případě potřeby mohou být cíle doplňovány nebo měněny. Vše je závislé na aktuálních potřebách a situaci uživatele. Pokud dojde k porušení smlouvy ze strany poskytovatele, má uživatel právo si stěžovat. Pravidla pro podávání stížností jsou v zařízení umístěna ve vstupní hale včetně schránky stížností a s možností podávání stížností jsou uživatelé seznámeni již v procesu prvokontaktu. Změny smlouvy jsou přípustné a to podle potřeb uživatele nebo zařízení a jen po vzájemné dohodě a souhlasu obou stran. Uživatel může vypovědět smlouvu bez udání důvodu, kdy je smlouva ukončena ihned. Poskytovatel může smlouvu vypovědět, pouze pokud uživatel nevyužil službu pod dobu 6- ti měsíců anebo opakovaně dlouhodobě porušuje pravidla poskytované služby a předchozí uložené sankce jsou neúčinné nebo uživatel jednorázově hrubým způsobem poruší pravidla. (např. fyzické napadení pracovníka).

¹⁸ Janoušková,K., Nedělníková,D. Profesionální dovednosti terénních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2008, str. 457

4.1 Aktivity EZOPu

Jednotlivé aktivity jsou přizpůsobeny věku, schopnostem a potřebám uživatelů služby. Aktivity jsou individuální nebo skupinové, jsou realizovány během celého roku, i v době letních prázdnin. Nabízí dětem možnost seberealizace, podporují jejich dovednosti, zájmy, učí je soběstačnosti a komunikaci s vrstevníky i dospělými.

4.1.1 Otevřené kluby

Otevřené kluby jsou určeny dětem a mládeži, které tráví svůj volný čas touláním na ulici, v partě či jinak neorganizovaně. Jsou v podstatě volnočasovou alternativou k různým zájmovým útvarům, kroužkům a jiným organizovaným aktivitám, navíc ale poskytují poradenství a sociální servis.

Zásadní význam klubů je v jejich poradenské a preventivní činnosti - umožňují dětem a mládeži si popovídat, nebo se svěřit se svými problémy, které mohou za pomoci pracovníků vyřešit. Pracovníci vytvářejí pro děti bezpečný prostor, v němž děti a dospívající mohou svoje místo, což je přesně to, co v mnohdy nebezpečných velkoměstech a na anonymních sídlištích chybí.

Návštěvníci klubu mohou využívat prostory klubu, aniž by se zapojili do jakékoliv aktivity nebo mohou využívat vybavení klubu a poté se rozhodnout do jaké aktivity se zapojí. Na klubu mají k dispozici stolní fotbal, stolní tenis, počítač, elektronické šipky, kulečnick a stolní a karetní hry.

Jak již bylo zmíněno, okruh osob je v EZOPu rozdělen do dvou věkových kategorií. Tyto kategorie mají oddělený i provoz otevřených klubů, který je stanoven následujícím způsobem:

	Mladší	Starší
Po	14.00 - 15.30	16.00 – 18.00
Út	----	18.00 – 20.00
St	14.00 – 15.30	16.00 – 18.00
Čt	14.00 – 15.30	16.00 – 18.00
Pá	----	----

Tato provozní doba je stanovena jako pevná, pouze v době letních prázdnin je provoz částečně omezen a dále může dojít k omezení provozní doby z mimořádných provozních důvodů. (nemoc, školení pracovníků, apod.)

Provoz otevřeného klubu zajišťují dva pracovníci EZOP – NZDM, popř. jeden pracovník a dobrovolník.

Pracovníci na klubu se zaměřují na komunikaci s návštěvníky klubu, aktivně vyhledávají kontakt s návštěvníky klubu, vstupují s nimi do interakcí, orientují se na výkony, které se váží ke kontaktní místnosti (poradenství, intervence atd.), pořizují písemný záznam z klubu do záznamového listu práce s uživatelem.

Během pobytu na klubu mají návštěvníci (návštěvníkem klubu se rozumí kterákoliv osoba splňující podmínku okruhu osob, kterým je služba určena; a která se aktuálně nachází v procesu prvokontaktu, nebo se již stala uživatelem služby), stanovena práva a povinnosti. Pokud nastane případ, že návštěvník poruší tato pravidla, je mu ze strany pracovníka uložena sankce. Sankce jsou rovněž taxativně vyjmenovány a jsou to např. napomenutí, zákaz vstupu do zařízení (od jednoho dne do jednoho měsíce), poslední možnou sankcí je ukončení smlouvy s uživatelem služby. Udělení sankce a důvody, které k udělení sankce vedly, jsou zaznamenány v žurnálním deníku a záznamovém listu práce s uživatelem služby. Z každého otevřeného klubu je pořizován písemný záznam do žurnálního deníku. Každý uživatel služby má zavedenou svoji osobní složku, která obsahuje income, vstupní list první návštěvy prvokontaktu, záznamový list prvokontaktu, záznamový list práce s uživatelem, záznam o individuálním plánu, smlouvu o poskytování sociální služby.

Na otevřených klubech jsou poskytovány tyto výkony:

- Pobyť v zařízení – pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb
- Kontaktní práce – cílená intervence, druh kontaktu s uživatelem, budování důvěry
- Situační intervence – sociálně pedagogická práce s výchovným obsahem
- Informační servis – poskytování specifických informací (škola, rodiny, vztahy)
- Poradenství – nabídka rad a informací vedoucí k odstranění obtíží
- Pomoc v krizi – diagnosticko - terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize
- Doprovod – dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče
- Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele – realizováno s vědomím souhlasem uživatele
- Skupinová práce – cílená aktivita pro skupinu uživatelů se zaměřením na rozvoj psychosociálních dovedností

V roce 2008 bylo realizováno 892 kontaktů na klubu mladších a 612 kontaktů na klubu starších.

4.1.2 Volnočasové dílny

Smyslem volnočasových dílen je podpora uživatele v činnostech, které jej zajímají a kterým by se rád hlouběji věnoval. Jsou určeny pouze pro kategorii mladších.

Provoz volnočasové dílny zajišťují dva pracovníci EZOP – NZDM, popř. jeden pracovník a dobrovolník.

Pracovníci připravují na každou volnočasovou dílnu program, který může být po dohodě s návštěvníky dílny upraven dle jejich možností a schopností.

Výtvarná dílna

- cílem je rozvoj jemné motoriky, tvořivosti, fantazie, trpělivosti, zručnosti a šikovnosti
- využívá se různých výtvarných technik – malba, kresba, koláže, práce s keramickou hlinou a další techniky

Animační dílna

- cílem je vytvoření krátkého filmového představení za pomoci výpočetní techniky a digitálního fotoaparátu
- podpora schopnosti spolupráce
- podpora komunikace a dělby práce

během této dílny se návštěvníci naučí, jak se dělá animovaný film a vyzkouší si všechny role pracovníků ve filmu (od režiséra, scénáristy přes výtvarníka ke kameramanovi).

Každá z těchto volnočasových dílen má pevně určené místo svého konání a svůj pravidelný čas. Náplň dílen vychází z konkrétních potřeb návštěvníků volnočasových dílen. Jednotlivé dílny trvají 60–120 minut.

V roce 2008 bylo realizováno 639 kontaktů.

4.1.3 Pomoc při přípravě na doučování

Pomoc při přípravě na vyučování se zaměřuje na vzdělávání dětí a plnění jejich školních povinností. Úkolem pracovníka je dítěti nabídnout radu, pomoc a podporu při plnění jeho školních povinností, motivovat ho k vykonávání zadaných úkolů,

vzbudit a podporovat jeho zájem o konkrétní obory lidské činnosti. Pomoc při přípravě na vyučování je určena především dětem, kde je nedostatečně podnětné prostředí vyplývající z nezájmu, nižší vzdělanosti rodičů apod. Pomoci se účastní jeden pracovní, příp. dobrovolník a dítě. Pomoc při přípravě na vyučování trvá obvykle 60 minut a realizuje se 1 x týdně. V případě nutnosti lze dobu trvání činnosti nebo její frekvenci upravit dle potřeb a možností ze strany uživatele služby a pracovníka EZOP.

V roce 2008 bylo realizováno 225 kontaktů.

4.1.4 Streetwork

Terénní sociální práce – streetwork, je mobilní práce, která se odehrává na ulicích, veřejných prostranstvích. „Kritériem pro terénní sociální práci není pouze ona terénnost (práce v přirozeném prostředí klienta), ale také určitý druh vztahu ke klientovi.“¹⁹ Získání důvěry je jedním ze základních kroků při vytváření dobrého kontaktu.

Cílovou skupinu tvoří děti a mládež ve věku 6 – 20 let žijící nebo studující v lokalitě Nového Města na Moravě. Streetworker se zaměřuje především na vyhledávání a kontaktování mládeže ve věku 11 – 20 let. Jedná se o skupinu, která nejvíce využívá služeb terénního pracovníka, protože se nachází v obtížném životním období dospívání. Terénní pracovník se snaží pochopit prostředí, v němž se mladí lidé pohybují, učí se porozumět zvláštnostem, které jsou specifické pro tyto uživatele služby. Neméně důležitou funkcí terénního pracovníka je pomoc, podpora a asistence při zvládnutí obtížných úseků jejich života, doprovázení rizikovým obdobím.

Úkolem streetworkera je nabídnout cílové skupině alternativní způsob trávení volného času, ukázat jim jiný model řešení konfliktů, pomoci jim ke změně vzorců chování a při získávání nových zkušeností. Terénní pracovník společně s uživatelem služby hledá řešení náročných životních situací, které by bylo pro obě strany přijatelné. Při výkonu své práce streetworker vykonává tyto činnosti:

- monitoring - sledování pohybu dětí a mládeže v lokalitě Nového Města na Moravě, aktivní vyhledávání cílové skupiny, sledování míst, kde se cílová skupina pohybuje.

¹⁹ Janoušková,K., Nedělníková,D. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě 2008, str. 10

- kontaktní práce - specifický druh kontaktu s klientem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky, potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem služby a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.
- informační servis - poskytování specifických informací ústní nebo písemnou formou. 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).
- poradenství - jedná se o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží.
- doprovodná práce - jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednání v těchto zařízeních.
- krizová intervence - pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem).

V roce 2008 bylo realizováno 482 kontaktů.

4.1.5 Programy primární prevence

EZOP – NZDM má zpracovaný primárně preventivní program sociálně patologických jevů, pro žáky 6. – 9. tříd základních škol v Novém Městě na Moravě. „Primárně preventivní program je program zasahující příslušnou cílovou skupinu, u které se ohrožení dá předpokládat a u níž riziko ještě nemělo negativní důsledky.“²⁰ Základním principem strategie prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže je výchova žáků ke zdravému životnímu stylu, k osvojení pozitivního sociálního chování a zachování integrity osobnosti.

Primární prevenci lze rozdělit na nespecifickou - veškeré aktivity podporující zdravý životní styl a osvojování pozitivního sociálního chování prostřednictvím smysluplného využívání a organizace volného času.

a specifickou - aktivity a programy, které jsou zaměřeny specificky na předcházení a omezování výskytu jednotlivých forem rizikového chování žáků.

²⁰ Matoušek, O a kol. Sociální práce v praxi. Praha: Portál 2005, str. 274

Základní principy práce:

- programy primární prevence jsou realizovány v prostorách škol a respektují jejich běžný provoz
- práce s jednou třídou vždy za přítomnosti dvou pracovníků organizace
- práce se třídou za přítomnosti pedagoga – dle individuální domluvy
- budování důvěry mezi dětmi a pracovníky organizace
- nabídka pozitivních alternativ
- interaktivní forma výuky (využití prvků zážitkové pedagogiky)
- nabídka možnosti následného kontaktu (osobního i telefonického) s pracovníky organizace pro děti, rodiče, pedagogy a vychovatele
- školy mohou využít nabídky pro daný školní rok, v případě potřeby školy a možnosti organizace může být zrealizován i jiný program

EZOP se v rámci primární prevence sociálně patologických jevů zaměřuje na problematiku vztahů v kolektivu, prevenci šikany, prevenci užívání návykových látek a jiných forem rizikového chování. Dále se věnuje tématům: partnerské vztahy a sexualita, vztahy v rodině – domácí násilí.

