



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **Model sociální služby**

### **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**



## Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



## 1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Služba NZDM reaguje na široké spektrum nepříznivých sociálních situací, společensky nežádoucích jevů či rizikových jevů, které mohou ovlivnit nebo ohrozit život uživatele.

Nepříznivá sociální situace je definována jako:

Situace, při níž je zájemce (dítě, mladistvý) ohrožen, nebo žije rizikovým způsobem života.

Situace, která nepříznivě ovlivňuje (omezuje) život uživatele.

Situace, která směřuje k sociálnímu vyloučení uživatele.

Jednotlivé oblasti typů nepříznivých sociálních situací lze popsat následovně:

- problémy ve škole: šikana, skryté záškoláctví, ne/prospěch, nízká motivace ke vzdělávání, další vzdělávání, poruchy učení, ADHD, sociální handicap
- vztahové problémy (týkající se všech úrovní vztahů): vztahy s vrstevníky, partnerské vztahy, vztahy s dospělými, vztahy k autoritám, vztahy s učiteli, uplatňování konfliktních mechanismů, vztahy v rodině (s matkou, otcem, sourozenci), mezigenerační vztahy, vztahy v komunitě, vztahy s majoritou
- závislosti (dítě či mladistvý se nachází v závislostním prostředí, či závislostí sám trpí): návykové látky (drogy, alkohol apod.), hazard, netolismus, závislost na cukru, emoční závislosti
- rodinné problémy a s nimi spojené nejisté zázemí: rodiče nezaměstnaní, chybějící rodič, rodič ve výkonu trestu odnětí svobody, negramotnost rodičů apod.
- trestná činnost (dítě či mladistvý jako oběť, pachatel či svědek trestné činnosti)
- nezaměstnanost: nedostatečné kompetence uživatele při získávání zaměstnání (nízká informovanost, nízká motivace, neznalost postupů)
- problémy v oblasti sexuality: předčasná sexuální aktivita, rizikové chování, neinformovanost, sexuální orientace, zneužívání, znásilnění, prostituování (i přes sociální síť)
- špatný zdravotní stav, který souvisí s nedostatečnou zdravotní péčí, neznalostí základních hygienických návyků apod.
- dluhová problematika/ ekonomická situace: vysoké zadlužení rodiny, s tím spojený přechod dluhů na uživatele po dovršení zletilosti, ohrožení lichvou, finanční negramotnost
- nedostatečné kompetence: při hájení svých práv a zájmů, při jednání s institucemi a okolím, při organizaci volného času, při zvládání běžných situací
- rasismus, xenofobie, nálepkování (jako oběť či jako pachatel)
- negativní modely chování
- negativní sebepojetí, sebeprožívání
- další nepříznivé sociální situace vyplývající z rizika soc. vyloučení



## 2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

### 2.1. Potřeby obecně

U dětí a mladistvých je pro zdravý vývoj identifikováno několik vývojových úkolů.

- přijetí vlastního těla, fyzických změn, včetně pohlavní role
- schopnost aplikovat intelektový potenciál v každodenní realitě
- schopnost a dovednost vytvářet vrstevnické vztahy s oběma pohlavími
- změna vztahu s dospělými, získávání autonomie, nebo vzájemný respekt a kooperace oproti emocionální závislosti
- získání kompetencí pro sociálně zodpovědné chování
- představa o budoucích prioritách, důležitých osobních cílech a stylu života
- ujasnění hierarchie hodnot, vyjasnění si svého postoje ke světu

### 2.2. Potřeby, na které služba reaguje

Služba NZDM pak reaguje na potřeby jak uživatelů, tak společnosti (v rámci své společensky ochranné funkce). Tyto potřeby spolu úzce souvisí. Jejich identifikace je jednou z hlavních rolí klíčového pracovníka. Ten je v pozici jednatele a prostředníka mezi normami společnosti a přesvědčením a osobností uživatele. Výčet potřeb pak úzce souvisí s vývojovými fázemi uživatele. Jednotlivé kategorie se následně rozdělují na okruhy, v nichž uživatelé potřebují podporu, získání informací, vedení nebo případně získání zdravých vzorců jednání.

