

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií



**VERONIKA VÁVROVÁ**

V. ročník – prezenční studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

**NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ  
PRO DĚTI A MLÁDEŽ V OLMOUCI**

**Diplomová práce**

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

Olomouc 2010

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury.

V Olomouci, dne 16. dubna 2010.

.....

Veronika Vávrová, v. r.

## **Poděkování**

Děkuji Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D., vedoucí mé diplomové práce, za její vstřícnost a odbornou pomoc, kterou mi při zpracování mé diplomové práce poskytovala. Rovněž chci poděkovat pracovníkům nízkoprahového zařízení KUDYKAM a Klub ZÓNA za ochotu a trpělivost při výzkumu. V neposlední řadě chci poděkovat všem, kteří mě podporovali v době mého studia.

## OBSAH

Úvod .....	7
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>9</b>
1. Odborná terminologie .....	10
2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež .....	16
2.1 Historie .....	16
2.2 Legislativa .....	17
2.3 Charakteristika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež .....	22
2.4 Postup při výkonu kontaktní práce, Standardy kvality sociálních služeb .....	27
3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouci .....	33
3.1 NZDM KudyKam .....	33
3.2 NZDM Klub ZÓNA .....	34
3.3 Komunitní centrum .....	35
3.4 NZDM Miriklo .....	36
3.5 Středisko sociální prevence Olomouc .....	37
3.6 Společenství Romů na Moravě .....	38
4. Charakteristika cílové skupiny .....	39
4.1 Rodina, typologie a její funkce .....	39
4.2 Věková skupina 6 – 11 let .....	42
4.3 Věková skupina 12 – 15 let .....	46
4.4 Věková skupina 16 – 18 let .....	50
4.5 Věková skupina 19 – 26 let .....	51
<b>II. EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>54</b>
5. Demografie Olomouce .....	55
6. Výzkumné šetření v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež .....	57
6.1 Stanovení cílů, výzkumných předpokladů .....	57
6.2 Stanovení metod, realizace výzkumu .....	58
6.3 Vlastní výzkum .....	60
6.4 Diskuse – Vyhodnocení výzkumu .....	79
6.5 Výzkumné závěry .....	80

<b>Závěr</b> .....	81
<b>Seznam odborné a použité literatury</b> .....	83
<b>Přílohy</b>	



***Motto:***

*„Každá překážka, kterou překonáš, se stane odrazovým můstkem do další etapy tvé cesty životem. Važ si jich, protože ti dávají sílu odvážně čelit dalším úskalím, na něž při své pouti za úspěchem v budoucnu narazíš.“*

*Tavis Smiley*

## Úvod

Za téma diplomové práce jsem si zvolila Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouci. Dané téma jsem si vybrala proto, že mě tato problematika zajímá a chtěla bych se jí věnovat i ve svém profesním životě. Prostředí dětí a dospívajících mě zajímá po celou dobu mého studia a proto bych se na něj chtěla zaměřit. S nízkoprahovým zařízením jsem se poprvé setkala při studiu, později jsem možnost absolvovat praxi v těchto zařízeních. Absolvováním odborné praxe jsem měla možnost nahlédnout jak takové nízkoprahové zařízení funguje v praxi, nejen jeho veškerý provoz, ale také jaká je péče o pracovníky. Praxí jsem získala cenné zkušenosti a přesvědčila mě o tom, že tato oblast je pro mne velmi zajímavou.

Období dospívání je obdobím velkých změn. Dospívání je krásné období, bohaté na nové první zážitky a prožitky, nové situace a nové zkušenosti. Z dítěte se postupným vývojem stává dospělý jedinec a tento proces není vždy jednoduchý. Je to složité období, kterým si musí projít každý z nás. Období, bez kterého se náš život neobejde. Nízkoprahová zařízení pomáhají dětem a mládeži toto období projít snadněji. Děti a mládež zde tráví volný čas a věnují se aktivitám, které nízkoprahové zařízení nabízí. Období dospívání je potřeba věnovat dostatek péče a proto tady pro dospívající nízkoprahová zařízení jsou.

**Cílem** diplomové práce je zjistit zájem o služby v rámci nízkoprahových zařízení a jejich využití uživateli. Dále také zmapovat nízkoprahová zařízení v dané lokalitě, pomocí dotazníkového šetření zjistit zájem uživatelů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež o služby a také vysledovat návštěvnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Pomocí ankety mezi veřejností města Olomouce zjišťuji jaké je povědomí veřejnosti o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Olomouci.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části – **teoretickou a empirickou**.

**V teoretické části** se zabývám vysvětlením základního pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, popíši odborné termíny týkající se tématu. Pozornost je věnována popisu historie vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jejich práci a jakou činnost vykonávají. V další kapitole jsou zpracovány zákony týkající se nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Dále také nastíním charakteristiku cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

**Empirická část** je zaměřena na město Olomouc, kde byl prováděn výzkum – základní demografie města Olomouce. Dále se zabývám zkoumáním návštěvnosti a využívání služeb uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V šetření jsem se zaměřila na dvě nízkoprahová zařízení – NZDM KUDYKAM a Klub ZÓNA z důvodu lepší znalosti prostředí díky vykonání své odborné praxe. Ve výzkumu se dále zaměřuji na veřejnost – obyvatele města Olomouce a zkoumám povědomí o nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v jejich městě. Obě studie zpracovávám pomocí dotazníků. Výsledky studie jsou zpracovány do tabulek a vyobrazeny v přehledných grafech.



## **TEORETICKÁ ČÁST**

## 1. ODBORNÁ TERMINOLOGIE

**Nízkoprahové zařízení** je služba sociální prevence, která je určena dětem, mládeži, dospělým. Uživatelé se nemusí objednávat a rovněž sdělovat identifikační údaje o své osobě. Uživatelé mohou přijít kdykoliv v rámci provozní doby zařízení. Služby poskytované v zařízeních jsou zdarma. V zařízení jsou odborní pracovníci, kteří jsou připraveni uživatele vyslechnout, případně poradit a nabídnout odbornou pomoc, nebo je odkázat na jiné zařízení.

**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**<sup>1</sup> mají za ambici spoluutvářet životní styl rizikových dětí a mládeže a pomoci jim při zvládnání nepříznivých životních podmínek, případně socializačních obtíží. Nabízejí aktivity pro volný čas, vzdělávací aktivity, doučování, informační servis. Dále také nabízejí poradenské služby, terénní služby, individuální případovou práci, skupinovou práci, doprovodné práce (doprovody na úřady, k odborným lékařům apod.), pomáhají při kontaktu s jinými institucemi. Zřizovatel NZDM může být obec, kraj, fyzická osoba, občanské sdružení, charita, atd.

**Sociální služby** – jsou to všechny služby, které jsou poskytovány ve prospěch uživatele, které mají za úkol zvyšovat kvalitu jeho života. Sociální služby jsou zakotveny v zákoně o Sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Dělí se na služby sociálního poradenství, služby sociální prevence a služby sociální péče. Uvedený zákon vyjmenovává a popisuje jednotlivé služby a stanovuje jejich základní činnosti. Jiné členění sociálních služeb může být z hlediska jejich délky trvání, činnosti či místa poskytování<sup>2</sup>.

Podle místa poskytování jsou sociální služby členěny na služby spojené s bydlením (pobytové), služby spojené s návštěvou v zařízení (ambulantní) a služby spojené s návštěvou uživatele (terénní).

Podle charakteru činnosti mohou být sociální služby členěny na služby sociální péče (zaměřené na vyrovnání příležitostí nebo odstranění bariér), služby

---

<sup>1</sup> Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - dále NZDM

<sup>2</sup> SCHÁNĚL, M. *Analýza sociální situace a sociálních služeb Králové-hradeckého kraje*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2009.

sociální intervence (služby zaměřené na nějakou změnu) a služby sociálních aktivit (jsou zaměřené na využití volného času).

Podle délky trvání rozlišuje služby na dlouhodobé služby, jejichž horní časová hranice není stanovena, střednědobými službami se rozumí takové, jejichž trvání nepřesáhne 1 rok; a krátkodobé, jejichž cíle a záměry jsou uskutečňovány okamžitě a jejich poskytování netrvá déle než jeden měsíc.

**Služby sociálního poradenství** – první forma sociálních služeb vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Díl 2, § 37). Jsou to služby, které poskytují uživatelům základní informace o nabídce sociálních služeb a o možnostech jejich využití. Součástí je i občanské poradenství, které pomáhá k řešení problému uživatele. Odborné poradenství je specializovaná odborná činnost zaměřená na různé problémy dané skupiny. Jednou z forem odborného poradenství je poradenství po telefonu – linky důvěry.

**Služby sociální péče** – druhá forma sociálních služeb, zakotvené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Díl 3, § 38 až § 52). Jsou to takové služby, které mají za úkol pomáhat lidem k zajištění jejich soběstačnosti a dopomoc zapojení se do každodenního života. V případech kdy nemohou, tak mají tyto služby zajistit důstojné prostředí a zacházení. Jsou to tyto služby<sup>3</sup>: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centrum denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem (pro osoby chronicky duševně nemocné, pro osoby s demencí, pro osoby se závislostí na návykových látkách), chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

**Služby sociální prevence** jsou v kategorii služeb definované v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Díl 4, § 53 až § 70). Tyto služby mají zabránit sociálnímu vyloučení těch osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, špatnými životními návyky a způsobem

---

<sup>3</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a trestnou činností jiných osob<sup>4</sup>. Jde o tyto služby: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty (pro osoby do 26 let opouštějící ústavní zařízení), kontaktní centra (pro osoby bez přístřeší), nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (od 6 do 26 let), noclehárny, služby následné péče (pro osoby duševně nemocné či závislé na návykových látkách po propuštění z intenzivní péče), sociálně aktivizační služby pro rodiny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

**Uživatel sociální služby** – osoba, které je poskytována sociální služba.

**Poskytovatel sociální služby** – fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální službu či služby. Poskytovatel je veden v registru poskytovatelů sociálních služeb.

**Zadavatel sociální služby** – je ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám. Může to být obec nebo kraj.

**Riziková mládež** je mládež, která je ohrožena různými faktory, které mají vliv na jejich život. Mohou to být například dědičnost, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy ve vývoji, dysfunkční či afunkční rodina, neúčast na vzdělání, na trhu práce, apod.

**Delikvence** – za delikventní se považují všechny typy chování a jednání, jež porušují společenské normy chráněné zákonem. Jsou to všechny trestné činy a přestupky, včetně protisociálních činů spáchaných nezletilými osobami, které ještě nejsou trestně odpovědné.

**Dítě** – lidský jedinec ve věku od narození do 15 let, právně nezodpovědný. Musí mít svého zákonného zástupce, který je za něj zodpovědný.

---

<sup>4</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál 2008. 2. vyd. přepracované.