Nedílnou součástí každého programu je rozvíjení komunikačních dovedností, schopnosti autonomního rozhodování, posilování sebevědomí a řešení problémů.

Jedním z hlavních cílů je nalézt otevřený způsob komunikace s dětmi, hovořit s nimi o tom, co je zajímavá.

Ve školním roce 2008/2009 byly realizovány tyto programy primární prevence:

Vztahy v kolektivu (určeno pro žáky 6. tříd ZŠ)

Časový plán: 2 setkání (jedno setkání 90 min.)

Program je rozdělen do 2 modulů. První setkání je věnováno orientačnímu zmapování rolí a vztahů mezi dětmi ve třídě. Druhé setkání je zaměřeno na prohloubení vzájemných vztahů mezi dětmi, jejich vzájemnou komunikaci.

S problematikou mezilidských vztahů jsou děti seznamovány zejména prostřednictvím interaktivních her, diskuse. Při modelových situacích se učí vyrovnávat se s rizikovými situacemi, upevňují si formy žádoucího chování.

Program je navržen tak, aby se do něho mohl zapojit třídní učitel, navázat na něj a se třídou průběžně pracovat.

Drogy a jejich rizika, závislosti (určeno pro žáky 7. tříd ZŠ)

Časový plán: 2 setkání (jedno setkání 90 min.)

V rámci tohoto programu jsou děti seznamovány s konkrétními odbornými informacemi o drogách a jiných závislostech (rozdělení drog, jejich účinky, rizika a poškození).

Prostřednictvím interaktivních her mají možnost vyzkoušet si, jak reagují např. při setkání s drogou, jaké se u nich objevují pocity, seznamují se s technikami odmítání. Důraz je kladen na posilování jejich sebevědomí a schopnost nezávislého rozhodování.

Partnerské vztahy a sexualita (určeno pro žáky 8. tříd ZŠ)

Časový plán: 2 setkání (jedno setkání 90 min.)

V první části programu je prostor věnován otázkám, které souvisejí s volbou partnera a se vznikajícími sexuálními vztahy (povídání o hodnotách ve vztahu; jak to vnímají kluci a holky; pojmy - biologická, psychická, citová, sociální zralost).

Druhé setkání je zaměřeno na předávání odborných informací o AIDS a dalších pohlavně přenosných chorobách (způsoby přenosu, projevy a fáze onemocnění, ochrana). S dětmi se pracuje po skupinkách, cílem je zjistit, kolik toho o daném tématu vlastně ví, jejich znalosti upřesnit a adekvátně doplnit.

Domácí násilí (určeno pro žáky 9. tříd ZŠ)

Časový plán: 1 setkání (90 min.)

Cílem je seznámit se s problematikou domácího násilí (definice pojmu; formy DN – fyzické, psychické, emocionální, sexuální, ekonomické a sociální; rizikové faktory vzniku DN; hlavní znaky a charakteristiky), mluvit s dospívajícími o situacích, kdy k tomuto jevu dochází, poskytnout praktické rady, jak se zachovat, pokud jsem svědkem domácího násilí.

Program je koncipován tak, aby děti byly samy schopny rozeznat různé formy domácího násilí a posilovat jejich kompetence zvládnout tuto obtížnou situaci, pokud se s ní osobně setkají.

V roce 2008 bylo realizováno 45 programů a 1836 kontaktů.

4.1.6 Dobrovolnictví

Činnost dobrovolníků vychází ze zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě v platném znění

Sdružení Nové Město na Moravě o. s. má akreditované dva dobrovolnické programy u Ministerstva vnitra ČR: všeobecné dobrovolnictví a program Pět P. Program Pět P je navíc zaštitěn a koordinován Národním dobrovolnickým centrem HESTIA se sídlem v Praze. Obecně lze říci, že „dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“²¹ Vlastnímu výběru dobrovolníků předchází fáze seznamování veřejnosti s programem a získávání zájemců o dobrovolnickou činnost prostřednictvím regionálních médií, vývěskami na veřejných místech a školách.

Nábory dobrovolníků probíhají každoročně na podzim na středních školách v Novém Městě na Moravě, Žďáře nad Sázavou a Bystřici nad Pernštejnem. Koordinátor dobrovolníků představí jednotlivé programy pro dobrovolníky, předá základní informační materiály a kontakty (telefonní číslo, e-mail, adresa organizace). Koordinátor si od zájemců vezme e-mailové adresy (popř. jiný kontakt dle domluvy) a následně jim zašle podrobnější nabídku dobrovolnických programů.

Výběr zájemců probíhá v těchto fázích:

- a) orientační pohovor zájemce s koordinátorem: cílem této fáze je seznámit zájemce o účast v programu s jeho posláním, základními pravidly, časovou náročností a zodpovědností, kterou na sebe účastí v programu berou, jakož i s případnými zisky, jež pro ně z účasti vyplývají – vlastní rozvoj, osobní obohacení, odborná příprava a možnost průběžné supervize. Cílem pohovoru je také seznámit se s motivací zájemce, s jeho základními životními hodnotami a postojem k dobrovolnické činnosti. Pohovoru se mohou zúčastnit i jiní pracovníci organizace.
- b) psychologické posouzení uchazeče: cílem je posouzení osobnostních rysů i psychosociální zralosti vhodnými psychologickými metodami. Diagnostiku provádí pracovník Pedagogicko- psychologické poradny ve Žďáře nad Sázavou.
- c) výcvik dobrovolníků: výcvik probíhá formou dvoudenního soustředění skupiny potenciálních zájemců o dobrovolnickou činnost pod vedením koordinátora dobrovolníků, případně dalších lektorů. Jeho hlavní náplní je praktický nácvik

²¹ Tošner, J. Sozanská, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál 2002, str. 35

potřebných sociálně psychologických dovedností a získání základní teoretické výbavy. Součástí je též řešení modelových situací. V ojedinělých a odůvodněných případech je možno výcvik nahradit individuálním způsobem. V tomto případě by dobrovolník měl absolvovat individuální rozhovor s koordinátorem a minimálně 2 x po sobě se zúčastnit skupinové supervize.

Profesionálové, kteří jsou pravidelně v kontaktu s lidmi, jsou ohroženi syndromem vyhoření, pokud nemají možnost svoje problémy ventilovat a řešit. K tomu je nejlepší pravidelná supervize. U dobrovolníků hovoříme spíše o ztrátě motivace než syndromu vyhoření, a to zejména tam, kde je na ně kladeno mnoho úkolů, nefunguje komunikace mezi ostatními zaměstnanci apod. A právě i v těchto případech je pravidelná supervize prevencí před odchodem dobrovolníka z organizace. Stejně tak může být toto setkání vhodnou příležitostí pro ocenění dobrovolníka. Koordinátor dobrovolníků je povinen zajistit pro dobrovolníky pravidelnou supervizi. Koná se minimálně 4x ročně. Jedná se většinou o skupinová setkání dobrovolníků s externím odborníkem (např. psycholog, lékař atd.). Nejčastější a stěžejní formou je tzv. „případová práce“ – rozbor konkrétních problémů a situací jednotlivých dvojic dobrovolník – dítě. Každý z dobrovolníků má tak prostor pro prezentaci průběhu kontraktu se svěřeným dítětem. V případě potřeby je možno využít kromě skupinové diskuse a zásahů supervizora také různých aktivačních technik (hraní rolí, psychodrama, apod.).

V případě potřeby je možné zprostředkovat dobrovolníkovi individuální supervizi, kdy řeší především náhle vzniklé, ohrožující či jinak závažné problémy ve vztahu se svěřeným dítětem, případně s jeho sociálním okolím. Se supervizorem mohou individuálně řešit i osobní psychologickou problematiku, která by mohla negativně ovlivnit vztah se svěřeným dítětem. Individuální supervize slouží také k řešení problémů, na které při skupinové supervizi nebylo dost času, či pro které se skupinová supervize ukázala jako nevhodná (např. vzhledem k vazbě na osobní problematiku dobrovolníka). „Supervize může sloužit také jako forma klubového setkání – místa, kde jsme spolu a kde je nám dobře. Setkávají se zde lidé, kteří si jsou blízcí zájmy i životními hodnotami.“²²

Kromě supervize se konají pravidelně (4x ročně) intervize. Jedná se o skupinová setkání s koordinátorem. Řeší se tu organizační záležitosti (zápisy z činností,

²² Tošner, J. Sozanská, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál 2002, str. 83

možnost zapojení do plánovaných akcí atd.), dále je tu vytvořen prostor pro řešení různých situací a problémů souvisejících s činností dobrovolníků, pro jejich vzájemné seznamování a upevňování vztahů ve skupině.

Koordinátor je v pravidelném kontaktu (minimálně jednou za měsíc) s každým dobrovolníkem zapojeným do činnosti organizace. Je připraven mu poskytnout v případě potřeby pomoc.

V rámci služby EZOP - NZDM se mohou dobrovolníci zapojit do těchto aktivit:

- pomoc při přípravě na vyučování
- otevřené kluby
- volnočasové dílny

Dobrovolník pomáhá s přípravou i realizací jednotlivých aktivit dle svých schopností a možností. Nenahrazuje pracovníky služby, ale přítomnost dobrovolníka umožňuje navýšení kapacity těchto aktivit. S výjimkou přípravy na vyučování je vždy přítomen minimálně jeden pracovník, který je v případě jakéhokoli problému připraven pomoci s řešením situace.

Každý dobrovolník má založen osobní spis, který obsahuje:

- Smlouvu o všeobecném dobrovolnictví
- Osobní dotazník
- Výpis z trestního rejstříku
- Zavázání k mlčenlivosti
- Souhlas s poskytnutím osobních údajů
- Čestné prohlášení
- Potvrzení od lékaře o schopnosti pracovat s dětmi a mládeží
- Seznámení s dokumenty

V roce 2008 se podílelo na službě 23 dobrovolníků, kteří odpracovali 1040 hodin.

5. Standardy kvality v sociálních službách

Od 2. pol. 90. let minulého století probíhala odborná diskuze a příprava způsobů hodnocení kvality sociálních služeb. Vzhledem ke specifickému financování sociálních služeb ze státních zdrojů, bez ohledu na to, zda poskytovatelem je stát, obec či nezisková organizace, bylo potřeba taxativně sestavit standardy, které by umožnily jednotný systém hodnocení kvality sociálních služeb, a to na základě

předem stanovených kritérií, které tyto služby jsou povinny plnit. Vzhledem k postupné integraci do Evropské unie, bylo potřeba vytvořit systém, který by byl kompatibilní se systémy členských zemí EU. Díky takovému systému bylo možno dospět k objektivnímu srovnání úrovně poskytování sociálních služeb u nás a v Evropské unii tak, aby na základě výstupů z těchto hodnocení mohla být přijata opatření směřující ke zvýšení kvality poskytování sociálních služeb. První ucelený návrh standardů kvality byl publikován v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí. Konečná podoba stanovených kritérií kvality služby byla definitivně zakotvena v novém zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vzhledem k tomu, že Standardy kvality sociálních služeb (dále jen SQSS) se staly součástí zákona, jsou všichni akreditovaní poskytovatelé sociálních služeb a příjemci státních dotací povinni naplňovat tato kritéria. Ministerstvo práce a sociálních věcí vytvořilo systém vzdělávání a akreditace inspektorů kvality sociálních služeb tak, aby mohly být do roku 2010 provedeny inspekce kvality ve všech sociálních službách, jichž se tato zákonná povinnost týká. Činnost inspekce je rovněž zakotvena v zákoně o sociálních službách, a to konkrétně v § 97-99, kde je mimo jiné stanoveno, že „postup při provádění inspekce podle tohoto zákona se řídí zákonem o státní kontrole, není-li dále stanoveno jinak“.²³

V EZOPu – NZDM proběhla inspekce kvality v sociálních službách v říjnu 2008. Při této inspekci bylo zjištěno nedostatečné naplnění tzv. zásadních kritérií.