- VZTAHY – potřeba porozumění, orientace ve vztazích, podpora při navazování, udržení vztahů, řešení konfliktů ve vztazích – oblasti: partnerské vztahy, vztahy mezi vrstevníky, rodinné vztahy, vztahy ve škole, vztahy k institucím, vztahy dětí s dospělými osobami.
- VZDĚLÁNÍ, VZDĚLÁVÁNÍ, ZAMĚSTNÁNÍ – potřeba orientace v systému vzdělávání a zaměstnání, potřeba jistoty při hledání, udržení si zaměstnání nebo udržení se na škole, potřeba podpory při zajištění komunikace se školou nebo se zaměstnavatelem, potřeba respektovat volbu uživatele, podpora zodpovědnosti, přímá podpora (př. příprava na vyučování), potřeba řešit konfliktní nebo obtížné situace ve škole (př. šikanování) – oblasti: přechod ze ZŠ na SŠ či SOU, příprava do školy, kritické myšlení, kompetence a motivace, šikana, záškoláctví
- BEZPEČNÝ PROSTOR/BÝT RESPEKTOVÁN
- INFORMOVANOST ve specifických osobních tématech – oblasti: sexualita, sebepoškozování, závislosti, sebepřijetí, identita, nuda, tendence být konfliktní x oběti
- PODPORA A PORADENSTVÍ – potřeba zorientovat se ve své životní situaci, porozumět jí, hledat možnosti řešení, učinit změnu a udržet si ji, zvýšení informovanosti vede ke zpřehlednění situace, ošetření krize, často je řešeno odkázáním na návazné služby
- NÁPLŇ VOLNÉHO ČASU – potřeba smysluplně a kvalitně trávit volný čas, hledat příležitosti k sebezvoji a osobnímu růstu, nové zážitky a nové společenské vazby, potřeba společenských kontaktů
- PÉČE O ZDRAVÍ – potřeba pečovat o své zdraví, být zdravý, potřeba umět vysvětlit obtíže odborníkům a přijmout řešení, respektovat dopady a odlišnosti, potřeba zvýšení informovanosti v oblasti zdravotnických rizik spojených s životním stylem, potřeba umět si ošetřit menší poranění
- UZNÁNÍ – přijetí, zájem, cenění, úcta, respekt, potřeba emoční podpory
- POZITIVNÍ SEBEPROŽÍVÁNÍ (PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ) – mít na sebe pozitivní náhled, přijímat se, mít vědomí vlastní hodnoty



### 3. Činnosti služby

#### 3.1 Přímá práce s klientem

Jedná se o sociální práci navázanou na intervenci či kontakt s konkrétním uživatelem či zájemcem o službu. Do přímé práce je možné zahrnout rovněž všechny úkony, které této intervenci či kontaktu předcházejí a všechny úkony na ně navazující (tzn. všechno to, co pracovník musí udělat, aby jeho interakce s uživatelem mohla být považována za soc. práci v rámci registrované soc. služby).

Příklady přímé práce: individuální plánování, doprovody v odůvodněných případech, záznamy z průběhu poskytování sociální služby a diskuze o klientské práci, příprava na přímou sociální práci s konkrétním uživatelem, kontakt s rodiči, orgánem sociálně-právní ochrany dětí, pedagogicko-psychologickou poradnou, školami, policií ve prospěch a se svolením uživatele, preventivní činnosti a skupinové aktivity, zprostředkování jiných odborníků pro práci s uživatelem, případová supervize, multidisciplinární týmy, vzdělávací aktivity, volnočasové aktivity jako nástroj sociální práce apod.