**Mladistvý** – člověk, který je ve věku 15 až 18 let a je trestně odpovědný.

**Mládež** – osoby do 26 let.

**Poruchy chování** se nejčastěji projevují u dětí ve středním a vyšším školním věku, také u mládeže a mladistvých jedinců. Méně závažné poruchy chování jsou běžné již u dětí nízkého školního věku – 6 až 11 let. Jsou to například poruchy chování typu vzdorovitost, negativismus, lhaní, přestupky proti školnímu řádu, apod. Klíma dělí poruchy chování na: asociální poruchy – záškoláctví, útoky z domova, toulky, sebepoškozování, některé školní přestupky, šikana, alkoholismus, tabakismus a jiné druhy závislostí; a antisociální poruchy – krádeže, loupeže, výtržnictví, ublížení na zdraví, sexuální trestné činy<sup>5</sup>.

**Šikana** je systematické a pravidelné traumatizování jedince ve skupině. Dělí se na šikanu psychickou (úmyslné ponižování, urážení, duševní zraňování, ztrapňování, nepřiměřené kritizování), fyzickou (bití, škrcení, dušení, svazování, pálení, těžká manuální práce) a sexuální (osahávání, nucení ke styku a sexuálním praktikám). Dále také odpírání potravy a vody, odpírání možnosti navazovat přátelství a vztahy, izolace apod.

**Vandalismus** je svévolné neopodstatněné ničení věcí, za níž je skryté vybití nahromaděného napětí a agresivity.

**Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte** neboli syndrom CAN (Child Abuse and Neglect). Mluví o ubližování dítěti na jeho zdraví, fyzický nebo psychický teror. Je to nejčastější forma špatného zacházení s dítětem v rodině. Děti bývají ohroženy dlouhodobě a důsledky mohou narušovat jejich zdravý vývoj. Popis syndromu CAN je k diplomové práci přiložen jako příloha č. 1.

**Výchova** – soustavné a záměrné působení rodiči či osoby vychovávající na dítě. Má za úkol všestranně formovat osobnost jedince. Je to činnost, kterou může vykonávat pouze člověk.

---

<sup>5</sup> KLÍMA, P., KLÍMA J. *Základy etopedie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1978. str. 41 – 42.

**Psychická deprivace** – dle Vágnerové lze definovat jako negativní zkušenost, která vznikla neuspokojováním základních psychických potřeb v dostatečné míře a po dostatečně dlouhou dobu<sup>6</sup>. Podle Langmeiera jde o psychický stav vzniklý následkem takových životních situací, kdy subjektu není dána příležitost uspokojovat některé základní psychické potřeby v dostačující míře po dosti dlouhou dobu<sup>7</sup>.

**Sociální skupina** je skupina lidí, kteří jsou ve skupině za určitým účelem nebo z důvodu stejného zájmu jako členi skupiny. Má svá pravidla, normy, zvyky, cíle. Podle počtu členů se dělí na skupinu malou, střední a velkou.

**Skupina vrstevnická** – děti nebo mladiství přibližného věku, většinou malá skupina, mající svoje pravidla a normy, které se ve skupině dodržují.

**Socializace** je celoživotní proces začleňování jedince do společnosti. Proces, kdy se z biologického člověka stává člověk společenský. Primární socializační skupinou je rodina. Dalšími skupinami pak jsou vrstevníci, škola, pracovní kolektiv, přátelé, apod.

**Nepříznivá sociální situace** – taková situace, kdy jedinec je vystaven čelit problémovým situacím a je ohrožen jeho plnohodnotný život.

**Krizová situace** je nepříznivá sociální situace, která je natolik závažná, že vyžaduje naléhavé a neodkladné řešení. V této situaci není člověk schopen sám ji vlastními silami řešit a ani za dopomoci svého okolí. Pomoc může poskytnout instituce či zařízení, pokud bude on sám chtít.

**Sociální schopnosti** jsou schopnosti, které znamenají schopnost plnit každodenní dovednosti a životní úkoly. Je to například schopnost dodržovat pravidelnou školní docházku, schopnost rozeznávat a udržovat pravidla slušného chování, schopnost vhodně komunikovat s autoritou, dodržovat zdravý životní styl, schopnost hospodařit

---

<sup>6</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Abnormální vývoj osobnosti jako následek negativního působení*. Liberec: Technická Univerzita v Liberci, 1996. str. 7.

<sup>7</sup> MATĚJČEK, Z., BUBLEOVÁ, V., KOVAŘÍK, J. *Pozdní následky psychické deprivace a subdeprivace*. Praha: Psychologické centrum, 1997. str. 8.

s penězi, udržovat stabilní mezilidské a přátelské vztahy, schopnost zapojit se do komunikace v rodině atd.

**Sociální dovednosti** zahrnují dovednost navazovat vztahy, jasně a srozumitelně komunikovat, zvolit vhodné neagresivní chování a jednání, motivovat lidi pro vlastní cíle, vcítit se do druhých, vyjednávat, vhodně vyjádřit svůj názor, vyřešit konflikty bez násilí, umět jednat s lidmi apod.

## 2. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Činnost dětí a mládeže je pŕda celé společnosti. Špatný způsob trávení volného času dětí a mládeže může být podhoubím vzniku sociálně patologických projevŕ chování u dětí a mládeže. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisŕ, jsou zřizovány NZDM. Mají za ŕkol pomoci dětem a mládeži s vhodným trávením volného času a také jim nabízejí pomoc při řešení problému jejich života. V této kapitole se budeme zabývat historií a provozem NZDM, a dále také podmínkami pro jejich vznik a fungování. Nedílnou součástí každého zařízení jsou pracovníci. Výběr pracovníkŕ pro přímou práci s ŕživateli je velmi důležitý a musí splňovat určité podmínky pro výkon sociální práce.

### 2.1 HISTORIE

Historie NZDM v České republice je poměrně krátká. Při zpracovávání diplomové práce jsem zjistila, že historie nebyla v žádné dostupné literatuře popsána.

**Do roku 2006**, kdy byl schválen zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisŕ, nebyla NZDM registrovanou službou. Jednalo se o kluby pro děti a mládež. Klubovny, kde se děti a mládež scházeli a trávili zde svůj volný čas. Kluby měli pro ŕivatele vytvořenou nabídku volnočasových aktivit.

První nízkoprahová zařízení vznikala na popud streetworkerŕ.

Streetworker je člověk, který reprezentuje metodu terénní sociální práce. Jeho cílem je oslovovat ty skupiny, které potřebují pomoc, avšak ji sami nevyhledávají nebo ji odmítají. Těmto lidem nabízí odborné sociální poradenství a pomoc v jejich přirozeném prostředí, akceptují jejich pohled na svět, názory a způsob života<sup>8</sup>. Tito sociální pracovníci – streetworkeri chtěli vybudovat nějaké centrum, místo, kde by se se svými klienty následně mohli setkávat i mimo ulici. Místo, kde by měli terénní pracovníci možnost nadále spolupracovat s dětmi a mladými lidmi z ulice. Také prostor pro vybudování si zázemí a pro administrativu. Byli to kluby, které měli

---

<sup>8</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2002. str. 7 – 8.



v sobě základ toho, čím dnešní NZDM jsou. První takové kluby vznikaly okolo roku 1995.

**V roce 1997 vznikla Česká asociace streetwork (ČAS).** Byla založena jako odborná profesní organizace na podporu rozvoje streetworkerů. Organizace sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť. Postupně zde nacházeli své místo i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů. Od roku 2000 se začalo v rámci asociace prosazovat a rozvíjet téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Na konci roku 2003 došlo k rozšíření forem členství v asociaci o skupinové členství a k názvu se přidal podtitul sdružující nízkoprahové sociální služby. V současnosti se asociace zaměřuje především na vzdělávání pracovníků, zavádění supervize do zařízení a zvyšování kvality poskytování sociálních služeb<sup>9</sup>.

**V roce 2007** kdy byl přijat nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se NZDM stala uznávanou sociální službou. S platností nového zákona a ukotvení nízkoprahové služby v zákoně měli NZDM povinnost zaregistrovat si nízkoprahovou službu jako službu sociální prevence dle platných norem stanovených zákonem. Pokud si o registraci služby nezažádali, nemohou ji vykonávat.

## 2.2 LEGISLATIVA

Děti a mládež jsou citlivá skupina a proto jsou chráněny mnoha zákony. Při práci s dětmi a mládeží se musí dodržovat zákony které řídí nejen poskytování sociálních služeb, ale také zákony které děti a mládež ochraňují.

Hlavním dokumentem chránící zájem dítěte je **Úmluva o právech dítěte**. Byla přijata v roce 1989 v New Yorku. V platnost však Úmluva vstoupila v září 1990, kdy jí náš stát, tehdy ještě jako Česká a Slovenská federativní republika, také jako mezi prvními podepsal a ratifikoval. Česká republika je pak Úmluvou vázána od 1. ledna 1993. Úmluva je u nás platnou právní normou, která je stejně jako veškeré mezinárodní dokumenty nadřazena zákonům. Je to tedy mezinárodní smlouva označená č. 104/1991 Sb., o Úmluvě o právech dítěte. V současné době

---

<sup>9</sup> Česká asociace streetwork. Historie ČAS.

Úmluvu ratifikovalo nebo k ní přistoupilo bezmála 200 států světa. Její přijetí potvrdilo, že dětská práva patří do mezinárodního systému ochrany lidských práv, a stalo se dalším významným krokem k dosažení vysoké úrovně ochrany lidských práv. Úmluva o dětských právech obsahuje celkem 54 článků a je rozdělena do tří částí: 1. část – týká se práv dítěte (čl. 1 – 41), obsahuje soubor práv, které zahrnují práva občanská, politická, sociální, ekonomická i kulturní. 2. část – zabývá se Výborem pro práva dítěte (čl. 42 – 45) a ratifikací. 3. část – zmiňuje podmínky přistoupení a vypovězení Úmluvy (čl. 46 – 54). Úmluva o právech dítěte je založena na čtyřech základních principech – právo na život a přežití, právo na rozvoj, právo na ochranu a právo účastnit se (participační právo). Úmluva říká, že dítě má právo na využívání všech svých práv, na život, na vlastní jméno, na domov, žít se svými rodiči a žít v rodině, právo učit se a vzdělávat, právo na svůj názor, na život bez hladu, na pomoc v nemoci, právo rozvíjet všechny svoje zájmy a nadání, apod. Ne všechny práva dítěte jsou vždy dodržovány. Nejčastěji se porušují práva na ochranu dítěte před tělesným násilím, urážením nebo zneužíváním. Dále také má dítě právo na ochranu před nezákonným zneužíváním narkotických a psychotropních látek a právo dítěte na ochranu před všemi formami sexuálního zneužívání.