Mezi zásadní standardy patří:

Standard č. 1) Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard č. 2) Ochrana práv osob

Standard č. 3) Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard č. 4) Smlouva o poskytování sociální služby

Standard č. 5) Individuální plánování průběhu sociální služby

Standard č. 6) Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard č. 7) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 8) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standard č. 9) Personální a organizační zajištění sociální služby

²³ zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 98 odst. 1

5.1 Nedostatky SQSS v EZOP – NZDM

add) standard č. 1

a) „Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.“²⁴

Zdroje: provozní řád, webové stránky, informační leták služby, rozhovor s pracovníky, nástěnka

Zjištění inspekce: cíle, zásady poskytované sociální služby jsou definovány odborným jazykem, bez ohledu na specifikaci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V poslání není uvedeno místo poskytování sociální služby, je zde uvedena zkratka NZDM bez dalšího vysvětlení. V provozním řádu jsou písemně definované cíle, avšak v obecné rovině, a tak nejsou v takovéto podobě měřitelné a pro veřejnost, zájemce o službu a uživatele služby nejsou jednoznačné a srozumitelné. Není vymezen negativní okruh osob.

Výsledek: - částečná shoda – 1 bod – nesplněno

c) „Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.“²⁵

Zdroje: rozhovor s pracovníky, pozorování

Zjištění inspekce: vytvořené metodiky platí od 1. 9. 2008 a teprve se začínají zavádět do praxe, metodika individuálního plánování je naplňována pouze u 1/3 uživatelů služby.

Výsledek: - částečná shoda – 1 bod – nesplněno

add standard č. 2)

a) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.“²⁶

²⁴ Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV: Praha, 2008, str. 11

²⁵ Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV: Praha, 2008, str. 12

²⁶ vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zdroje: metodika ochrany práv osob, metodika otevřených klubů, metodika pravidel bezpečnosti práce na pobytových akcích, metodika pro práci s dobrovolníky v organizaci, etický kodex sociálních pracovníků ČR, rozhovor s pracovníky, rozhovor s respondenty

Zjištění inspekce: metodika ochrany práv osob je popsána pouze z pohledu porušení práv pracovníkem, neobsahuje jmenovitě oblast porušení práv osob uživateli služeb navzájem či dobrovolníkem. Pro takovéto jednání nejsou zpracována pravidla v metodice. V rámci oblasti ochrany osobních údajů není řešena oblast projednávání citlivých osobních informací uživatelů (kde, kdo může být přítomen), jak se referuje o výstupech pro jednání navenek.

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

add standard č. 3)

b) „Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.“²⁷

Zdroje: záznamový list, income, rozhovor s pracovníky, záznamy z prvokontaktu

Zjištění inspekce: v záznamech z prvokontaktů nebyly důkazy o tom, že by byla definována nepříznivá sociální situace zájemce o sociální službu, nebyly definovány ani osobní cíle zájemce, jejichž naplňování by vedlo k překonání této nepříznivé sociální situace. Tři zájemci o službu uvedli na otázku, co by chtěli od EZOPu takto: 1. zájemce – zábavu, 2. zájemce – malování a klub, pomoc s věcmi do školy 3. zájemce – hrání si a malování.

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

add standard č. 4)

a) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.“²⁸

Zdroje: metodika smlouvy o poskytování sociální služby, smlouva o poskytování sociální služby, rozhovor s pracovníky

²⁷ Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV: Praha, 2008, str. 62

²⁸ Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV: Praha, 2008, str. 66

Zjištění inspekce: vzor písemné smlouvy obsahuje všechny náležitosti dle § 91 zákona o sociálních službách, avšak obsah smlouvy je pro vymezenou cílovou skupinu nesrozumitelný, s ohledem na druh poskytované sociální služby se uzavírání písemné smlouvy jeví jako problematická oblast, zejména u mladších dětí. Pracovníci uvedli, že oprávnění k uzavírání smlouvy mají všichni pracovníci EZOPu, nebylo však předloženo pověření statutárního zástupce pověřující pracovníky k uzavírání písemných smluv.

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

add Standard č. 5)

a) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocení procesu poskytování služby.“²⁹

Zdroje: metodika individuálního plánování, záznamový list individuálního plánu, zápisy z porad, rozhovor s pracovníky.

Zjištění inspekce: metodika individuálního plánování byla vytvořena až 1. 9. 2008, metodika neobsahuje informace, kdo může být klíčovým pracovníkem, jaké má kompetence, kdo rozhoduje o změně klíčových pracovníků a kapacitu klíčových pracovníků

a.b) Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje

Zdroje: rozhovor s pracovníky, rozhovor s respondenty

Zjištění inspekce: individuální plány byly vytvořeny pouze s 1/3 uživatelů služby

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

b) „Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.“³⁰

Zdroje: rozhovor s pracovníky, rozhovor s respondenty, osobní dokumentace uživatelů

Zjištění inspekce: individuální plány nejsou vytvářeny s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatelů ve vztahu k cílům poskytované sociální služby (řešení nepříznivé sociální situace uživatele)

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

²⁹ vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

³⁰ vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

c) „Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její cíle.“³¹

Zdroje: rozhovor s pracovníky, rozhovor s respondenty

Zjištění inspekce: vzhledem k tomu, že metodika individuálního plánování byla vytvořena teprve 1. 9. 2008 a od té doby byly vypracovány individuální plány pouze s 1/3 uživatelů služby, hodnocení individuálních plánů dosud neproběhlo.

Výsledek – neshoda – 0 bodů – nesplněno

add Standard č. 7)

a) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám.“³²

Zdroje: metodika podávání a vyřizování stížností, rozhovor s pracovníky

Zjištění inspekce: v metodice není uveden nezávislý odvolací orgán pouze je možno odvolat se k různým orgánům Sdružení, dále bylo zjištěno, že nedochází k rozlišení pojmu pro stížnosti, náměty a připomínky

a.b) Poskytovatel podle pravidel postupuje

Zdroje: návod pro uživatele k používání schránky důvěry, evidence stížností za rok 2008, žurnální deník

Zjištění inspekce: návod pro uživatele k používání schránky důvěry není zpracován pro skupinu uživatelů, kteří ještě neumí číst.

Výsledek – částečná shoda – 1 bod – nesplněno

Inspekce SQSS provedla vyhodnocení kvality poskytované sociální služby EZOP – NZDM, a to podle § 38 vyhl. Č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Bylo konstatováno, že zařízení dosáhlo z maximálního počtu 144 bodů 102 bodů, tj. 70,83%. Avšak v sedmi zásadních kritériích bylo hodnocení 0 nebo 1 bod, proto nebyly splněny SQSS.

³¹ vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

³² vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

6. Dotazníkové šetření

6.1 Hypotéza

Sdružení Nové Město na Moravě začalo v roce 1998 realizovat sociální službu EZOP poradnu pro rodiče a děti. Od 1.1. 2007 se vzhledem k platnosti zákona č. 108/2006 Sb. přeměnila tato služba na EZOP – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. V průběhu své existence došlo ke změně adresy, kde se uvedená služba poskytuje, a to tak, aby se více přiblížila cílové skupině. V říjnu 2008 proběhla v tomto zařízení ze strany Krajského Úřadu kraje Vysočina Inspekce naplňování standardů kvality sociálních služeb typu A. Tato inspekce došla k závěru, že nebyly splněny standardy kvality sociálních služeb, a to ve smyslu § 38 odst., 3 písm. d, bod 1, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Moje hypotéza je, že uživatelé služby EZOP NZDM i přes tuto skutečnost vnímají způsob poskytování sociální služby jako kvalitní a jsou s kvalitou poskytované služby spokojeni. Tento můj předpoklad vyplývá z počtu kontaktů, které se v tomto zařízení uskutečnily po dobu existence zařízení, a které jsou poměrně vysoké k velikosti lokality, jíž je služba určena.

6.2 Realizace dotazníkového šetření

Výzkum byl realizován jako anonymní dotazníkové šetření kvantitativní metodologií. Respondenty tohoto výzkumu byli uživatelé služby EZOP NZDM. Z celkového počtu 60 uživatelů služby v měsíci dubnu, se výzkumu zúčastnilo 51 uživatelů služby. Dotazníkové šetření bylo provedeno se souhlasem vedení Služby EZOP. U vstupu do zařízení byl v březnu vyvěšen informační leták o tom, že v měsíci dubnu proběhne dotazníkové šetření. Dále zde byli uživatelé služby informováni o tom, jakým způsobem bude dotazníkové šetření probíhat a ve kterých termínech se uskuteční. Byli informováni o tom, že účast na dotazníkovém šetření je dobrovolná. Dotazníkové šetření proběhlo 3x u mladších a 3x u starších v průběhu měsíce dubna, kdy jsem byla na klubu vždy osobně přítomná, abych uživatelům osobně rozdala dotazník a případně zodpověděla doplňující informace k jednotlivým otázkám. V době, kdy uživatelé vyplňovali rozdané dotazníky, nebyl přítomen na klubu žádný sociální pracovník, aby jejich přítomností nebyli uživatelé služby ovlivňováni. Po vyplnění jsem dotazníky od uživatelů osobně vybrala, aby byla zajištěna 100% návratnost. Dotazníky jsem vyhodnotila a výsledky zapsala do

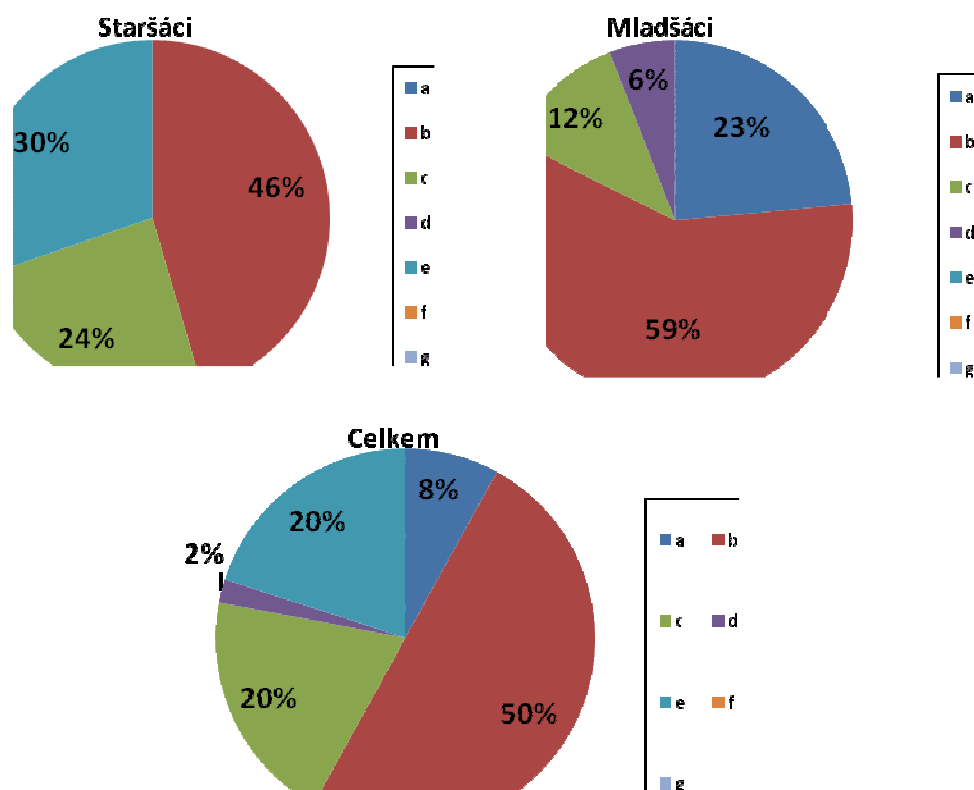
tabulek pro přesné informace a pro názornější představu jsem připojila i grafické znázornění.