##### 3.1.1 Rozdělení přímé práce:

###### a) přímá práce s uživatelem

- práce se zájemcem o službu (zjišťování nepříznivé sociální situace, zápis)
- práce s uživatelem v „klubu“ (v prostorách NZDM)
- práce s uživatelem mimo „klub“
- individuální práce s uživatelem (v rámci „konzultačních hodin“, doprovody, rozhovory, uzavírání smlouvy, plánování a hodnocení služby apod.)
- jiné

###### b) přímá práce pro uživatele v jeho nepřítomnosti

- příprava na skupinové aktivity a jejich vyhodnocení
- sociální práce pro uživatele (zjišťování informací, komunikace a korespondence ve věci uživatele – např. s institucemi, nutný souhlas uživatele, příprava dokumentů)
- vedení záznamů v osobní dokumentaci uživatele
- jiné

##### 3.1.2 Skupinová přímá práce

Při poskytování sociální služby NZDM je časté využívání skupinové přímé práce. Nejeefektivnější formou přímé práce je pak diskuse. Při realizaci přímé práce ve skupinách by měl být kladen důraz na délku (max. 1 hodina), zvažovat rozdělení do skupin (dle věku: 6-12, 13-17, 18-více; chlapci x děvčata) a zajistit, aby účast na skupinové aktivitě nepřesáhla „efektivní počet“ (cca 10 – 12 klientů). Velký důraz je pak kladen na dovednosti pracovníka, který by měl ovládat minimálně základní vědomosti týkající se skupinové dynamiky.

Nejčastější témata pro přímou skupinovou práci jsou: sexuální problematika, dospívání, vztahy, sociální témata – osobní, drogy, diskriminace, finanční gramotnost, šikana.



### 3.2 Rozdělení činností dle kategorií stanovených zákonem

#### **1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Jedná se o činnosti, na kterých se uživatel sám podílí, jsou cestou ke zvyšování kompetencí, posílení schopností volit si, získání praktických zkušeností, schopnosti i ochoty využívat svých kompetencí, posílení zodpovědnosti a efektivní komunikace

- preventivní programy – kladen důraz na komplexnost, záměrná aktivita s obsahem a cílem (měsíční témata – odrážejí se i na nástěnkách v prostorách NZDM, dlouhodobě plánovány, doplňovány o další témata), dávají prostor pro reflexi, což je přemostěním k soc. terapeutickým činnostem, přítomen pracovník
- výchovné, vzdělávací či aktivizační besedy na aktuální témata
- řízené aktivity, kdy je přítomen pracovník, a které rozvíjí komunikaci a využívá výtvarných a hudebních aktivit
- rozhovory (obsaženy u všech dalších aktivit)
- hry (sportovní, kvízy) – slouží jako prostředek k výkonu sociální práce (uživatelé prostřednictvím her získávají vědomosti a dovednosti, např. zvládání vzteku, prohry apod.)
- pomoc s přípravou do školy (za předem stanovených pravidel a v návaznosti na řešení nepříznivé sociální situace konkrétního klienta)
- pomoc v krizi/ pomoc při odvrácení krize – typ pomoci se odvíjí s ohledem na možnosti služby. V případě, že ve službě není přítomen krizový intervenent, je volena pomoc při odvrácení krize, kdy dochází k poskytnutí základního poradenství a přesměrování uživatele na specializované pracoviště.
- situační intervence

#### **2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- akce pro veřejnost (dny otevřených dveří, workshopy), přesahové akce – aby uživatelé inspirovali, oslovili veřejnost
- zprostředkování návazných služeb, další přirozené sítě (běžné kroužky, další instituce apod.)
- účast na sportovních, kulturních a jiných akcích

#### **3) sociálně terapeutické činnosti**

- intervence, řízený, strukturovaný rozhovor (počin řízeně vedoucí k uvědomění, ke změně, k začlenění, pracují se vztahem k uživateli)
- motivační rozhovory individuální i skupinové
- preventivní programy se sebereflexí, selektivně indikované - zážitek, reflexe, posun ke změně, využití pro zvýšení kvality života a začlenění do společnosti
- tematické besedy – např. s využitím lidí s osobní zkušeností, návrat z výkonu trestu odnětí svobody
- nácvik situací, sebe prezentace, konflikt, asertivita, přenesení kompetencí