Dalším dokumentem ochraňující práva a zájmy dítěte je **zákon č. 94/1963 Sb., o rodině**, ve znění pozdějších předpisů. Zákon popisuje vznik, zánik a neplanost manželství, typy sňatků. Dále také stanoví práva a povinnosti rodičů a jejich dětí. Jde především o vyživovací povinnost rodičů vůči dětem. Rodičovská zodpovědnost zahrnuje péči o zdraví, tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj nezletilého dítěte, zastupování nezletilého dítěte v právních úkonech a řádnou správu jeho jmění. Zákon dále hovoří o náhradní péči o dítě – opatrovnictví, pěstounská péče, poručenství, osvojení a ústavní výchova. Právo upravuje jen právo rodiny, tvořené společenstvím ženy, muže a dětí obvykle žijící ve společné domácnosti. Základní právní normy týkající se rodinného práva obsahuje zákon o rodině. Základní ochrana rodiny a rodičovství je zakotvena v Ústavě.

Ústava ČR je ústavním **zákonem č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky**, ve znění pozdějších předpisů. Byla schválena 16. prosince 1992 a nabyla účinnosti dne 1. ledna 1993. Ústava ČR je složena z 8 hlav, kterou tvoří 113 článků. Úvodní část ústavy – preambule – vyjadřuje hodnoty a tradice, ke kterým se stát hlásí.

Hlava I. vymezuje podstatu a zásady demokratického státu a politického systému, státní moc a poměr občana k této moci či lidská práva. Hovoří se v ní také o hranicích státu, hlavním městě a o státních symbolech.

Hlava II. definuje moc zákonodárnou (poslanecká sněmovna a senát).

Hlava III. upravuje moc výkonnou (vláda, prezident a státní zastupitelství).

Hlava IV. vymezuje moc soudní, tvořenou Ústavním soudem a soustavou soudů.

Hlava V. pojednává o Nejvyšším kontrolním úřadě jako o nezávislé kontrolní moci, který vykonává kontrolu státního rozpočtu a hospodaření se státním majetkem.

Hlava VI. hovoří o ústřední bance státu – České národní bance.

Hlava VII. vymezuje územní samosprávu a členění státu.

Hlava VIII. uvádí přechodná a závěrečná ustanovení.

Dokumentem, který dbá na ochranu dětí ve smyslu sociálně – právní ochrany je **zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí**, ve znění pozdějších předpisů. Účinnosti nabyl 1. dubna 2000. Sociálně – právní ochranou se rozumí ochrana práv dětí na jejich příznivý vývoj a řádnou výchovu, dále také ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Tímto zákonem se také zřizuje Úřad pro mezinárodní ochranu dětí se sídlem v Brně. Sociálně – právní ochrana se zaměřuje především na děti jejichž rodiče zemřeli nebo neplní svoji rodičovskou zodpovědnost. Dále také na děti, které vedou nedůstojný a nemravný život, děti které páchají trestnou činnost, děti které opakovaně utíkají z domova, žijí se prostitutí, požívají alkohol a jiné návykové látky. Také ty děti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví a jejich lidskou důstojnost. Každý občan je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče nebo orgán sociálně – právní pomoci. Smyslem sociálně – právní ochrany je i preventivní a poradenská činnost, kdy zákon upravuje co mají obce a okresní úřady v těchto věcech vykonávat. Zákon také stanovuje činnost orgánů sociálně – právní ochrany při svěřeni dítěte do výchovy jiných fyzických osob než rodičů. Dále také popisuje zprostředkování osvojení a pěstounské péče. Je zde také popsána ústavní a ochranná výchova a péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost. Sociálně – právní ochrana dětí se také vztahuje k ochranně dětí, které nemají v ČR trvalý pobyt a nejsou občany ČR. Sociálně – právní ochranu vykonávají zařízení sociálně – právní ochrany. Jsou to tyto zařízení: zařízení odborného poradenství pro péči o děti, zařízení sociálně výchovné

činnosti, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, výchovně rekreační tábory pro děti a zařízení pro výkon pěstounské péče.

**Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů, je základní zákon upravující oblast soukromého právo. Je pomocným předpisem pro různá odvětví práva. Občanský zákoník se člení na obecnou část, v níž jsou obsažena nejjobecnější ustanovení a dále vymezení subjektů práv, fyzických a právnických osob, a na část zvláštní, která se dělí na výklad o věcných právech (právo vlastnické, spoluvlastnictví) a o právech závazkových. Zvláštní postavení má úprava dědického práva. Účastníci občanskoprávních vztahů jsou fyzické i právnické osoby, a také stát. Člověk má právo na ochranu své osobnosti, zejména života a zdraví, občanské cti a lidské důstojnosti, jakož i soukromí, svého jména a projevů osobní povahy. Rovněž právnické osoby mají způsobilost mít práva a povinnosti a také právo na ochranu svého názoru a dobré pověsti.

**Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů, se vztahuje k poskytování sociálních služeb dětem, mládeži i dospělým osobám. Popis zákona je k diplomové práci přiložen jako příloha č. 2.

Odpovědnost mládeže na protiprávní činy se posuzuje podle **zákona č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže**, ve znění pozdějších předpisů. Zákon definuje děti mladší 15 let a mladistvé, kteří nevhodným nebo protiprávním chováním spáchali trestný čin. Stanovuje trestní odpovědnost a popisuje její podmínky. Dále pojednává o opatření uložené mladistvím za provinění, a to jsou výchovná opatření, ochranná opatření a trestní opatření. Výchovným opatřením může být i přidělení probačního pracovníka. Je to pracovník, který dohlíží na proviněného mladistvého, sleduje jeho chování v rodině, odborně vede a pomáhá mladistvému s cílem aby v budoucnosti vedl řádný život a dopomáhá ke snížení možnosti opakování trestné činnosti, také kontroluje dodržování uloženého probačního programu mladistvému. Probačním programem se rozumí program sociálního výcviku, psychologického poradenství, program zahrnující obecně prospěšnou činnost, vzdělávací, doškolovací, rekvalifikační nebo jiný program vedoucí k rozvíjení sociálních dovedností a osobnosti mladistvého. Zákon také stanovuje práva mladistvého a jeho zákonného zástupce. Dále zákon definuje řízení ve věcech

dětí mladších 15 let, které nejsou trestně odpovědné. Trestní odpovědnost mladistvých a sankce jim ukládané upravuje tento zákon. Pokud zákon nestanoví jinak, postupuje se podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník**, ve znění pozdějších předpisů, nabyt účinnosti dne 1. ledna 2010. Zákon vymezuje, která společensky závadná jednání jsou trestnými činy, jaké jsou podmínky trestné odpovědnosti a jaké tresty či sankce lze za jejich spáchání uložit. Člení se na dvě části. Obecná část obsahuje ustanovení, která jsou společná všem či více trestným činům, vymezuje základní trestní odpovědnost, ukládání trestů a ochranných opatření a také obsahuje výklad používaných pojmů. Zvláštní část obsahuje výčet trestních činů, které jsou rozděleny do 13 hlav – trestné činy proti životu a zdraví, proti svobodě a právům na ochranu osobnosti, soukromí a listovního tajemství, trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, proti rodině a dětem, proti majetku, proti životnímu prostředí, atd.

## 2.3 CHARAKTERISTIKA NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

NZDM jsou kluby pro děti a mládež z ulice. Pro ty, kteří nemají náplň volného času, jen tak se potulují na ulici, nudí se a přemýšlí co dělat se svým volným časem. NZDM je klub, centrum, místnost, kde se děti a mladí lidé mohou setkávat, zapojit se do připravených aktivit, her a činností, popovídat si s kamarády nebo s pracovníky nebo prostě jen tak pobýt. Klub je otevřený celoročně dle otevírací doby, kterou si stanoví každé zařízení. V klubu platí pro uživatele určitá pravidla, které musí dodržovat. Nejčastěji to bývají pravidla o dodržování slušného chování, bez agresivního chování ke svým vrstevníkům a kamarádům, ale také k pracovníkům. Také do klubu mají zakázán vstup jedince pod vlivem návykových látek či alkoholu.

**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<sup>10</sup>. NZDM poskytuje služby sociální prevence a dá se definovat jako služba, která je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržení kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní formu sociální služby nízkoprahového charakteru.

**Cílem NZDM** je umožnit dětem a mládeži lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet takové podmínky, aby v případě jejich zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Dalšími cíli NZDM je zabezpečit psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení, vhodné podmínky pro realizaci osobních aktivit a lepší orientaci v jejich sociálním prostředí. NZDM se také snaží předcházet nebo snižovat zdravotní rizika spojená s jejich způsobem života, dopomáhá zlepšovat kvalitu jejich života, dále také zvýšení a rozšiřování jejich

---

<sup>10</sup> Česká asociace streetwork, *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: ČAS, 2008.

sociálních schopností a dovedností. NZDM vytváří podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situaci a pro podporu při zvládnutí obtížných životních situací a událostí. NZDM se snaží podporovat jejich sociální začlenění do skupin vrstevníků i do společnosti a usiluje snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování.

**NZDM fungují na principu nízkoprahovosti.** Pracují tak, aby byla zajištěna maximální dostupnost, které má snahu odstranit bariéry jak časové, tak prostorové, finanční, psychologické, které by bránili případným zájemcům vyhledat zařízení a využívání nabídky poskytovaných služeb.

Princip nízkoprahovosti upravuje chod zařízení tak, aby bylo cílové skupině zajištěno poskytování služby bezplatně, uživatel má zde možnost zůstat v anonymitě, služba odpovídá potřebám uživatele, službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení. Zařízení vytváří prostředí blízké prostředí přirozenému cílové skupiny, uživatel má volnou volbu v tom, kdy bude navštěvovat zařízení v rámci jeho provozní doby a nemá povinnost se zapojit do připravených aktivit. Uživatel musí dodržovat pravidla zařízení, také pravidla slušného chování, nesmí svým chováním a jednáním ohrožovat nebo omezovat nejen sám sebe, ale i ostatní uživatele, pracovníky či narušovat chod zařízení.

**Cílovou skupinou NZDM** jsou děti a mládež, které jsou rozděleny dle věku do 4 skupin: 6 – 11 let, 12 – 15 let, 16 – 18 let a 19 – 26 let. NZDM mohou navštěvovat děti které jsou v nepříznivé životní situaci, které mají například ztížené podmínky pro plnohodnotný život, jsou v konfliktu se společností, prožívají obtížné životní události nebo jsou obětmi šikany, páchají trestné činy, vandalismus apod.

NZDM jsou zřizována i pro děti a mládež žijící v konkrétní lokalita, například obec, městská čtvrť, sídliště.

NZDM je službou obsaženou v § 62 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tato služba obsahuje různé druhy práce, které pak vedou k naplňování cíle služby, individuálnímu plánování služby pro uživatele a vytváření individuálního plánu s uživatelem. Z tohoto zákona vyplývá, že NZDM je sociální služba zahrnující v sobě, mimo jiné, i volnočasové aktivity.

Jsou to tyto práce:

**Práce s jednotlivce/individuální práce** – je zaměřena na jednoho uživatele, ve vyhraněném čase a prostoru se pracovník věnuje jen jemu a společně vytváří a plánují službu na míru.