6.3 Výsledky dotazníkového šetření

1. *Kde jsi získal informace o sociální službě EZOP – Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?*

- a) u rodičů
- b) u kamarádů
- c) u spolužáků
- d) u učitele
- e) z internetu
- f) z informačních letáků EZOPu
- g) z jiných zdrojů

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad. %	star. %	celkem %
a	4	0	4	23,53	0	7,84
b	10	15	25	58,82	44,11	49,00
c	2	8	10	11,76	23,52	19,60
d	1	0	1	5,88	0	1,96
e	0	10	10	0	29,41	19,60
f	0	0	0	0	0	0
g	0	0	0	0	0	0

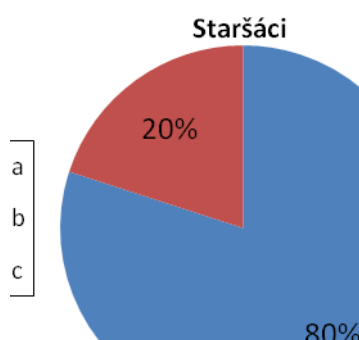


Cílem otázky bylo zmapovat, jakým kanálem se nejvíce šíří informace o službě. Skutečnost, že nejrozšířenější způsob informovanosti u obou věkových skupin, je informace od kamarádů úzce souvisí s velikostí dané lokality, která více odpovídá poměrům na větší vesnici. Ústní podání je typické pro malé lokality, které svojí velikostí umožňují svým obyvatelům, aby se skoro všichni znali, a tak se zde veškeré informace nejlépe šíří neformálním způsobem. A u dětí tato zásada platí v maximální možné míře. Přestože jsou zde dvě základní školy, tak absence tzv. spádovosti má na svědomí, že děti, které navštěvují rozdílné školy, mají stejné bydliště, na stejném sídlišťě a ve stejném domě. Dále se informační zdroje u obou cílových skupin liší, zatímco staršáci uvedli, že informace získali z internetu, mladšáci vybrali jako další možnost informačního zdroje – rodiče. Tato skutečnost má souvislost s rozsahem cílové skupiny, kdy se stávají uživateli již děti, kteří ještě nechodí do školy a neumí číst. Zatímco pro většinu staršáků je surfování po internetu častý způsob trávení volného času. Jako poslední způsob poskytování informací vybraly obě skupiny opět shodně spolužáky, což souvisí s předáváním informací v daném místě jak výše uvedeno.

2. Pokud byla v předchozím bodě Tvá odpověď e) nebo f), byly zde uvedené informace pro Tebe srozumitelné?

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad. %	star. %	celkem %
a	0	8	8	0	80,00	80,00
b	0	2	2	0	20,00	20,00
c	0	0	0	0	0	0

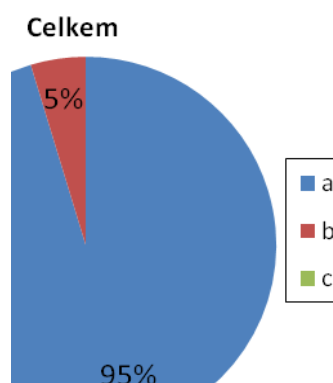
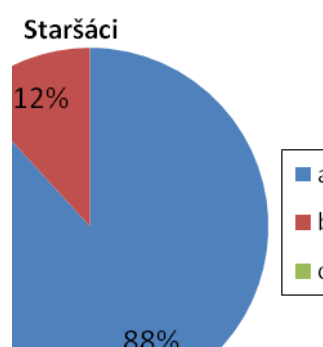
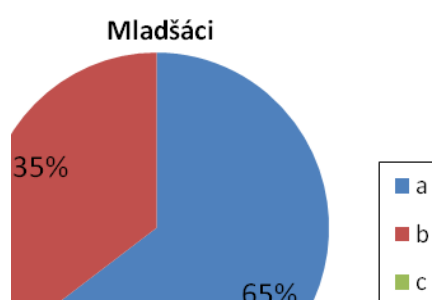


Zde odpovídali pouze starší. Skutečnost, že většinou rozuměli poskytovaným informacím, může být ovlivněna tím, co tato skupina uživatelů považuje za důležité informace. Inspekci SQSS bylo konstatováno, že informace jsou psány v odborném jazyce a tudíž zájemcům o službu nesrozumitelné. Vysoké procento odpovědí za a) naznačuje, že děti považují základní informace (jako např. umístění zařízení, provozní doba) za dostačující a popis činností a poskytování služeb pro ně není úplně nejdůležitější. Podle mého názoru ale zájemci o službu přicházejí většinou již s jistým předporozuměním, které souvisí s výsledkem otázky č. 1.

3. Kdybys chtěl o EZOPu informovat své kamarády, dokázal bys jim vysvětlit, kde EZOP najdou?

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad. %	star. %	celkem %
a	11	30	41	64,70	88,23	80,39
b	6	4	10	35,29	11,76	19,61
c	0	0	0	0	0	0

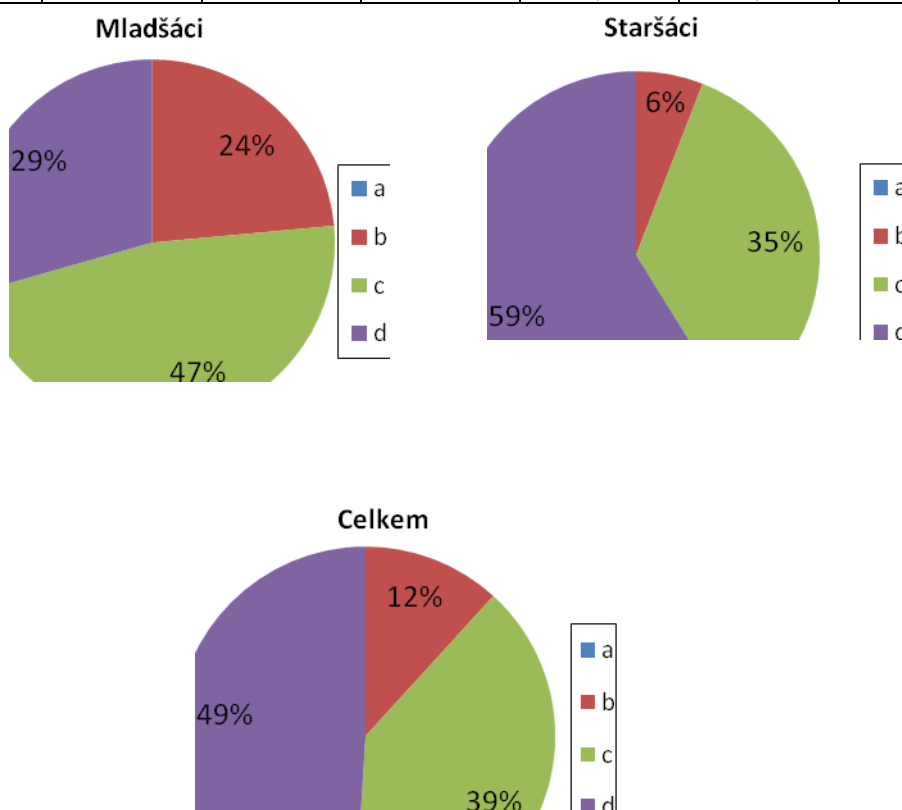


Zde se 4/5 dotázaných shodly, že by zcela jistě dokázali vysvětlit kamarádům (kteří to nevědí), kde by našli EZOP. Cílem této otázky bylo prověřit, zda jsou uživatelé služby natolik informováni, že by byli schopni svoje informace předat dalším osobám, a to i v tak jednoduché záležitosti, jako je sídlo služby. To, že přes 35% mladších a necelých 12% starších odpovědělo za b) nevím, má zřejmě souvislost s jejich vyjadřovací schopností, než s nějakou neznalostí, která by se dala hledat pod odpovědí za c) ne, a kterou si nikdo nezvolil.

4. V pravidlech EZOPu je napsáno, že si děti mezi sebou nesmí nadávat a chovat se k sobě hrubě. Pokud však k takové situaci dojde, pracovník EZOPu:

- a) věc neřeší
- b) upozorní dotyčného, aby to nedělal
- c) upozorní dotyčného, aby to nedělal a zopakuje mu pravidla
- d) upozorní dotyčného, aby to nedělal a vysvětlí mu, v čem je špatné jeho chování

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	0	0	0	0	0	0
b	4	2	6	23,53	5,88	11,76
c	8	12	20	47,06	32,29	39,22
d	5	20	25	29,41	58,82	49,02

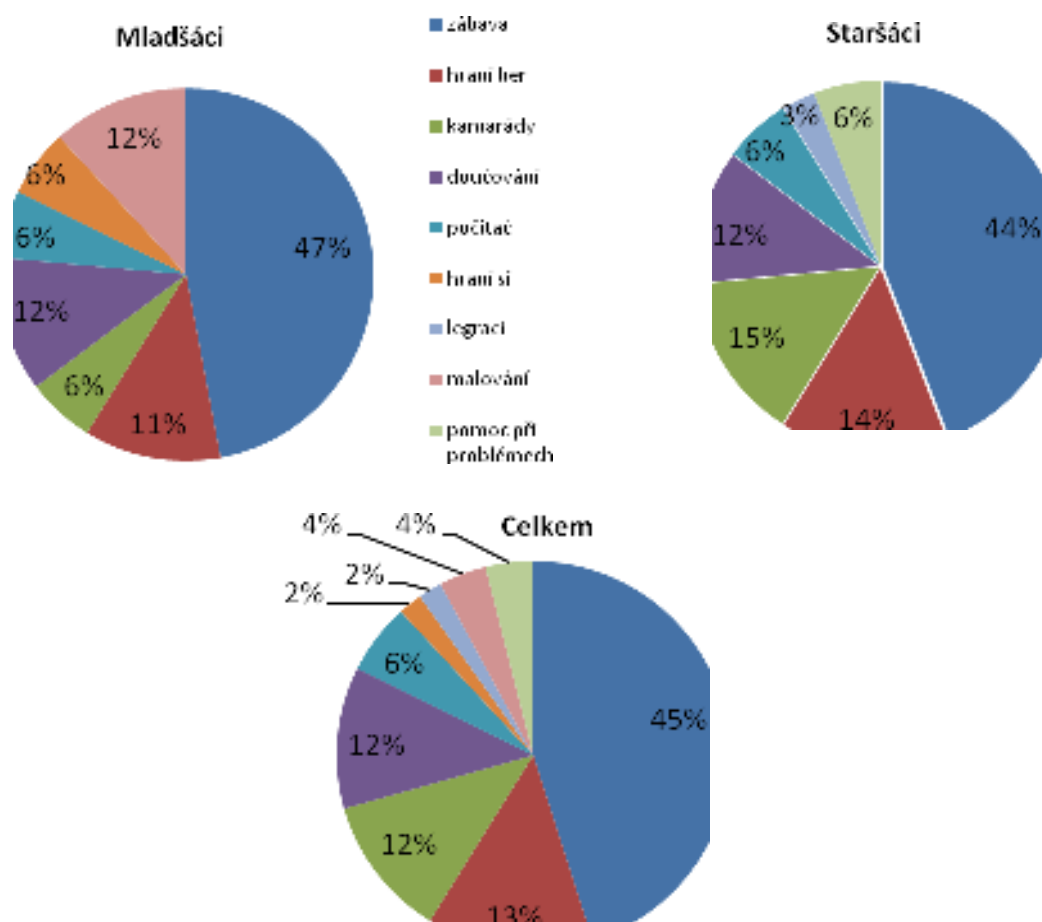


Cílem této otázky bylo zjistit, vzhledem ke skutečnosti častého střídání se pracovníků podle úvazků na klubu, zda tito pracovníci postupují v určitých situacích shodně, a to i přesto, že tento postup není zcela konkrétně nadefinován ve vnitřním předpisu. Tímto vnitřním předpisem by měla být metodika zabývající se ochranou práv uživatelů služby, a to zejména případy porušení této ochrany mezi uživateli služby navzájem. Shodnost odpovědí se v dané otázce liší podle kategorií. U