#### 4) pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- jednání s návaznými institucemi (soud, škola, orgán sociálně-právní ochrany dětí, ombudsman, probační a mediační služba, policie, psycholog, úřad práce)
- posilování právního povědomí
- práce se stížnostmi
- oblast zaměstnávání
- návrat do školy, rekvalifikace
- šikana a týrání
- pomoc při obnovení a upevnění kontaktů s rodinou

#### 4. Optimální provozní doba

Provozní doba se odvíjí od dané cílové skupiny a řídí se především potřebami uživatelů.

Optimální provozní dobou je odpolední interval v rozmezí od 13 do 19 hod. V období prázdnin se optimální provozní doba upravuje v závislosti na složení uživatelů jednotlivých zařízení, kdy je dán časový interval v rozmezí od 9:00 do 19:00 (dopolední, odpolední nebo kombinovaná provozní doba).

Optimální frekvence poskytování sociální služby je 3 – 5x týdně v závislosti na složení a potřebách uživatelů v daném území.

#### 5. Optimální personální zajištění služby

##### Nezbytně nutná profese

**Sociální pracovník** je garantem sociální práce, zajišťuje přímou práci s uživateli, provádí intervize. Má pověření k uzavírání smluv (tyto může uzavírat i pracovník v sociálních službách, ale pod garancí sociálního pracovníka). Zpracovává podklady, vykazování, metodiky, píše projekty a vede další administrativu, s uživateli vypracovává individuální plán, nastavuje koncept preventivních programů, dělá krizové intervence, řeší problémové situace, poskytuje poradenství, komunikuje s návaznými institucemi, prezentuje službu navenek apod.

##### Profese důležité v závislosti na konkrétních podmínkách realizace služby a specifických potřebách cílové skupiny v daném regionu

**Pracovník v sociálních službách** poskytuje přímou podporu uživatelům, vede výkaznictví, připravuje, realizuje i vyhodnocuje akce, programy a volnočasové aktivity, připomínkuje metodiky, dává podněty k psaní projektů, uzavírá smlouvy a sestavuje individuální plány (včetně vyhodnocení). Svou práci realizuje pod garancí sociálního pracovníka.

**Pedagogický pracovník** zajišťuje vzdělávací aktivity, preventivní programy, adaptační aktivity, sociální poradenství.

**Metodik sociální práce** je sociální pracovník, který vykonává hlavně analytickou, metodickou a koncepční činnost.



Jako optimální se jeví poskytovat službu, ve které pracuje:

- sociální pracovník (2 - 3 úvazky)
- vedoucí služby (0,5 – 1 úvazek)
- metodik sociální práce (do 0,5 úvazku)
- ostatní pracovníci jako jsou pracovníci v sociálních službách, pedagogičtí pracovníci (1 - 3 úvazky)
- možnost dalších externích odborníků (např. pedagog, psycholog, terapeut) v rámci dohod o provedení práce

Optimální objem přímé práce z celkového objemu práce se pohybuje v rozmezí 85 – 90 %, z čehož 60 – 75% je práce „face to face“, neboli za přítomnosti uživatele (to při plném pracovním úvazku představuje 24 – 30 hodin přímé práce s uživateli týdně). 15 – 25% (6 – 10 hodin týdně) je pak optimálně věnováno přímé práci bez přítomnosti uživatele (záznamy o průběhu služby, jednání s institucemi, příprava aktivit, příprava na jednání apod.)

Zbývající čas je pak vyhrazen pro nepřímou práci, která by optimálně měla zabírat 10 - 15% (4 – 6 hodin týdně) z celkového objemu práce.