**Skupinová práce** – cílená aktivita se skupinou uživatelů, zaměřuje se na rozvoj psychosociálních dovedností, bývá časově ohraničená.

**Poradenství** – jde o rozhovor s uživatelem, kdy se řeší jeho aktuální situace a společně se dochází v řešení problému. Předávání informací uživateli, nabídka rady či pomoci vedoucí k řešení a odstranění potíží. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, školy, vrstevníků, sexu, volného času, návykových látek, problémů s protispolečenskými chování, sociálně právní záležitosti a další.

**Informační servis** – je prováděn ústní formou, možnost předávání informačních letáků, brožur, předávání specifických informací, apod.

**Pomoc v krizi/krizová intervence** – pracovník NZDM řeší problémy uživatele. Pomocí pozorování nebo rozhovoru může pracovník posoudit aktuální psychický stav uživatele. Intervence obsahuje návrh opatření. Na provádění pomoci v krizi – krizové intervence – musí mít pracovník odpovídající kvalifikaci

**Kontaktní práce** – nejčastěji má podobu rozhovoru v přirozeném prostředí (např. na ulici), komunikace mezi uživatelem a pracovníkem, vytváření vzájemné důvěry a podmínek potřebných pro rozvíjení kontaktu a další poskytování služeb.

**Práce s blízkými osobami** – informační servis a poradenství poskytované blízkým osobám uživatele, například rodiče, přátelé, kamarádi. Jsou realizované pouze se souhlasem uživatele.

**Situační intervence** – pracovník sleduje dění v klubu a vyhledává situace, které mají výchovný obsah. Pracovník přiměřeně vstupuje do interakcí mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá techniky, které zvýrazní výchovný efekt situace.

**Pobyt v zařízení** – kdy uživatel nemusí využívat nabízených aktivit ani pomoci pracovníků (tzn. nemá zájem o sociální službu). Uživatel má možnost v NZDM využívat prostoru, zázemí, místa k sezení a odpočinku, tepla a světla, v případě zájmu má možnost zúčastnit se nabízené aktivity.



**Volnočasové aktivity** – aktivity, které poskytují náplň volného času uživatelů.

Jsou to základní jednoduché aktivity, které uživatel realizuje vlastní aktivitou, pracovníci pouze zprostředkovávají vybavení (např. vypůjčení společenských her, poslech hudby, kreslení, promítání filmu, apod.)

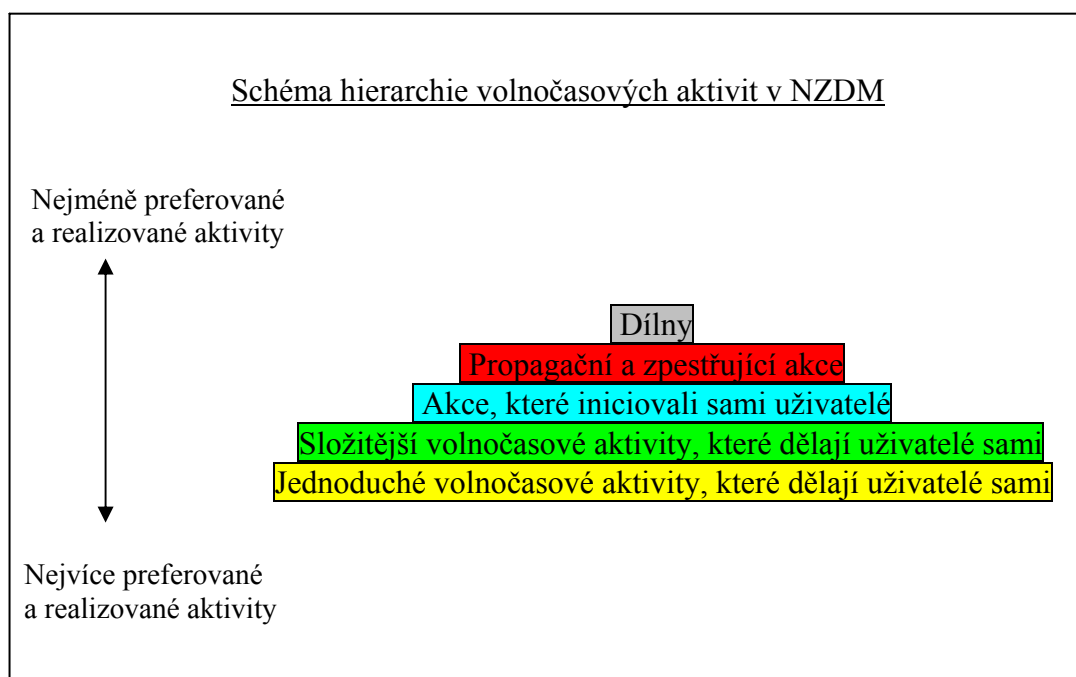
Dále složitější aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a pomocí vlastních sil. Pracovníci poskytují pouze pomoc či návodnou radu. Jedná se například o výtvarnou dílnu, hudební zkušebnu, počítačovou místnost. Uživatelé je mohou využívat sami, bez pracovníka.

Akce inicializované samotnými uživateli jsou takové, kdy spolupracují uživatelé a pracovníci. Pracovníci pomáhají k rozvíjení a seberealizaci uživatelů.

Akce, které slouží k zpestření každodenní rutiny. Na přípravě se podílejí samotní pracovníci a pokud je to možné, tak do následné realizace zapojí uživatele. Jsou to například turnaje, výjezdní akce, koncerty, atd.

Dílny jsou akce, kdy pracovník vede zájmově zaměřenou činnosti. Uživatelé se mohou zapojit dle svých zájmů. Mohou být pravidelné i nepravidelné.

Obrázek č. 1 Volnočasové aktivity v NZDM



**Preventivní a výchovné programy** – specifické programy vytvořené pro potřeby cílové skupiny. Jsou to například besedy vedené na dané aktuální téma, předávání letáků, vytváření tematických nástěnek, apod.

**Příležitostné programy či akce** – diskuse, besedy a podobné aktivity, výjezdové akce, tábory, exkurze, turnaje, návštěva muzeí, galerií apod.

**Dlouhodobé programy** – specificky zaměřené na předávání znalostí, nácvik dovedností a chování. Jsou vytvářeny na delší časový horizont a probíhají dle standardních výkonů NZDM. Jsou to především kontaktní práce, informační servis, poradenství, besedy, diskuse, apod. Jsou vzájemně propojeny a doplňují se.

**Doučování** – doučování dětí a mládeže školní i neškolní povahy. Doučování má individuální formu. Může být dlouhodobé (např. pravidelné doučování, kdy uživatel dochází do zařízení a doučování probíhá po celou dobu školního roku) nebo krátkodobé (kdy se jedná např. o pomoc s domácím úkolem, s přípravou referátu).

**Zprostředkování další pomoci** – dojednávání návazné pomoci v dalších zařízeních, případný doprovod do zařízení a pomoc či asistování při jednání.

**Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele** – pracovník zajistí návaznou péči či pomoc v dalších institucích. Kontakt musí být realizován se souhlasem uživatele.

Do NZDM **nepatří činnosti** jako jsou výměnné programy pro problémové uživatele drog, kroužky a komerční aktivity. Dále také psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba, ideologicky zaměřené programy aj.

Každá sociální služba má svůj postup práce a výkonů. Pracovníci v NZDM jsou denně v kontaktu s uživateli. Navazují nové kontakty nebo pracují s uživateli na jejich individuálních plánech. Pracovníci v NZDM pracují s různými typy uživatelů. Dle **Gabury a Pružinské** existuje 7 typů uživatelů: nedobrovolný uživatel, uživatel v odporu, mlčenlivý uživatel, depresivní uživatel, suicidní (sebevražedný) uživatel, manipulativní uživatel a agresivní uživatel<sup>11</sup>.

Práce s různými typy uživatelů vyžaduje odlišné přístupy. S každým typem uživatele je práce jiná. Pracovník musí umět dobře vypozerovat typ uživatele. Odlišná je také práce s jednotlivcem, individuální práce a práce se skupinou.

---

<sup>11</sup> GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. str. 79 – 87.

Každá má své specifika. Důležité také je, aby pracovník měl odborné znalosti o etnických skupinách, které mohou být budoucími uživateli služby. Pracovník musí respektovat jejich národnost, zvyky, apod. Pracovník také musí dodržovat etický kodex (soubor pravidel) pro práci s lidmi. Česká asociace streetworkerů vytvořila etický kodex pro nízkoprahové sociální služby.

**Etický kodex** je k diplomové práci přiložen jako příloha č. 3.

## **2.4 POSTUP PŘI VÝKONU KONTAKTNÍ PRÁCE, STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Postup při výkonu kontaktní práce má svá pravidla, které zde uvádím.

Průběh služby má 3 fáze: první kontakt, dohoda o poskytování služby, ukončení procesu užívání služby.

1. fáze: **První kontakt** je jedním z nejdůležitějších částí průběhu služby a ovlivňuje celý průběh služby. Pracovník NDZM by měl dbát na efektivní komunikace. Kvalitu komunikace mohou ovlivnit komunikační bariéry<sup>12</sup>, např. uzavřenost partnera, nedůvěra, antipatie, rozdílné vnímání, emoce, šum, strach, vnější okolnosti, nevhodná doba, připravenost či neočekávanost komunikace, přítomnost třetí osoby, téma, špatně zvolený způsob komunikace. Pracovník NZDM se také měl vyhnout chyb v posuzování uživatele<sup>13</sup>, jako např. jsou haló efekt, projekce, černobílé vidění (sympatie a antipatie), mezikulturní vnímavost, schematismus (škatulkování), zobecňování, předsudky, tradice, časová chyba, nálada, figura a pozadí. Pracovník NZDM by měl profesionálem i v oblasti komunikace. Pracovník má uživatele posuzovat, ale neodsuzovat a hodnotit. Při prvním kontaktu pracovník oslovuje uživatele a navazuje první komunikaci. Uživatel vstupuje do procesu služby na doporučení od kurátora pro mládež, probační a mediační služby, školy, na doporučení terénních sociálních pracovníků, také díky informačnímu letáku, apod. První kontakt se koná před začátkem využívání služby. Při prvním kontaktu je uživatel informován o charakteru a pravidlech služby (např. práva zaručená uživateli, sankce, možnosti vznést stížnost, apod.), o pravidlech a provozu NZDM, o možnosti anonymity, o nabízených aktivitách, o dokumentaci, apod.

---

<sup>12</sup> BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. str. 61 – 62.

<sup>13</sup> Tamtéž, str. 63 – 64.