mladších bylo nejvíce odpovědí (47,06%) v bodě c) upozorní dotyčného, aby to nedělal a zopakuje mu pravidla, avšak ani jednou nezvolili možnost a) věc neřeší a odpovědi v bodech b) a d) byly zastoupeny v podobné procentuální míře. U starších dominovala odpověď d) upozorní dotyčného, aby to nedělal a vysvětlí mu, v čem je špatné jeho chování, která dosáhla hodnoty 58,82%. Stejně jako u mladších odpověď a) věc neřeší, nezvolil ani jeden z dotázaných. Druhá nejčastější odpověď byla odpověď c) upozorní dotyčného, aby to nedělal a zopakuje mu pravidla a odpověď b) upozorní dotyčného, aby to nedělal, byla zastoupena pouze v 5,88%. Z uvedených výsledků lze usoudit, že chování uživatelů služby z mladší kategorie při tzv. hrubém chování, zřejmě nedosahuje takové výše přestoupení pravidel, a pracovník podle dané situace zvolí optimální způsob řešení. Proto jsou odpovědi na tuto otázku poměrně vyvážené. Intenzita přestoupení pravidel odpovídá věku uživatelů v dané kategorii. Uživatelé služby zařazení ve starší věkové kategorii mají největší zkušenost s postupem pracovníka, kdy se jim snaží vysvětlit, v čem spočívá jejich špatné chování. Toto může souviset s tím, že uživatelé služby znají pravidla, ale nerespektují je a ze strany pracovníků je snaha iniciovat jejich kognitivní schopnosti a působit tak preventivně k možnému dalšímu porušení pravidel. Rozdíl v počtu zbývajících odpovědí v bodech b) a c) může být způsoben typologií případů a míry porušení práv ochrany osob, kdy se pracovníkům jeví jako optimální a dostačující připomenutí pravidel chování uživatelům služby. Dle mého názoru lze usoudit, že i přes to, že Inspekce SQSS vytkla EZOPu, že nemá jmenovitě popsanou oblast porušení práv mezi uživateli navzájem a z toho plynoucí postup pro řešení takových situací, tak z uvedených odpovědí vyplývá, že i přes tuto skutečnost, pracovníci postupují ve většině případů shodným způsobem.

5. Co konkrétně od EZOPu očekáváš?

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
zábava	8	15	23	47,06	44,11	45,09
hraní her	2	5	7	11,76	14,71	13,73
kamarády	1	5	6	5,88	14,71	11,76
doučování	2	4	6	11,76	11,76	11,76
počítač	1	2	3	5,88	5,88	5,88
hraní si	1	0	1	5,88	0	1,96
legraci	0	1	1	0	2,94	1,96
malování	2	0	2	11,76	0	3,92
pomoc při problémech	0	2	2	0	5,88	3,92

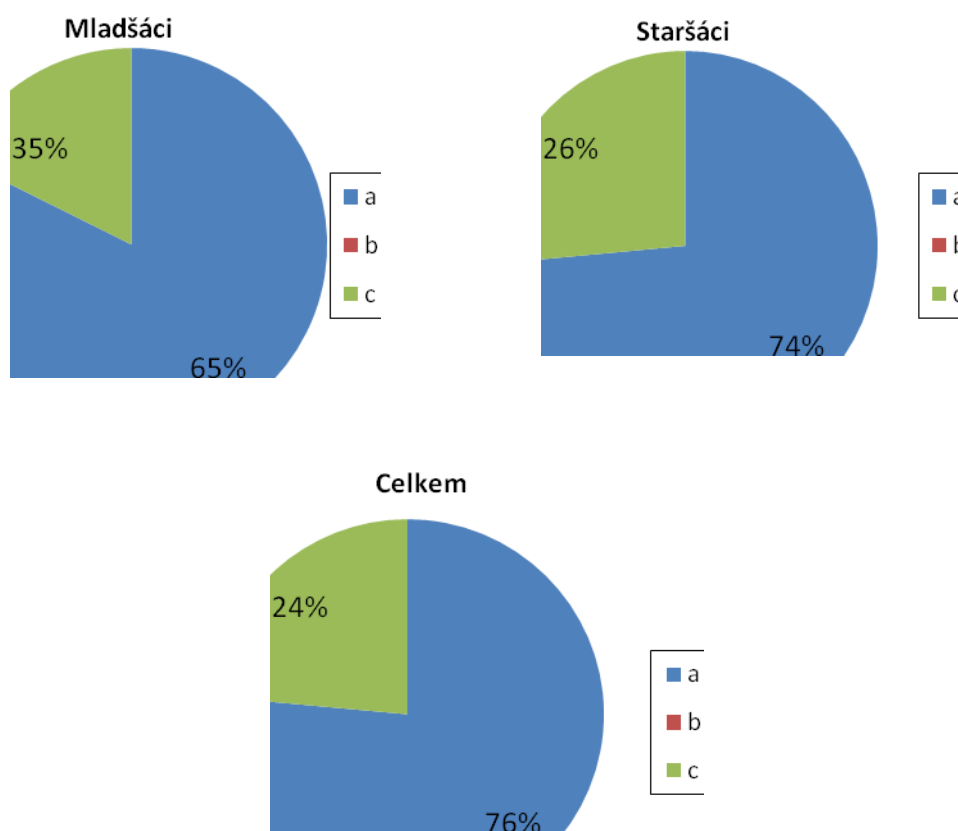


Cílem této otevřené otázky bylo zjistit, s jakým očekáváním uživatelé do EZOPu přichází, vzhledem k tomu, že tato očekávání jsou základem pro stanovení osobních cílů uživatelů. Nejčastějším očekáváním u obou kategorií je zábava, a to téměř u poloviny všech dotázaných. Tento výsledek je celkem pozitivní, jelikož smyslem nízkoprahových center pro děti a mládež je nabídnout alternativu trávení volného času neorganizované mládeži. Poněkud komplikovanější se jeví toto očekávání v procesu stanovování osobních cílů, neboť tyto uživatelé preferují tzv. adaptační cíl, tzn. využívání prostor a možností klubu bez potřeby další sociální práce. Podle dalších odpovědí lze vyčíst rozdílnost potřeb dle věkové kategorie. Např. staršíci uvedli jako očekávání kamarády a to v 5 případech, zatímco mladšíci uvedli kamarády pouze 1x. Tato odpověď může souviset s vyšší potřebou sociálního začlenění a uvědomění si absence vztahu u starší kategorie, zatímco mladšíci tuto potřebu tak intenzivně neřeší.

6. Uzavřel jsi s klíčovým pracovníkem individuální plán?

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	14	25	39	82,35	73,53	76,47
b	0	0	0	0	0	0
c	3	9	12	17,65	26,47	23,53



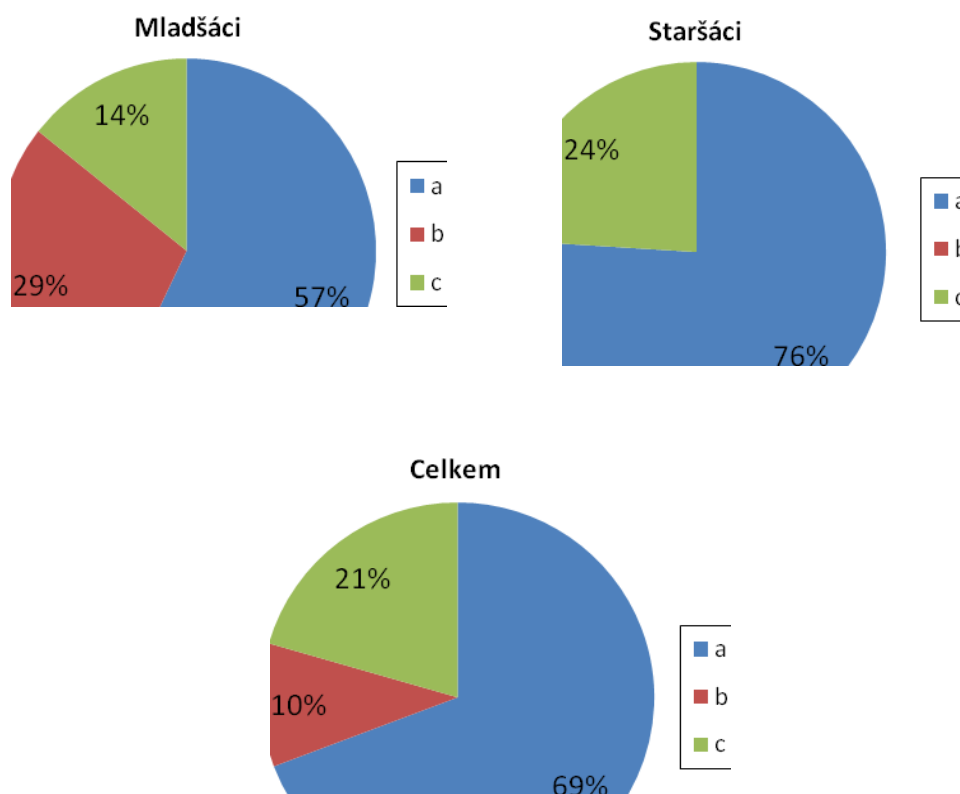
Jelikož jeden z nedostatků, na který Inspekce SQSS upozornila, byl nedostatečný počet uzavřených individuálních plánů, byla uživatelům služby položena tato otázka s cílem zjistit, zda zjištěný stav má setrvávající tendenci nebo zda došlo k určité nápravě a zjištěný stav byl způsoben pozdní aplikací SQSS do praxe v EZOPu. Výsledky přinesly pozitivní zjištění, ze kterého vyplývá, že více než 2/3 dotázaných mají uzavřený individuální plán. Skutečnost, že ani jeden z dotázaných nezvolil odpověď b) nevím, je známkou toho, že uživatelé vědí co je individuální plán, znají

jeho obsah a znají svého klíčového pracovníka. Zvláště u mladších se jedná celkem o úspěšnou práci s uživateli služby, vzhledem k náročnosti procesu individuálního plánování při jejich rozumových schopnostech.