#### Poměr pracovníků v přímé a nepřímé práci

**1 úvazek pracovníka v přímé práci / 0,4 úvazků ostatních pracovníků**

## 6. Parametry kapacity ve službě

### 1. Počet úvazků v přímé práci

### 2. Počet klientů – počet fyzických osob, které využily službu za rok

Indikátor musí být posuzován ve spojitosti s výší úvazků pracovníků v přímé práci (je žádoucí, aby pracovník na 1,0 úvazku pracoval s 15 – 25 uživateli)

### 3. Denní návštěvnost (v NZDM nazýváno Kontakty) – počet klientů, kteří navštíví službu za den

### 4. Počet setkání – jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli pracovníkem služby bezprostředně bez přerušení poskytována pomoc, podpora, péče obsahující prvky naplňující základní činnosti uvedené v § 62 odst.2 písm. a) až d) ZSS.

Jedná se o souhrn:

- kontaktní práce (tzn. komunikace s uživatelem, zmapování situace a iniciace další práce) a
- intervencí (tzn. reakce na zakázku nebo potřebu uživatele, kdy pracovník vstupuje cíleně do problému uživatele, do procesu změny – toto musí být jasné ze záznamu ve spisové dokumentaci. Jedná se o řešení nepříznivé sociální situace. Má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru.

Počet setkání se nenačítá s ohledem na délku setkání (tj. 1 setkání může trvat např. 20 nebo 90 minut, součástí bude zpracování záznamu, tj. celkem 35 nebo 120 minut). V rámci skupinové práce se počet setkání načítá s ohledem na počet aktivně zapojených klientů (např. skupinové aktivity se bude účastnit 10 uživatelů, z tohoto počtu se aktivně zapojí 6 uživatelů – pracovník tedy vykáže 6 setkání v délce jejich trvání a včetně zpracování záznamu).





5. **Počet odmítnutých zájemců** a důvody odmítnutí. Evidování umožňuje zachytit s jakým počtem zájemců, mimo těch přijatých do služby, v každém roce služba jedná, zda zájem převyšuje kapacitu služby, zda služba odkazuje na další dostupné služby apod.

## 7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

**Personální zajištění** – minimální standard služby je potřeba alespoň 3 pracovníků v přímé práci

**Zajištění vhodných prostor** – prostory zajišťující bezpečné prostředí pro poskytování služby (mimo objekty v bezprostřední blízkosti s restauračními zařízeními, zařízeními provozujícími výherní automaty, erotickými kluby apod.). Prostory zajišťující dobrou dostupnost uživatelům a případným zájemcům. V prostorách služby by měly být k dispozici minimálně: kancelář pro pracovníky (s potřebným technickým vybavením), kontaktní místnost, místnost pro aktivity a sociální zařízení pro pracovníky a uživatele.

**Materiální a technické vybavení** – PC, telefon, internetové připojení, tiskárna, kancelářské potřeby (papíry, propisky), propagační materiály, vybavení pro volnočasové aktivity a vzdělávání (společenské hry, naučná literatura apod.)

## 8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem činnosti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je mladý člověk, který ve svém ohrožení společensky nežádoucími jevy:

- zná rizika spojená s životním stylem
- samostatně řeší nepříznivé situace
- je schopen vidět svou situaci z více úhlů.
- nese zodpovědnost za své chování
- je schopen navazovat a udržet si zdravé vztahy
- zná alternativy trávení volného času a umí aktivně volný čas trávit
- je schopen vhodně komunikovat
- je schopen vnímat a udržovat své hranice a hranice ostatních
- je schopen pružně a adekvátně reagovat v sociálních situacích
- pracuje na svém seberozvoji
- je schopen se adaptovat na sociální prostředí
- zná rizika a dopady závislostního či kriminálního jednání, nezdravého způsobu života a promiskuity
- je schopen akceptovat odlišnosti v rase, pohlaví, názoru, náboženství, sexuální orientaci atd.
- nevytváří si závislost na systému sociálních služeb (nestává se dlouhodobým či doživotním uživatelem sociálních služeb)