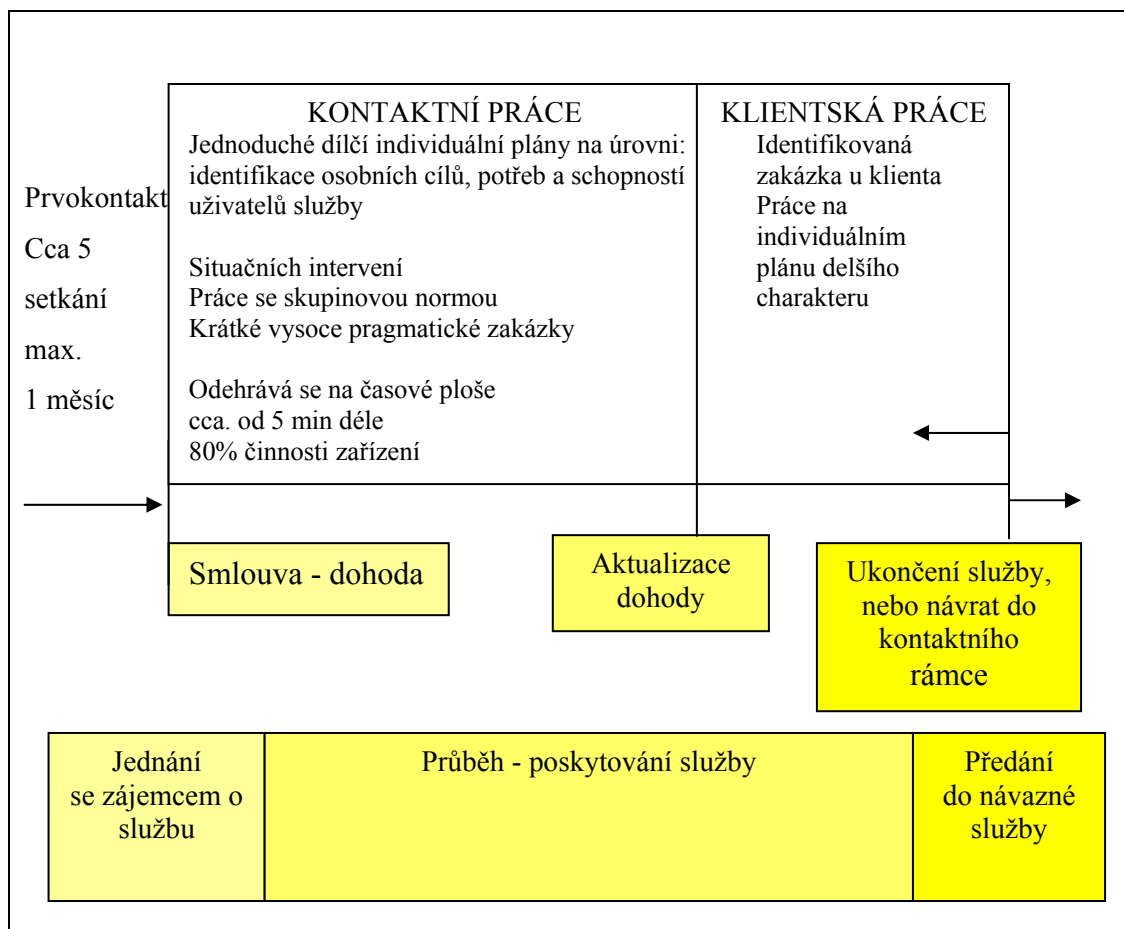
Uživateli jsou také nabídnuty informační materiály pro rodiče, uživatel také může přivést své zákonné zástupce na prohlídku NZDM. Při jednání s uživatelem probíhá zjišťování potřeb uživatele.

2. fáze: Při poskytování sociálních služeb uzavírá organizace a uživatel **smlouvu – dohodu o poskytnutí sociální služby (pomoci)**. Po zjištění potřeb a osobních cílů uživatele zařízení a uživatel uzavřou smlouvu o poskytování služby. Tato smlouva může být ústní nebo písemná. Musí obsahovat určité náležitosti. Těmi například jsou: obě smluvní strany, druh sociální služby, časový horizont a místo poskytování

služby, rozsah poskytování služby, případnou finanční úhradu za službu, pravidla pro poskytování služby, výpovědi ze smlouvy, atd. Pokud uživatel souhlasí s podmínkami smlouvy, stává se uživatelem služby.

3. fáze: **Ukončení procesu užívání služby**. Poskytování služby je ukončeno po naplnění cílů smlouvy. Smlouva může být ukončena ústně nebo písemně. Smlouva se ukončí vzájemnou dohodou v případě, že byli na plněny cíle smlouvy. Ukončit smlouvu také může uživatel, pokud již nemá zájem o službu, je nespokojen se službou a jejím průběhem, je nespokojen s pracovníkem NZDM nebo se uživatel rozhodl využívat jiné zařízení. Ukončit smlouvu také může pracovník NZDM, a to v případě, kdy uživatel porušuje stanovená pravidla smlouvy a nedodrží podmínky poskytování služby. Dále z důvodů zneužívání pracovníků v jiný prospěch než jak mají dohodnuté ve smlouvě, také z důvodu, že zařízení již není schopné poskytovat službu a případně uživateli doporučuje další návazné zařízení.

Obrázek č. 2 Průběh kontaktní nízkoprahové sociální služby



14

Každá sociální organizace, která chce poskytovat sociální služby, musí mít oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká registrací. Povinnost registrovat se stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jako informační databáze slouží registr poskytovatelů sociálních služeb. Registr je přístupný pro veřejnost i odborníky.

Organizace mají povinnost se registrovat u místně příslušného krajského úřadu. Ten rozhodne o registraci a vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb. **Organizace musí splnit podmínky k registraci**, těmi jsou<sup>15</sup>: podání písemné žádosti k registraci, která musí mít určité zákonem stanovené náležitosti, bezúhonnost a odbornou způsobilost všech osob poskytující sociální služby,

<sup>14</sup> Převzato z KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. str. 355.

<sup>15</sup> § 79 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

údaje o poskytovaných službách, plán finančního zajištění, den započetí poskytování sociální služby atd. Registrací se organizace zavazuje dodržovat základní zásady poskytování sociálních služeb. Těmi jsou například dodržování lidských práv a zachování lidské důstojnosti, právo zájemce o službu a následně uživatele služby si rozhodnout o druhu, způsobu a rozsahu poskytování sociální služby, která bude vycházet z jeho potřeb.

**Kontrolu**, jak jsou služby poskytovány podle zákona, zajišťuje inspekce sociálních služeb. Tu provádějí krajské úřady nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Předmětem inspekce může být kontrola dodržování podmínek stanovených pro registraci, plnění povinností které poskytovatel sociálních služeb má, nebo kontrola kvality poskytovaných sociálních služeb.

## **STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Kvalita sociálních služeb je posuzována podle standardů kvalita sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem měřitelných, ověřitelných a kontrolovatelných kritérií. Standardy vycházejí z naplňování základních lidských práv a svobod. Byli vytvořeny ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb.

Standardy jsou rozděleny do 3 základních částí:

**I. Procedurální standardy** – jsou považovány za nejdůležitější. Stanovují cíle způsob poskytování sociální služby, popisují jednání se zájemcem o službu, plánování průběhu sociální služby, věnují se také stížnostem a ochranou práv uživatelů. Jmenovitě to jsou tyto standardy:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
2. Ochrana práv uživatelů,
3. Jednání se zájemcem o službu,
4. Dohoda o poskytování služby,
5. Plánování a průběh služby,
6. Osobní údaje,
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb,
8. Návaznost na další zdroje.

**II. Personální standardy** – se týkají pracovníků v sociálních službách. Jejich vzdělání, vedení, podpoře a podmínkách na pracovišti. Jsou to tyto 3 standardy:

9. Personální zajištění služeb,
10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb,
11. Profesní rozvoj zaměstnanců a pracovních týmů.

**III. Provozní standardy** – definují podmínky poskytování sociálních služeb, jejich dostupnost, místo, ekonomické zajištění, rozvoj kvality, atd. Jsou to tyto standardy:

12. Místní a časová dostupnost služby,
13. Informovanost o službě,
14. Prostředí a podmínky poskytování služeb,
15. Nouzové a havarijní situace,
16. Zvyšování kvality služeb,
17. Ekonomika<sup>16</sup>.

Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež vydala Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby jako základní materiál pro posouzení kvality služeb v jednotlivých zařízeních. Tyto standardy slouží pro pracovníky zařízení jako vodítka, jakým způsobem kvalitu ve svých zařízeních naplnit. Jsou také prostředkem pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů České asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby. Tento materiál přejímá standardy kvality sociálních služeb, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Doplnuje standardy vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí o ukazatele kvality (vodítka), které mají umožnit jejich aplikaci přímo pro potřeby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tyto vodítka vychází především z ověřené dobré praxe a z Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež<sup>17</sup>.

Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM jsou k diplomové práci přiloženy jako Příloha č. 4.

---

<sup>16</sup> ČERMÁKOVÁ, K., JOHNNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2004. str. 7 – 101.

<sup>17</sup> Česká asociace streetwork.

## **Odborný tým NZDM**

Neméně důležitým článkem každého NZDM jsou jeho pracovníci. Člověk, který by chtěl být pracovníkem v NZDM, musí být pečlivě vybrán. Tento budoucí pracovník bude denně v kontaktu s uživateli. Práce s lidmi je všeobecně velmi náročná a klade na člověka vysoké nároky. Pracovník NZDM to má o to složitější, že pracuje s cílovou skupinou, která se potýká s různorodými specifickými problémy. Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí splňovat několik podmínek pro tuto práci. Tyto podmínky stanovuje § 109 až § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pracovník musí mít dosažený stupeň požadovaného vzdělání, a to buď vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost a podobné obory, nebo absolvovaný akreditovaný vzdělávací kurz v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let. Mimo vzdělání pracovník musí být způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně a odborně způsobilý. Zákon ukládá sociálnímu pracovníkovi povinnost se nadále vzdělávat, doplňovat a prohlubovat svoji kvalifikaci.

Tým pracovníků v NZDM i rozšiřují dobrovolníci. Každá organizace si sama stanoví své limity pro možnost spolupráce s dobrovolníky. Požadavky na dobrovolníka si stanovuje každá organizace sama. Všeobecně lze říci, že je to člověk, který má zájem o práci v této oblasti, chce věnovat svůj volný čas a energii uživatelům, chce se podílet na aktivitách v NZDM bez nároků na finanční odměnu. Pro tohoto člověka odměnou jsou zkušenosti s prací s lidmi a sociální prací všeobecně. Dalším článkem v týmu mohou být i studenti z vysokých a vyšších odborných škol. Zařízení je mohou využívat stejně jako dobrovolníky. Tito mladí lidé, ať už dobrovolníci či praktikanti, jsou dobrým přínosem do organizace, přicházejí s novou chutí a nadšením, přinášející nové nápady a obohacení pro NZDM. Pro zařízení to může být i vhodným zpestřením každodenní rutiny.



### 3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V OLOMOUCI

Zaměřili jsme se na NZDM ve statutárním městě Olomouci. Vybrali jsme si region z toho důvodu, že toto město nabízí velké množství volnočasových aktivit pro děti a mládež, přesto se stále setkáváme s dětmi a mládeží, které můžeme nazvat děti ulice.