7. Pokud je v předchozím bodě tvoje odpověď ano, pomáhá Ti nějak tento individuální plán v životě?

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	8	19	27	57,14	76,00	69,23
b	4	0	4	28,51	0	10,26
c	2	6	8	14,28	24,00	20,51



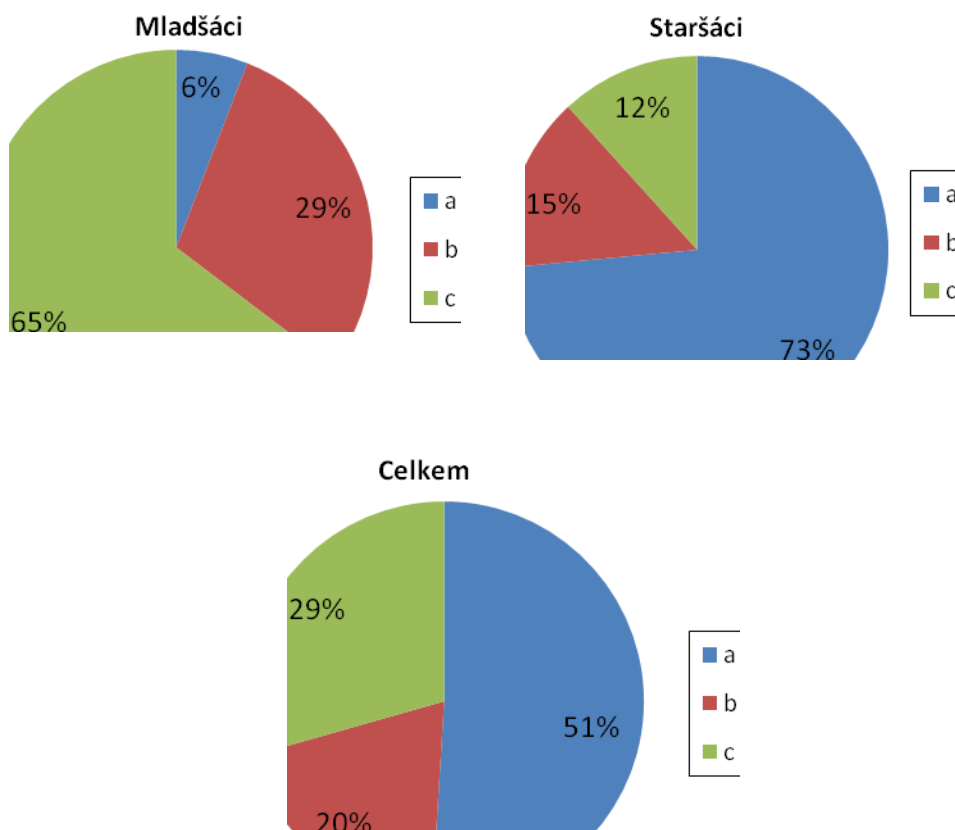
Na tuto otázku odpovídalo 39 respondentů z celkového počtu 51 respondentů. Obě kategorie uživatelů nejvíce zvolili odpověď a) ano, tzn., že jim individuální plán pomáhá i v životě, což svědčí o poctivé snaze pracovníků dosáhnout společně s uživateli služby takového individuálního plánu, který by byl praktickým přínosem

pro uživatele a nikoli pouze formálním naplněním podmínek zákona o sociálních službách.

8. Znáš pravidla pro podávání stížností?

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	1	25	26	5,88	73,53	50,98
b	5	5	10	29,41	14,71	19,60
c	11	4	15	64,71	11,76	29,41



Výsledky odpovědí na tuto otázku jsou celkem překvapivé. Uvedená otázka byla položena v souvislosti se zjištěným nedostatkem Inspekce SQSS, že v metodice pro podávání stížností není uveden nezávislý odvolací orgán, ke kterému lze podat stížnost na kvalitu služby. Tuto konkrétní znalost řeší až další otázka č. 9 a cílem této otázky bylo zjistit všeobecnou povědomost uživatelů služby o podávání stížností, neboť v procesu prvokontaktu jsou všichni zájemci o službu s tímto pravidlem

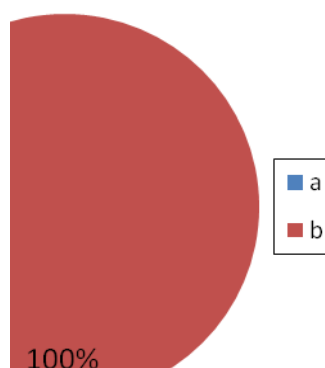
seznámeni. Obě kategorie uživatelů se ve svých odpovědích značně liší. Zatímco starší znají pravidla pro podávání stížností v 73,53%, pouze 1 mladší odpověděl, že pravidla zná, v 5 případech mladší neví a v 11 případech odpověděli, že pravidla neznají. Podle mého názoru souvisí tyto rozdílné odpovědi s věkem uživatelů a s jejich osobností. Přesto, že jsou všichni uživatelé seznámeni s pravidly pro podávání stížností, jedná se o jejich právo, které v tomto věku nejsou schopni docenit, a proto mu nepřikládají větší váhu. Kompetence využívání všech práv, které člověk má a jejich aplikace je proces, který se celý lidský život vyvíjí a u některých jedinců není nikdy v maximální možné míře uplatňován. Týká se to především sociálně slabších a znevýhodněných skupin obyvatel, a tak děti, které tvoří převážnou část uživatelů služeb z takového prostředí, nejsou zvyklí standardním způsobem hájit své zájmy, a proto nemají potřebu uchovat v paměti pravidla pro podávání stížností.

9. *V případě, že bys nebyl s výsledkem vyřízení stížnosti spokojen, víš, kam by ses mohl obrátit o pomoc?*

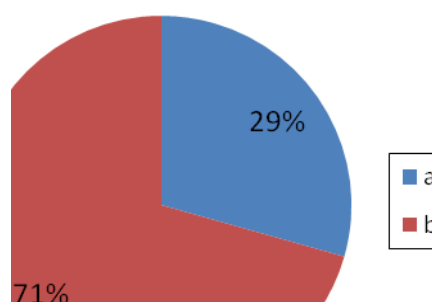
- a) ano
- b) ne

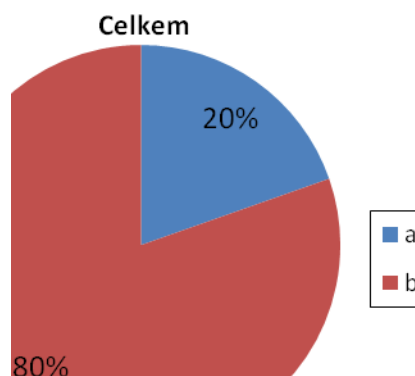
odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	0	10	10	0	29,41	19,61
b	17	24	41	100	70,59	80,39

Mladší



Starší



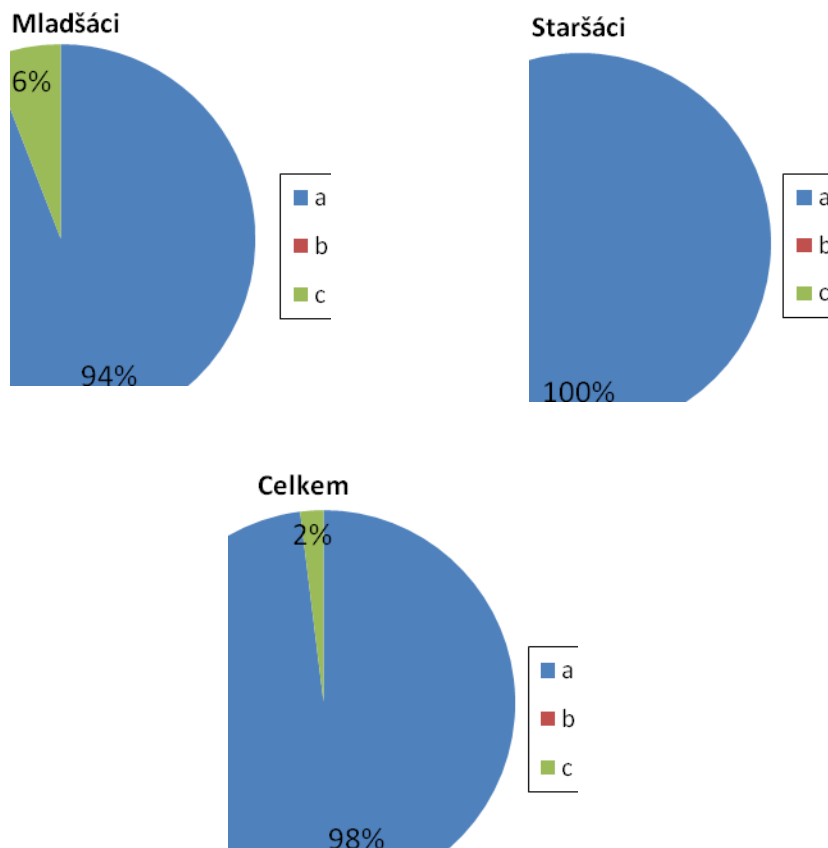


Tato otázka souvisí s otázkou předchozí, ve které se projevilo, že oprávněné hájení osobních práv kvalifikovaným způsobem, je proces v rámci utváření osobnosti. Tato kompetence souvisí s věkem uživatele a s jeho vědomostmi zprostředkovanými školou. Z tohoto hlediska je zjištění, že necelá 1/3 uživatelů zná nezávislý orgán, u kterého lze podat stížnost, nikterak překvapující. Zároveň se zde odkrývá prostor pro další práci s uživateli služeb a posilování jejich kompetencí.

10. *Myslíš si, že provozní doba EZOPu je pro Tebe vyhovující?*

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mład.%	star.%	celkem %
a	16	34	50	94,12	100	98,04
b	0	0	0	0	0	0
c	1	0	1	5,88	0	1,96



Cílem této otázky bylo zjistit, zda není třeba upravit provozní dobu EZOPu dle potřeb uživatelů služby. Bylo zjištěno, že v 98% z dotázaných provozní doba uživatelům vyhovuje, pouze jeden uživatel z mladší kategorie uvedl, že mu provozní doba nevyhovuje. Tímto způsobem byla poměrně dobře prokázána zásada nízkoprahovosti, kdy provozní doba je nastavena podle potřeb a možností uživatelů. V daném případě se jedná o odpolední až pozdně odpolední hodiny.

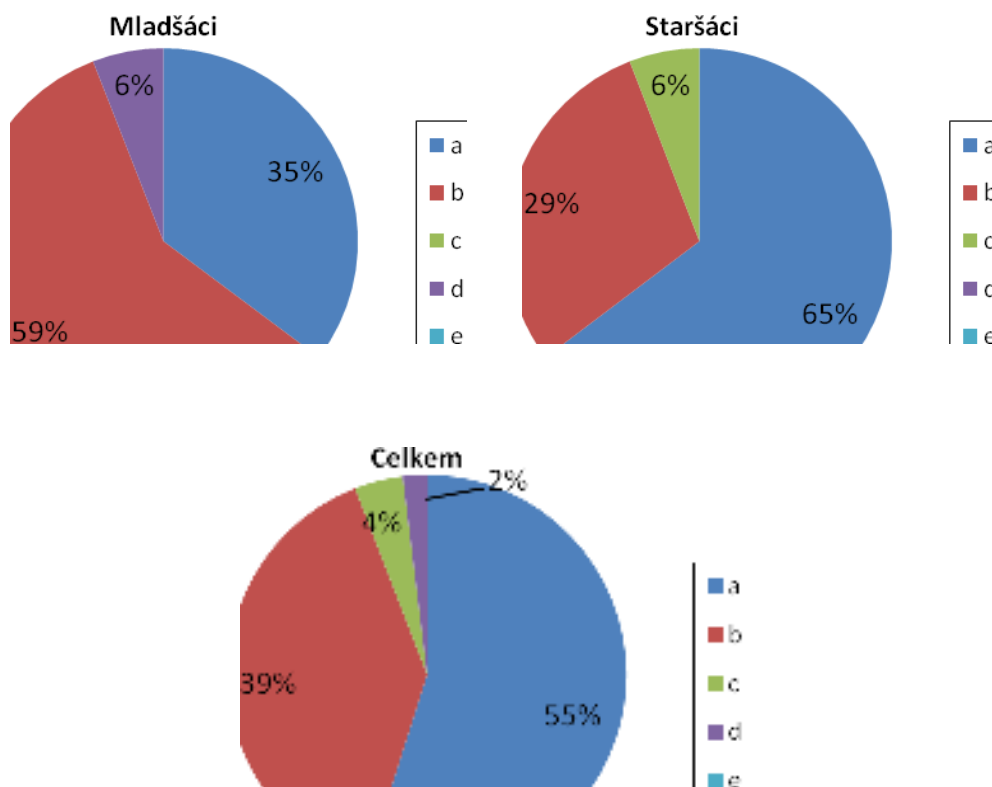
11. *Pokud je v předchozí otázce tvoje odpověď ne, napiš návrh změny otevírací doby.*
 „Vadí mi středa, mám dlouho školu a nemohu jít do EZOPu.“

Pouze jeden uživatel vyjádřil nespokojenost s provozní dobou. Z jeho odpovědi vyplývá, že je jedná o jeho komplikaci v možnosti docházení na klub pouze v jednom dnu z celého týdne. Jeho odpověď však určitým způsobem naznačuje, že je zvyklý navštěvovat kluby mladšáků pravidelně a poměrně nelibě pociťuje, pokud je provozní doba v kolizi s jeho dalšími povinnostmi. Tento fakt možná naznačuje určitou míru závislosti na sociální službě, což ovšem není žádoucí.

12. Jsi spokojen s vybavením EZOPu?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) nevím
- d) spíše ne
- e) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	6	22	28	35,29	64,71	54,90
b	10	10	20	58,82	29,41	39,22
c	0	2	2	0	5,88	3,92
d	1	0	1	5,88	0	1,96
e	0	0	0	0	0	0



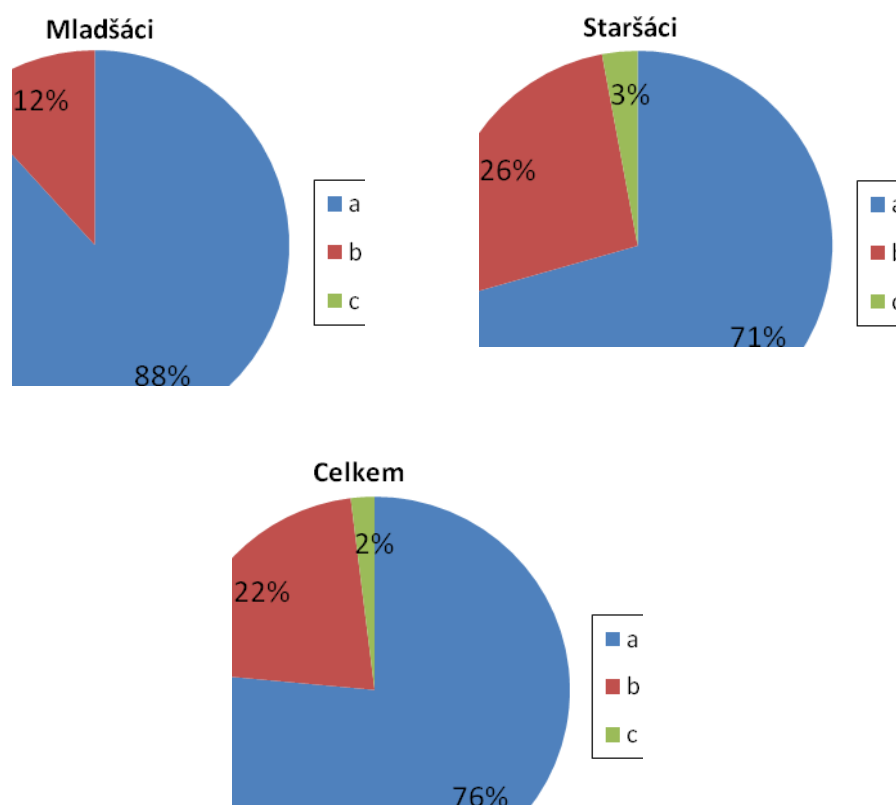
Spokojenost uživatelů služby souvisí nejen s kvalitou sociální práce ze strany pracovníků, ale také s nabídkou aktivit a činností, které mohou uživatelé služby využívat v průběhu návštěvy. Vybavení zařízení se odvíjí od finančních prostředků, které se podaří pro službu zajistit a z praxe v tomto zařízení vím, že jakákoliv nová věc, která je dána do používání uživatelům služby, je přijata se značným ohlasem.

Na tuto otázku odpovědělo 48 z dotázaných, že jsou spokojeni či spíše spokojeni s vybavením na klubu, pouze jeden z mladšáků vybral možnost d) spíše ne. Celkově se tedy prokázala vysoká míra spokojenosti s vybavením klubu EZOP.

13. Účastníš se jednorázových akcí pořádaných EZOPem?

- a) ano
- b) občas
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	15	24	39	88,24	70,59	76,47
b	2	9	11	11,76	26,47	21,57
c	0	1	1	0	2,94	1,96



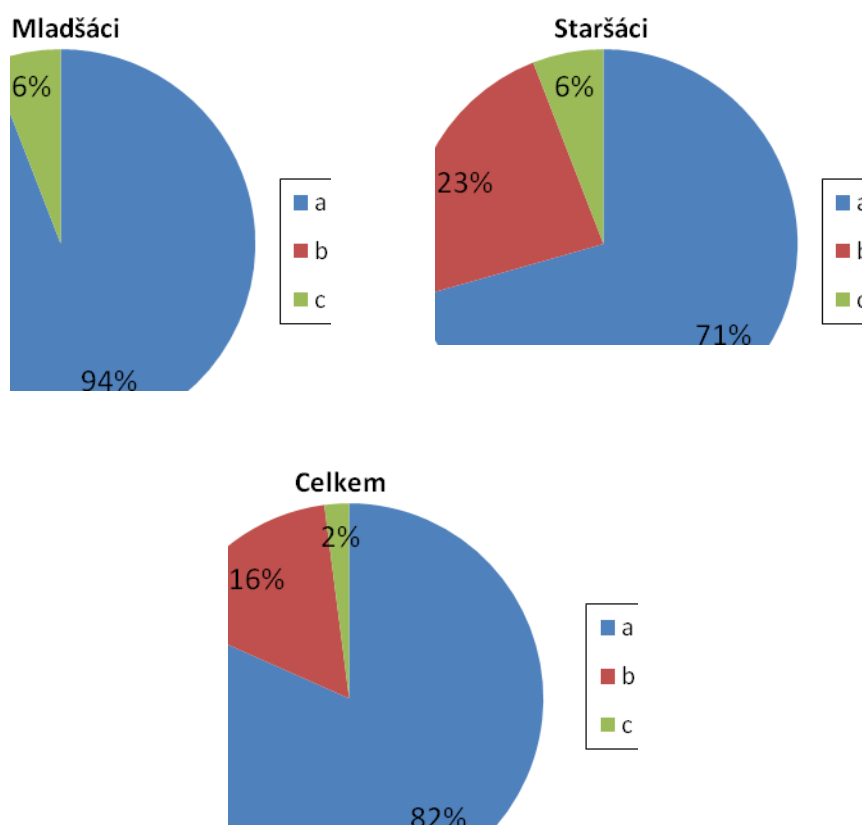
Spokojenost a v tomto případě spokojenost s poskytováním sociální služby je do určité míry subjektivní záležitost. Jedna z věcí, která má poměrně objektivní vypovídající hodnotu je účast uživatelů služby na jednorázových akcích. Zejména proto, že tyto akce jsou zpravidla realizovány mimo řádnou provozní dobu, a to zejména v době školních prázdnin nebo o víkendech (tedy i v době, kdy uživatelé tráví volný čas s rodiči). Zjištěný výsledek, že 39 z dotázaných odpovědělo, že se

účastní takových akcí a 11 z dotázaných se účastní občas, což je dohromady 98%, je důkazem zájmu o mimořádné akce a tím i potvrzením spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou.

14. *Pokud bys měl nějaký problém, obrátil by ses o pomoc na pracovníka EZOPu?*

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	16	24	40	94,11	70,59	78,43
b	0	8	8	0	23,53	15,69
c	1	2	3	5,88	5,88	5,88



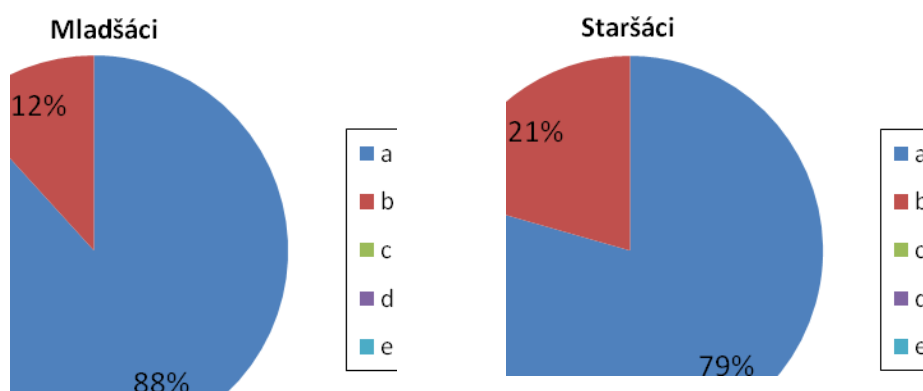
Kontaktní práce je jeden ze základních výkonů prováděných pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Jedná se o interakci mezi uživatelem služby a pracovníkem, která vytváří vztah, jež je fundamentem sociální práce. Kvalita vztahu ovlivňuje ochotu uživatelů služby svěřit se pracovníkům s jejich osobními záležitostmi a pracovníci mohou tak být spoluúčasti při řešení osobních

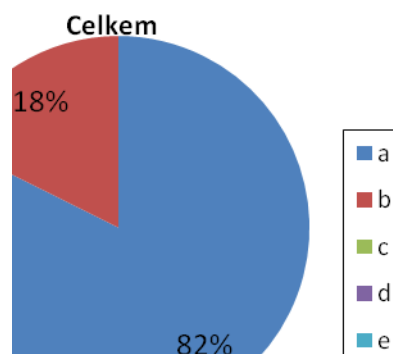
záležitostí a problémů. Právě proto je nesmírně důležitý závazek mlčenlivosti ze strany pracovníků a tím získání tolik křehké důvěry. Téměř 80% všech dotázaných odpovědělo rozhodné ano na tuto otázku. Pouze 3 uživatelé z dotázaných uvedli, že by se na pracovníka EZOPu neobrátili. Jejich negativní odpověď může souviset s jejich osobnostními předpoklady (introvertní typy), s délkou doby, po kterou EZOP navštěvují a po kterou je budován vztah, popř. s jejich osobní negativní zkušeností. Konečný výsledek je nadmíru dobrý a svědčí o zainteresovanosti pracovníků pomáhat řešit problémy uživatelů služby.

15. *Kdybys měl ohodnotit tvoji celkovou spokojenost s EZOPem, jako ve škole, jakou známkou bys ji ohodnotil?*

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

odpověď	mladší	starší	celkem	mlad.%	star.%	celkem %
a	15	27	42	88,24	79,41	82,35
b	2	7	9	11,76	20,59	17,65
c	0	0	0	0	0	0
d	0	0	0	0	0	0
e	0	0	0	0	0	0



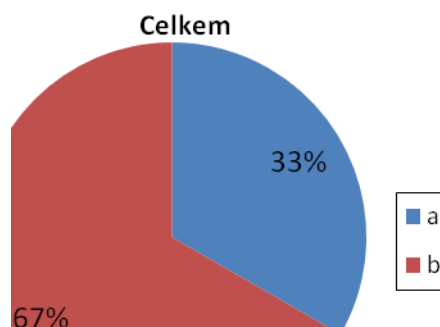


Jelikož cílovou skupinou EZOPu jsou děti a mládež, které navštěvují základní školu, tak již mají zkušenost se školním známkováním, s procesem zpětné vazby na nějakou jejich aktivitu či výkon. Právě tato jejich zkušenost s tímto způsobem hodnocení se stala základem této otázky, která se ptá přímo po celkové spokojenosti uživatelů služby s poskytovanou sociální službou. Vzhledem k tomu, že při vyplňování tohoto dotazníku nebyl přítomen žádný pracovník služby, uživatelé byli informováni o tom, co znamená, že dotazník je anonymní, nelze předpokládat, že se uživatelé snažili odpovídat spekulativním způsobem. I přes tyto skutečnosti, uživatelé odpověděli na tuto otázku jednoznačně kladně. Jedničku jako nejlepší známku zvolilo 82,35% z dotázaných a zbytek se rozhodl pro dvojku. Nikdo nezvolil horší známku. Tento výsledek je velice dobrý, vzhledem k počtu dotázaných z celkového počtu uživatelů služby, neboť odpovídali i uživatelé, kterým v průběhu poskytování služby byly uděleny nejrůznější sankce pro porušení pravidel a přesto tito uživatelé jsou se službou celkově velmi spokojeni.