#### 3.1 NZDM KUDYKAM

Zřizovatelem a poskytovatelem NZDM KudyKam je občanské sdružení Podané ruce. Sdružení vzniklo v roce 1994. NZDM KudyKam je jedním z center oddělení Walhalla. Oddělení Walhalla je organizační složkou Sdružení Podané



ruce, o. s. Oddělení vzniklo v rámci Sdružení v roce 2007. Je tvořeno devíti samostatnými centry, která jsou zaměřena na práci v oblasti návykového chování a na práci s mládeží ohroženou sociálním vyloučením. NZDM KudyKam sídlí na adrese Dolní náměstí 27/38 v Olomouci. Zařízení poskytuje ambulantní sociální služby. NZDM KudyKam je registrovanou službou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zařízení poskytuje mnoho služeb, mezi hlavní patří vytváření nabídky volnočasových aktivit pro děti a mládež, aktivity primární prevence, vzdělávací aktivity, doučování, doprovodná práce (doprovod na úřady), kontakt s institucemi ve prospěch uživatele, případová práce, skupinová práce a práce s blízkými osobami. Cílovou skupinu zařízení jsou



děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy a etnické menšiny.

Cílová skupina je rozdělena do 3 věkových kategorií, a to na starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let) a mladí dospělí (19 – 26 let).

Kapacita zařízení je 50 uživatelů denně. V roce 2008 NZDM KudyKam mělo 294 uživatelů a 6 093 kontaktů. NZDM KudyKam pro své uživatele vytváří množství pravidelných i nepravidelných akcí. Mezi pravidelné akce například patří návštěva bazénu, výlety. NZDM se účastní oslav Mezinárodního dne Romů dne 8. dubna. Zařízení pořádá pro své uživatele workshopy, na kterých se zařízením spolupracují externí pracovníci a lektoři. Mezi takové patří taneční nebo hudební workshop.

### 3.2 NZDM KLUB ZÓNA

V roce 2001 bylo založeno **občanské sdružení ProVás**. Sdružení je zřizovatel a poskytovatelem **NZDM Klub ZÓNA**. Nízkoprahový klub sídlí na



ulici Střední Novosadská 202/48 v Olomouci. NZDM uživatelům poskytuje základní i navazující sociální služby zaměřené na informační servis, individuální, skupinovou a komunitní práci s neorganizovanou mládeží. NZDM Klub ZÓNA nabízí uživatelům volnočasové a doprovodné aktivity, místo pro navazování kontaktů s vrstevníky, bezpečné a dostupné prostředí. Zařízení poskytuje podporu a pomoc v obtížných životních situacích. Snahou zařízení je motivovat uživatele k zlepšení svého způsobu života, k získávání dovedností a schopností a v neposlední řadě také ke školní práci. S tím úzce souvisí doučování, které zařízení nabízí. NZDM Klub ZÓNA poskytuje služby na základě principů přístupnosti, bezplatnosti, bezpečnosti, anonymity, rovnosti a profesionality. Cílovou skupinou jsou neorganizované děti ve věku 6 – 26 let, bez rozdílu pohlaví, národnosti nebo sociálního postavení. Děti



a mládež, které svůj volný čas tráví na ulici, nemohou nebo nechtějí se účastnit standardních volnočasových aktivit a mnohdy přejímají negativní vzorce chování ze svého okolí. Cílová

skupina je rozdělena do 4 věkových skupin: mladší děti (7 – 10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let) a mladí dospělí (19 – 26 let). Kapacita zařízení je 40 uživatelů denně, průměrně zařízení navštíví 25 uživatelů denně. NZDM Klub ZÓNA pořádá pravidelné a nepravidelné aktivity. Mezi pravidelné patří stolní fotbal, kulečnick, šipky, ping-pong, základní výtvarné techniky a sportovní turnaje.

Nepravidelnou akcí je filmový klub – videoprojekce, přednášky, besedy, fotografování, speciálně zaměřené workshopy. Zařízení každoročně pořádá akce při různých příležitostech, kterými jsou Mikulášská nadílka, Vánoce, Kuličkíada, Drakiáda, Klub ZÓNA slaví narozeniny, letní tábor Adventure Camp, Mezinárodní den dětí, Konec školního roku „Hurá prázdniny“.

### 3.3 KOMUNITNÍ CENTRUM

Zřizovatelem **Komunitního centra** je **Charita Olomouc, katolická nezisková organizace**. Charita Olomouc má 4 střediska poskytující sociálních služby. Komunitní centrum patří do střediska Khamoro – středisko pro etnické menšiny a poradenství. Komunitní centrum sídlí na Přichystalově ulici č. 1077/70 v Olomouci. Poskytuje ambulantní a terénní sociální



služby. Posláním centra je předcházet a řešit sociálněpatologické jevy u mládeže ohrožené sociálním vyloučením, převážně romského etnika. Komunitní centrum zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, snaží se zmírnit sociální vyloučení uživatelů služeb, poskytuje poradenství a informační servis. Centrum se zaměřuje na doučování v klubovně a dále i na individuální výuku v rodinách. Činnosti centra se dále věnuje výchovně vzdělávacím aktivitám a volnočasovým aktivitám, které jsou směřovány v duchu morálních křesťanských hodnot a podpory

etnických specifik romské menšiny.



Program je doplňován výlety, kulturními a sportovními akcemi. Cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku 6 – 26 let ohrožené sociálním vyloučením, především z lokality Olomouc – Nový Svět. Kapacita zařízení je 25 osob. V roce 2008 bylo zaznamenáno 65 uživatelů a 5 000

kontaktů. Centrum připravuje pro své uživatele řadu zajímavých akcí mezi které patří masopustní karneval, oslava Dne Romů. Centrum pořádá mnoho výletů, např. výlet na pevnost Křelov, návštěva ZOO Lešná, ZOO Svatý Kopeček. Účastní se různých akcí, jako jsou keramická dílna v Dómě Sv. Vincence Charity Olomouc, návštěva

Moravského divadla, účast na akci „Fotbal pro rozvoj“, třídní akce SKRZNAKSRZ s Junákem, apod.

### 3.4 NZDM MIRIKLO

Nízkoprahové zařízení **Miriklo** je zřizováno **statutárním městem Olomouc**, odbor sociálních služeb a zdravotnictví. NZDM Miriklo sídlí na Přichystalově ulici 70/81 v Olomouci a uživatelé mají



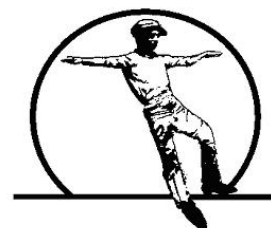
k dispozici 4 vybavené klubovny. Poskytuje ambulantní sociálních služby. Pracuje formou kroužků s dětmi a mládeží v jejich přirozeném domácím prostředí. Dále také mapuje sociálních situací romských rodin a snaží se najít vhodnou formu pomoci. NZDM nabízí dětem a mládeži zázemí pro plnění školních povinností, tvořivou činnost, hru a skupinové aktivity. Zvláště usiluje o dokončení školní docházky uživatelů, také se snaží o zvýšení zájmu o vzdělávání a studium na střední škole. NZDM se orientuje nejen na školní prospěch uživatelů, ale usiluje o jejich osobní rozvoj, orientaci ve vlastních přáních a cílech, osvojování a upevňování si běžných hygienických návyků. NZDM se snaží uživatelům pomáhat překonávat překážky způsobené prostředím, ve které žijí a tím také přispět ke osvojování si běžných společenských pravidel a chování v každodenním životě. Cílovou skupinou jsou osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, především ulice Přichystalova a Holice. Jde o neorganizované děti a mládež ve věku od 6 do 18 let, které pochází z nepodnětného rodinného prostředí, tráví svůj čas na ulicích a sídlištích. Kvůli chudobě nebo nezájmu rodiny pro ně nejsou dostupné běžné volnočasové aktivity. NZDM Miriklo ctí zásady bezplatnosti, dobrovolnosti, anonymity, důvěry, otevřenosti, srozumitelnosti a profesionality. V zájmových aktivitách se v NZDM nejčastěji věnují sportovnímu, výtvarnému, tanečními a turistickému kroužku. Volnočasové aktivity pro děti a mládež jsou realizovány v lokalitě s větší koncentrací příslušníků romské menšiny. Přes školní rok každý den

probíhá individuální doučování. Dále mají uživatelé možnost v tzv. Chvilce pro Tebe si popovídat o problémech, které je trápí. O letních prázdninách je realizován příměstský tábor, který organizuje jednodenní výlety na blízkého i vzdálenějšího okolí. Kapacita zařízení je 25 – 30 uživatelů denně, 6 500 kontaktů ročně.

### 3.5 STŘEDISKO SOCIÁLNÍ PREVENCE OLMOUC

Zřizovatelem **Střediska sociální prevence Olomouc** je **Olomoucký kraj**. Středisko je příspěvková organizace. Adresa střediska je Na Vozovce 622/26, Olomouc.

Tato organizace poskytuje nízkoprahovou službu formou volnočasových aktivit. Pořádá tři pravidelné kroužky: Bavíme se s angličtinou, Dramatický kroužek a Keramicko – výtvarný kroužek. Tyto aktivity jsou pořádány bezplatně. Dále středisko pořádá výchovně rekreační tábory v době letních prázdnin a jsou realizovány ve dvou turnusech. Cílovou skupinou jsou děti a dospívající ve věku 6 – 26 let, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, jsou ze sociálně znevýhodňujícího prostředí, z málo podnětného prostředí nebo z patologického prostředí a děti a dospívající kteří se obtížně přizpůsobují. Kapacita zařízení je 80 uživatelů.





### 3.6 SPOLEČENSTVÍ ROMŮ NA MORAVĚ

**Společenství Romů na Moravě** je neziskovou organizací, která vznikla v roce 1991. V té době bylo založeno občanské sdružení, které s malou přestávkou funguje dodnes. Kromě toho byla založena v roce 2003 obecně prospěšná společnost, na niž byla převedena činnost občanského sdružení. Ústřední organizace sídlí v Brně, dále funguje desítky poboček po celé Moravě. Olomoucká pobočka je umístěna na adrese Pavlovická 85/27a, Olomouc – Pavlovičky. V nízkoprahovém klubu mohou uživatelé využívat nabídky volnočasových aktivit, navštěvovat zájmové kroužky, doučování a přednášky. Klub je vybaven televizí, počítači a hudebními nástroji, je zde stolní tenis a posilovna. Cílovou skupinou jsou děti, mládež i dospělí z vyloučených lokalit Pavlovičky, Černá cesta a Nová ulice, osoby ohrožené společensky nežádoucími jevy. Děti a mládež většinou docházejí pravidelně a tráví zde svůj volný čas. Pořádají se také letní tábory a výlety. Občanské sdružení podporuje romskou kulturu prostřednictvím vydávání česko-romských novin Romani hangos, dále také pořádá soutěže a festivaly s multikulturní tematikou, např. Romani Gili – romská hudba, Street Sounds – soutěž mladých talentů. Kapacita zařízení je 30 uživatelů denně.