16. *Do které věkové kategorie jsi v EZOPu zařazen?*

- a) mladší
- b) starší

odpověď	počet	% z celk.počtu respondentů
a	17	33,33
b	34	66,66



Výsledek této otázky je zajímavý ze sociologického hlediska a určitým způsobem vypovídá o potřebách v závislosti na věku. Jestliže hovoříme o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jako o službě, která chce nabídnout alternativu v trávení volného času neorganizované mládeži, je pak zřejmé, že problematika volného času se zvyšuje s věkem uživatelů služby. Ale není to jen volný čas, ale i mezilidské vztahy a období dospívání, které lze vnímat jako tíživou životní situaci a z toho plynoucí větší množství potřeb ve starší věkové kategorii a následně větší počet uživatelů služby.

7. Závěr

Ve své práci jsem se snažila popsat organizaci, které poskytuje svoje sociální služby v Novém Městě na Moravě již 10 let. Konkrétně jsem se zaměřila na sociální službu EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, neboť jsem v tomto zařízení vykonala praxi a v této službě zatím jako jediné proběhla inspekce kvality v sociálních službách. Jedná se o poměrně mladou sociální službu, která svoji konečnou podobu získala uvedením zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách do praxe. Vyvinula se z původního projektu Poradna pro děti a rodiče. Vzhledem k tomu, že uvedená sociální služba nespĺnila standardy kvality, zformulovala jsem svoji hypotézu, že uživatelé služby EZOP NZDM i přes tuto skutečnost vnímají způsob poskytování sociální služby jako kvalitní a jsou s kvalitou poskytované služby spokojeni. Cílem práce nebylo poukázat na standardy kvality v sociálních službách jako na nadbytečnou a formální záležitost, ale spíše zjistit kvalitu služby jak ji vnímají a hodnotí sami uživatelé. V tomto smyslu byl vytvořen dotazník, který byl anonymní, aby bylo dosaženo co nejobjektivnějších výsledků. O vypovídací hodnotě dotazníkového šetření svědčí i skutečnost, že se jej zúčastnilo 51 respondentů z celkového počtu 60 uživatelů služby. Z toho bylo 17 uživatelů z mladší kategorie a 34 uživatelů ze starší věkové kategorie. Pátrat po spokojenosti uživatelů služby znamená zmapování uspokojení jejich potřeb předmětnou službou, což může znamenat v mnoha ohledech pohyb na tenkém ledě. Vycházela jsem z faktu, že se jedná o službu preventivní, čili snažící se předcházet, popřípadě zmírňovat negativní aspekty postmoderní doby na děti a mládež. A jsou to svým způsobem vlivy, které formují potřeby týkající se této cílové skupiny, a které se zdají na první pohled celkem banální a lehce překonatelné, a přesto v životě mladého člověka a v jeho procesu formování mohou hrát klíčovou roli. Pokud vycházíme z předpokladu, že se člověk učí nápodobou a tato skutečnost téměř hraničí s jistotou, znamená to, že jakýkoliv prostor pro doprovázení člověka, a tím i sebemenší možnost jeho formování má nesmírný význam pro utváření jeho osobnosti. Na první pohled se může jevit jako poměrně komplikované snažit se od dětí, pro které je služba určena, získat věrohodné formulování jejich potřeb, ale právě děti svojí jednoduchostí a upřímností možná lépe než kdokoliv z dospělých, umí vyjádřit to, co jim schází. Pojmy jako nuda, kamarádi, zábava, naprosto zřetelně vyjadřují jejich potřeby, které oprávněně vnímají jako nedostatek a bez jakékoliv kvalifikace tuší, jak je absence

uspokojování takovéto potřeby pro ně ohrožující. Z tohoto faktu vychází formulace mých otázek, které se přímo, či nepřímo pojí s nenaplněnými standardy kvality. V praktické části jsem se z výsledku každé otázky snažila vyvodit závěr, a tak se zde již nechci opakovat, ale je zde prostor na určité celkové shrnutí dotazníkového šetření. Jestliže vycházíme z již uvedené premisy dětské bezelstnosti a nemáme potřebu dětem podsouvat jistou spekulaci v odpovědích, pak mohu konstatovat, že výsledek dotazníkového šetření je nadmíru uspokojivý. Věkový rozsah cílové skupiny bude znamenat jistou diverzifikaci potřeb. Tyto potřeby se zákonitě mění podle věku a jsou hlavním důvodem vytvoření dvou věkových kategorií, jejichž hlavním znakem jsou právě rozdílné potřeby a zajištění bezpečného prostoru. Děti z obou kategorií daly zcela jasně najevo, že se jim v zařízení líbí. Zvláště děti z mladší věkové skupiny, které sice mají nejmenší nároky na kvalitu služby, ale za to jsou nejcitlivějším indikátorem spokojenosti, daly jasný signál, že jsou rády, že se jim někdo věnuje, vytváří pro ně bezpečný prostor a vymýšlí zajímavé aktivity. Podle mých zkušeností z praxe v uvedeném zařízení se zde všechny děti chovají jako jejich běžní vrstevníci. Velkou roli zde hraje osobní temperament a momentální psychická situace, ve které se tyto děti nacházejí. Od ostatních vrstevníků je většinou odlišuje spokojenost, že mohou využívat takovéto zařízení v „nizkoprahovém“ režimu. Zařízení, kde se nepreferuje výkon jednotlivce, ale kde je nejvyšší hodnotou člověk a jeho svoboda. Některým uživatelům poskytuje toto zařízení alternativu k jejich ostatním volnočasovým aktivitám, neboť poměrně často trpí frustrací, že nejsou nejrychlejší, nejzručnější nebo nejhezčí, a tak podvědomě cítí, že v takto nastavené společnosti se budou těžko prosazovat. Bohužel tlak na výkon je zřejmý již od první třídy základní školy a zde se projevuje celkem zřetelná selekce na ty „in“ a ty ostatní „out“. Jestliže k tomu přičteme rodičovské ambice „aby se náš kluk nemusel dít jako já“, nebo „aby ta našeho holka nedopadla tak jako já,“ dostaneme obraz mladého člověka, který se sotva vyrovná se svým pobytem na tomto světě. Musí se vyrovnávat se záležitostmi, které mu jsou cizí a nadmíru zatěžující. Paradoxem je, že to byly právě procedurální standardy kvality týkající se oblasti práv uživatelů služby, kde tato služba nedosahovala potřebné úrovně. Podle mého soudu je to odraz skutečnosti, že pro samotné uživatele jsou stanovené požadavky vnímány jako něco nesrozumitelného a nadbytečného. Výsledek mého dotazníkového šetření potvrdil moji domněnku, že mohou být uživatelé služby se službou spokojeni, a to i v případě, kdy služba nespĺňuje standardy kvality v sociálních službách. U takové

cílové skupiny jako jsou děti a mládež je hlavní prioritou samotná náplň jejich činnosti v zařízení a formální záležitosti týkající se takovéto činnosti jsou až druhořadé. Zejména pro mladší kategorii je např. možnost podávání stížností a ještě navíc k nezávislému odvolacímu orgánu věc těžko srozumitelná a těžko pochopitelná. Této cílové skupině nejvíce vyhovuje ona „nízkoprahovost“ a jakákoliv institucionalizace služby je pro ně v zásadě nepochopitelná a tudíž nepotřebná. Ale zde je určitý moment, nesmírně důležitý pro všechny uživatele služby, jelikož se právě takovýmto způsobem seznamují se svými právy a povinnostmi a tuto zkušenost si přenášejí i do dospělého věku, kde se od nich předpokládá zodpovědný občanský postoj. Úvahy o tom, zda jsou standardy kvality v sociálních službách formulovány dostatečně obecně tak, aby vyhovovaly celému spektru sociálních služeb, by bylo na samostatné téma diplomové práce a není mým cílem. Přesto si myslím, že se tato podmínka autorům standardů zcela nepodařila a i od pracovníků inspekcí je pod čarou možno slyšet, že se hlavně jedná o minimální požadavky na pobytové služby, a to zejména pro dospělou populaci, ale zákon je zákon a je potřeba jej beze zbytku naplnit. A v duchu této logiky vychází i mé doporučení k činnosti služby. Je třeba naplnit zákonné povinnosti a upravit vnitřní předpisy takovým způsobem, aby byly odstraněny nalezené nedostatky. K naplnění tohoto úkolu nejvíce přispějí činnosti, jako je spolupráce s pracovníky ostatních nízkoprahových zařízení v rámci tzv. pracovní skupiny NUTS II. A to zapojením co největšího počtu pracovníků do jednotlivých pracovník skupin a následnou aplikací výstupů do základních materiálů služby (metodiky apod.) K tomu je potřeba racionalizovat pracovní úvazky tak, aby byl vytvořen skutečný pracovní tým a nedocházelo ke konfliktu rolí. Vytvořit plán vzdělávání pracovníků, který by reflektoval potřeby služby a potřeby jednotlivých pracovníků. A v neposlední řadě je to zkvalitnění systematické práce s uživateli služby, kdy bude využíváno více tzv. specifické prevence a podle toho budou sestaveny tematické programy klubů na určitá období. Tento požadavek považuji za základní podmínku naplnění tzv. adaptačního cíle uživatele klubu, který má za cíl pouze využití bezpečného prostoru klubu a nemá žádné další potřeby, které by byly základem při vytváření individuálního plánu. Možná by se dalo nalézt více či méně kvalitních doporučení, ať již v oblasti managementu, nebo přímé práce s uživateli služby. Já jsem se zaměřila na ty, které považuji za klíčové, a které budou hrát hlavní roli v budoucnosti, respektive v bytí, či nebytí služby.

Seznam literatury

JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana, *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, ISBN 978-80-7368-504-1

JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ Dana, *Profesní dovednosti terénních pracovníků*, Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4

JEDLIČKA, Richard, a kol., *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, Vyd. 1., Praha: Tiskárny MV, 2004, ISBN 80-7312-038-0

KLÍMA, Petr, a kol., *Kontaktní práce*, Antologie textů České asociace streetwork, 2007

KRÁLOVÁ, Jarmila, RÁŽOVÁ, Eva, *Sociální služby*, Vyd. 2., Olomouc: ANAG, 2008, ISBN 978-80-7263-462-0

MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana, *Sociální práce v praxi*, Vyd. 1., Praha: Portál, 2005, 352 s., ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, Oldřich, a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Vyd. 1., Praha: Portál, 2003, 384 s., ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich, KROFTOVÁ Andrea., *Mládež a delikvence*, Vyd. 1., Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178-266-2

TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga, *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, Vyd. 1., Praha: Portál, 2002, 152 s., ISBN 80-7178-514-8

Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV: Praha, 2008

Sdružení Nové Město na Moravě o.s., Výroční zpráva, Nové Město na Moravě, 2008

Zákony online [online],(cit. 2009-09-05).URL:<http://zakony-online.cz/?s92&q92=all>

Sagit nakladatelství ekonomické a právní literatury Ostrava, [http:// www. sagit. cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r](http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb06108&cd=76&typ=r), ze dne 10. září 2009

Nové Město na Moravě, <http://www.nmnm.cz/soucasnost.php3> dne 5. září 2009
http://meu.nmnm.cz/dokumenty/dokumenty/komunitni_plan2009_2013.pdf

Přílohy

Příloha č. 1 – Organizační schéma Sdružení Nové Město na Moravě o.s.