## **4. CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY**

Každý člověk je individuální a jedinečnou bytostí. Dítě se rodí čisté a připravené vnímat a učit se všemu, co mu okolní svět nabídne. Je jen na rodičích, jak dítě vychovají, jakým směrem ho budou vést a k čemu jejich výchova bude směřovat.

Pro budoucí rozvoj dítěte je důležitý již jeho prenatální vývoj. Je mnoho faktorů, které ovlivňují prenatální vývoj dítěte. Důležitým prvkem je to, zda je dítě chtěné a plánované, či nechtěné a neplánované. To ovlivní přístup rodičů k dítěti na jeho celý život. Postoj matky k těhotenství a příchodu dítěte může být různý a může se měnit po celou dobu těhotenství. Připravenost ženy na těhotenství a dítě není vždy nejlepší. Matka by se v době těhotenství měla chovat tak, aby dobře prospívala nejen ona, ale také její dítě. Budoucí matka by měla nejen žít zdravým životním stylem, ale také by měla dbát na svoji vyváženou stravu, správný spánek, pečovat o svůj zevnějšek, vyhnout se těžké a namáhavé práci, chodit na pravidelné lékařské kontroly které včas odhalí případné potíže, měla by se vyvarovat požívání tabákových výrobků a alkoholických nápojů. Na dobrý vývoj plodu má také vliv matčin psychický stav. Matka by měla být v době těhotenství klidná, netrápit se zbytečnými starostmi, nebýt smutná a netruchlit, měla by být obklopena milujícím prostředím. Vztek, rozčilování se a trvající problémy nemají dobrý vliv na vývoj plodu. Matka je ovlivněna všemi změnami které probíhají, ale také je ovlivněna svým nejbližším okolím, které k těhotenství ženy má také svůj postoj. Těhotenství ale není nemoc. Je to krásný stav v životě ženy, který přináší spoustu nových zážitků, radostí, ale i starostí.

### **4.1 RODINA, TYPOLOGIE A JEJÍ FUNKCE**

Dítě se rodí do rodiny, jeho nejpřirozenějšího prostředí, s největším vlivem na něj. Aby toto prostředí nebylo pro dítě závadné, mělo by být kvalitní a poskytovat dítěti plné rozvíjení se ve všech směrech a oblastech. Láskyplné, citově vřelé a stálé prostředí je nejlepší pro psychický, fyzický i sociální rozvoj dítěte ve zdatnou a zralou osobnost. Pro narozené dítě je rodina považována za nositele nezastupitelné

role. Rodina je první socializační skupinou v životě dítěte. Je to pro dítě přirozené prostředí, do kterého se rodí bez možnosti výběru. Kvalitní rodinné prostředí nenahradí žádná instituce. Proto je pro dítě nejlepší již od narození vyrůstat v rodině. Rodina je pro dítě místem, kde prožívá pocity lásky rodičů, bezpečí, přátelství, sounáležitosti, přízně a sympatie. Domov zajišťuje, zda se dítě cítí šťastné, bezpečné, milované a vyrovnané.

### **Typy rodin**

V literatuře se setkáváme s mnoha typy rodin. Základní rodinou je rodina nukleární – dvougenerační (rodiče a děti), dále rozšířená, ta zahrnuje více než dvě generace, v rodině jsou i blízcí příbuzní (prarodiče, strýc, teta), rodina orientační (rodina, do které se jedinec rodí) a rodina prokreační (ta, kterou si jedince později zakládá). Rodinu můžeme také dělit na úplnou a neúplnou, ve které chybí jeden z rodičů. Rekonstruovaná rodina je taková, kdy je jeden rodič biologickým rodičem a druhý nevlastní rodič a děti (z předchozích vztahů nebo děti ze vztahu nově vzniklého).

### **Funkce rodiny**

Rodina plní své funkce. Jedná se o funkci biologicko – reprodukční (zahrnující sexuální život manželů a plození potomstva), funkci socializačně – výchovnou (zahrnující socializaci dětí a sociální kontrolu) a funkci ekonomickou (spočívající v materiálním zabezpečení členů rodiny a vytváření statusu).

Funkce rodiny bývají v literatuře odlišné, autoři mají různé názory a jsou zde rozdíly. Například antropolog G. F. Murdock vytyčil čtyři funkce rodiny – sexuální, ekonomickou, reproduktivní a výchovnou. Nejradikálnější redukci rodinných funkcí provedl T. Parsons, podle něhož zbyly v moderní rodině jen dvě funkce – socializace dětí a zabezpečení psychologického, resp. emociálního klimatu pro dospělé jedince.<sup>18</sup> Další dělení funkcí uvádí prof. B. Kraus: biologicko – reprodukční, sociálně – ekonomická, ochranná (zaopatřovací, pečovatelská), socializačně – výchovná, emociální; a také hovoří o rekreaci, relaxaci a zábavě, která by neměla chybět a má velký význam (jako funkce se projevuje tak, jak např. rodina společně tráví volný

---

<sup>18</sup> KLAPILOVÁ, S. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. Olomouc: VUP, 1996. str. 28.



čas, jakým zájmovým aktivitám se společně věnují, a jakým způsobem tráví dovolené)<sup>19</sup>.

Funkce rodiny jsou složité a rozmanité. Funkce spolu souvisejí a ne každá rodina je schopna je plnit. Při neplnění jedné nebo i více funkcí vznikají poruchy funkcí. Poruchy výrazně ovlivňují fungování rodiny a její chod je narušen. Poruchy v rodině způsobuje selhání jednoho člena rodiny nebo i více členů rodiny. Čím déle porucha funkce rodiny trvá, tím více je narušen zdravý a harmonický vývoj dítěte.

Porucha biologicko-reprodukční funkce<sup>20</sup>: projevuje se bezdětností, nemožností mít děti, neplánované rodičovství, event. velký počet dětí, vedoucí k nemožnosti splnit další z funkcí – ekonomickou a socializační funkci.

Porucha ekonomické funkce: se může projevit v nouzi a hmotném nedostatku. Porucha socializační funkce<sup>21</sup>: může vycházet ze tří možných situací. Rodiče se nemohou o dítě starat (nemoc, úraz, pracovní překážky, nezaměstnanost, živelná pohroma smrt). Rodiče se nedovedou o dítě starat (nezralost, nízký věk, mentální či sociální nezpůsobilost, handicapované dítě). Rodiče se nechtějí o dítě starat (mravní a charakterové nedostatky, poruchy osobnosti rodiče).

### **Druhy rodin**

Funkční rodina plní všechny své funkce a je ideální pro dobrý vývoj dítěte. Problémová rodina neplní některou z funkcí rodiny, které ale však nijak vážněji neohrožují funkčnost rodiny a vývoj dítěte v rodině. Rodina je schopna s vlastní pomocí řešit a napravovat neplněné funkce. V dysfunkční rodině se vyskytují poruchy více funkcí, které ohrožují chod celé rodiny, především zdravý vývoj dítěte, ale celkový život rodiny není zásadně ohrožen. Rodina vyžaduje péči institucí a odborníků. Afunkční rodina nesplňuje žádné funkce, rodina se vnitřně rozkládá a zásadně ohrožuje zdravý vývoj dítěte. Děti v této rodině by neměli déle setrvávat.

NZDM se věnují péči o děti a mládež, také mohou spolupracovat s rodinou uživatele. Pro péči o rodinu jsou zřízeny i jiné instituce, které mají rodinu jako hlavní cílovou skupinu. Cílová skupina NZDM je vymezena zákonem o Sociálních službách.

---

<sup>19</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. str. 81 – 83.

<sup>20</sup> DUNOVSKÝ, J. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum, 1986. str. 13 – 14.

<sup>21</sup> Tamtéž, str. 17 – 19.

Je to věk 6 – 26 let, a proto se budeme touto skupinou zabývat jak po stránce fyzické a psychické, tak i po stránce sociokulturní.

#### 4.1 VĚKOVÁ SKUPINA 6 – 11 LET

Toto období je nazýváno mladší školní věk. Začíná mezi 6 – 7 rokem, kdy dítě nastupuje do školy a končí okolo 11 roku, kdy se u dítěte začínají projevovat první známky dospívání. Mladší školní věk je jeden z nejdůležitějších období v životě každého dítěte a zároveň je pro dítě významným mezníkem. Na počátku tohoto období je pro dítě důležité zvládnutí nástupu na školní docházku.

Školní docházka na dítě klade nové nároky a požadavky. Škola ovlivní další rozvoj dítěte a její vliv doprovází dítě po celý jeho život. Dítě prochází rituálem vstupu do školy. Vstup do školy zahrnuje nejen zápis budoucích prvňáčků, také slavnostní první školní den. V tuto dobu začíná dítě chápat, že je něco jinak než doposud. A to na něj klade vysoké nároky. Dítě, které si doteď jen hrálo a předně uspokojovalo své přání, nyní se musí naučit soustředit a usměrňovat svoji pozornost, klidně sedět v lavici, vydržet býti déle bez přítomnosti rodičů atd. Dítě musí nyní přijmout nejen novou roli školáka, ale také se naučit přijmout autoritu učitele.

S nástupem do školy souvisí řada otázek týkajících se školní zralosti dítěte. Obecně lze **školní zralost** charakterizovat jako takovou úroveň tělesného a duševního vývoje dítěte, která je nutným předpokladem pro úspěšné zvládnutí školních požadavků<sup>22</sup>. Každé dítě je nutné posuzovat individuálně s přihlédnutím k jeho dosavadnímu vývoji. Důležitá je také působnost a ovlivňování rodiči. Školní zralost se posuzuje podle určitých znaků. Biologická školní zralost se dá rozpoznat například podle věku dítěte, jeho hmotnosti a výšky. Dále podle vyspělosti hrubé a jemné motoriky. Důležité je také stanovit typ laterality – stanovení, kterou rukou bude dítě psát. Kognitivní (rozumová) školní zralost je posuzována podle jevů, kterými například jsou trvalejší a záměrná paměť, překonávání egocentrismu, přiměřený vývoj řeči a sluchu, rozlišení hry a povinnosti, přechod od celostního k pročleněnému vnímání, rozlišování detailů, zvědavý a tvořivý přístup ke světu atd.

---

<sup>22</sup> ŠIMÍČKOVÁ – ČÍŽKOVÁ, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. str. 84 – 92.

Emoční a sociální školní zralost se týká například adaptace na školu a školní prostředí, sebedůvěra dítěte, přijetí nových rolí žáka a spolužáka, začlenění se do skupiny vrstevníků, relativní emocionální stabilita, kladný přístup a motivace k učení, ochota spolupracovat nejen s autoritou, přiměřená kontrola citů a impulzů. Podle Hartla je školní zralost způsobnost dítěte absolvovat školní vyučování. U dítěte se předpokládá určitý rozvoj jazyka a myšlenkových operací, schopnost aktivní pozornosti, soustředění, úroveň sociálních dovedností<sup>23</sup>.

Celková školní zralost, jak již bylo řečeno, je ovlivněna mnoha faktory a nelze posuzovat dítě jen z jednoho hlediska. Ne všechny děti splňují všechny znaky školní zralosti. Očekává se, že během prvního školního roku se u dítěte vyvinou potřebné vlastnosti za podmínek, že je dítě dobře vedeno jeho učitelkou a také v domácím prostředí rodiči. Je běžné, že některé děti po vstupu do školy jeví některé známky nepřizpůsobení se. Dítě je například neklidné, vrtí se v lavici, nevydrží klidně sedět, poposedává, vykřikuje, zapomíná pomůcky, špatně se začleňuje do kolektivu, hraje si se vším apod. Obyčejně dítě také hůře prospívá, domácí příprava mu trvá příliš dlouho nebo si domácí úkoly neplní vůbec. Dítě musí vynaložit daleko větší úsilí než jeho spolužáci apod. U některých dětí vyzývají rodiče i problémy doma. Dítěti se například nechce vstávat do školy, nechce se mu pracovat na domácích úkolech, je unavené, mívá bolesti břicha, hůře spí a jí, bývá častěji nemocné. Tyto projevy nepřizpůsobivosti dítěte obvykle trvají jen krátkou dobu a po několika prvních týdnech vymizí. Mohou se stát případy dětí, u kterých projevy přetrvávají, či dokonce se zhoršují. Mohou dítě poznamenat na celý školní rok a dokonce vztah ke škole na celý život. Proto je vhodné včas s dítětem začít pracovat na odstranění příznaků a pomoci dítěti s přizpůsobením se.

Mladší školní věk je období, který zpravidla vymezuje věk dítěte 6 – 11 let.

Váagnerová dělí mladší školní věk na dvě etapy<sup>24</sup>:

1. Raný školní věk – trvá od nástupu do školy, mezi 6 a 7 rokem až do 8 – 9 let.  
Zde je důležitá především změna sociálního postavení a vývojové změny související se vstupem do školy.

---

<sup>23</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. str. 708.

<sup>24</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Karolinum, 2005. str. 237.

2. Střední školní věk – který trvá od 8 – 9 let do 11 – 12 let. Je to období pro dítě relativně klidné, dochází v něm ke změnám, které dítě připravují na dobu dospívání.

Podle psychologické vývojové periodizace podle Piageta je to etapa konkrétních operací. V této etapě dítě již lépe chápe příčinné vztahy, začíná chápat příčinné souvislosti a snaží se nalézat vztahy mezi jevy. Školák také většinou dovede řadit předměty podle kvantitativních znaků (tj. délka, hmotnost apod.) a také podle tvarů<sup>25</sup>. Psychoanalytická vývojová periodizace dle Freuda označuje mladší školní věk jako stadium latence. Freud zde hovoří o době, kdy na čas ustupují dětské emoční a sexuální tužby a zájmy do pozadí. Je to období, ve kterém si dítě osvojuje nové poznatky, kulturní hodnoty a různé sociální role. Dítě je přepraveno poznávat věčný svět. Je to klidnější období mezi dvěma vývojově rychlými etapami<sup>26</sup>.

Psychosociální vývojová periodizace podle E. H. Eriksona vymezuje toto období jak etapu snaživosti. Školák se snaží vyhnout pocitům méněcennosti. Dítě chce svým snažením a pílí získat úspěch. Dítě se chce prosadit svým výkonem a aktivitou nejen u autority učitele, ale také se prosazovat ve vrstevnické skupině<sup>27</sup>.

Z pohledu psychologie bývá období mladšího školního věku označováno jako období střízlivého realismu. Dítě je zaměřeno na svět takový jaký je a chce ho pochopit. Z počátku je dítě závislé na autoritě (učitelé, rodiče), později začíná být kritické vůči autoritě a ověřuje si nové poznatky vlastními bádáním, prozkoumáváním, přemýšlením, hledáním a zjišťováním informací, atd<sup>28</sup>.

Období mladšího dítěte školního věku je ve **fyzickém vývoji** ohraničeno první a druhou strukturální přeměnou organismu<sup>29</sup>. U dítěte probíhá změna těla, dítě se vytahuje, zeštíhluje mu trup, prodlužují se mu dolní i horní končetiny – orientací je tzv. filipínská míra, která porovnává délku horní končetiny

---

<sup>25</sup> LANGMEIER, J., LANGMEIER, M., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyziologie*. Praha: H&H, 1998. str. **84 – 85, 101**.

<sup>26</sup> ŠIMÍČKOVÁ - ČÍŽKOVÁ, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. str. **26 – 27**.

<sup>27</sup> Tamtéž str. **28 – 29**.

<sup>28</sup> LANGMEIER, J., LANGMEIER, M., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyziologie*. Praha: H&H, 1998. str. **82 – 83**.

<sup>29</sup> PLEVOVÁ, I. *Kapitoly z vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. str. **29**,

vzhledem k velikosti hlavy<sup>30</sup>. Celkový motorický vývoj se zklidňuje, u dítěte se zlepšuje hrubá i jemná motorika, jeho pohyby jsou přesnější, rychlejší, koordinovanější. Stále u dítěte trvá radost z pohybu, která přetrvává z předškolního období. Dítě má zájem o různé druhy pohybu a přináší mu uvolnění od napětí. Proto by měl být pohyb pro školáka součástí každého dne.

V oblasti **kognitivního – rozumové vývoje** dítě prochází řadou změn. Je zaměřeno na poznávání skutečného světa. Nestací mu pouhé poslouchání informací, chce si samo všechno vyzkoušet a objevovat nové souvislosti a vztahy. Vnímání se stává cílevědomým, dítě vnímá záměrně a přestává u něj být nahodilým. S vnímáním souvisí paměť, která se zdokonaluje. Dítě si stále častěji úmyslně zapamatovává. Pozornost je u dítěte krátkodobá, ještě těžší odolává rušivým vlivům. Vůlí ovládaná pozornost je pro dítě velmi vyčerpávající a náročná. Školák již odkáže rozlišit fantazii od skutečnosti. I jazykový vývoj u dítěte mladšího školního věku zaznamenává velký rozvoj. Ve škole se dítě učí psaný i čtený jazyk, roste slovní zásoba, délka a složení vět, dítě začíná o jazyku uvažovat, začíná i chápat rozdílnost či podobnost slov a významu.

**Emoční vývoj** v období mladšího školního věku je poznamenán vstupem dítěte do školy. Emocionální vyrovnanost a sociální stabilita jsou důležité pro celkovou školní adaptaci. V socializaci hraje důležitou roli rodina. Dětský kolektiv dítě ve škole výrazně ovlivní. Pro dítě je důležité, jak ho vrstevníci přijmou. Dítě se ve skupině učí roli spolužáka a upevňuje si svoji pozici. Dítě se od svých spolužáků učí další modely chování, učí se soutěživosti a spolupráce a odpoutává se od rodiny. V počátku školní docházky se dítě spíše zaměřuje na vlastní úspěch, později si začíná uvědomovat že patří do třídy, do skupiny, pocituje sounáležitost a odpovědnost. Dítě se také učí kontrolovat své chování. V tomto období je navazování kontaktu spíše nahodilé, okolo věku 11 – 12 let si dítě začíná budovat vztahy na úrovni přátelství.

Období mladšího školního věku má za hlavní činnosti učení. Nesmí se opomíjet hra, která je velmi důležitá i v tomto období. Pro dítě je vhodná již složitější hra, která ho

---

<sup>30</sup> RIEGEROVÁ, J., ULBRICHOVÁ, M. *Aplikace fyzické antropologie v tělesné výchově a sportu*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1998, str. 75.

nutí více přemýšlet, tvořit, bádát. Vhodné jsou i pohybové hry. U dětí se začínají objevovat zájmy. Z počátku jsou přechodné, kdy dítě zkoumá své schopnosti. Obohacuje dítě o nové úspěchy a pocit zažití neúspěchu je pro dítě také důležitým prvkem. Na celkový úspěch dítěte ve škole má vliv mnoha faktorů, které již byly popsány.

## 4.2 VĚKOVÁ SKUPINA 12 – 15 LET

Období dospívání je pro každého jedince přechod mezi dětstvím a dospělostí. Dělí na **3 části**. První fáze se nazývá **prepuberta**, druhá fáze **puberta** a třetí fáze **adolescence**.

**Prepuberta** začíná u dívek mezi 10 – 11 rokem, u chlapců v 11 letech. Pro toto období jsou charakteristické změny ve fyzické a psychickém vývoji. Někdy je tento věk označován jako věk druhé strukturální proměny. V tomto období jsou také časté velké vývojové rozdíly. Vývoj chlapců a dívek probíhá odlišně, ne stejnoměrně rychle. U dívek změny nastupují dříve. Rozdíly lze pozorovat i u stejného pohlaví. Příkladem může být vyspělost dívek. Některé dívky jsou již ve 13 letech vyspělé, mají rozvinuté druhotné sexuální znaky, jiné dívky v tomto věku mají ještě dětský vzhled. V posledních letech se vývoj a růst dětí zrychlil. Tomuto trendu říkáme sekulární akcelerace<sup>31</sup>, tzn. že dnešní děti začínají dospívat mnohem dříve. Nastupující změny ve fyzickém proměně těla dítěte se začínají objevovat dříve, zrychluje se celkový růst, zvyšuje se výška i váha. Tato akcelerace poznamenává vývoj i po stránce rozumové a citové.

**Fyzický vývoj** v etapě prepuberty je poznamenám výraznou změnou. Začíná období vytáhlosti, začínají růst končetiny i trup. Ve fyzickém vzhledu se startují výrazné intersexuální rozdíly. Ve fyziologických pochodech se zvyšuje produkce pohlavních hormonů a následkem toho se objevují druhotné pohlavní znaky. Tato hormonální činnost začíná mít vliv na chování prepubescenta i na jeho sexuální pud, který v počátku působí intenzivně a nerovnoměrně. Tyto biologické změny mají

---

<sup>31</sup> LANGMEIER, J., LANGMEIER, M., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyziologie*. Praha: H&H, 1998. str. **88 – 89**.

větší vliv na chlapce, ti sexuální pud hůře potlačují. Děvčata toto působení dokáží zvládnout snadněji a pudy přirozeně směřují do jiných aktivit. Toto období biologicky končí u děvčat první menstruací a u chlapců prvními ranními polucemi. Fyzický vývoj v tomto období bývá rychlejší a není v souladu s vývojem psychickým. Somatický vývoj předstihuje psychický. To sebou přináší změny typické pro období prepuberity. V hrubé motorice se díky velkým změnám objevuje dočasná neobratnost a nekoordinovanost pohybů, převážně u chlapců. Díky prudkému růstu končetin se v jemné motorice objevuje křečovitost, která se může projevit v grafickém výkonu.

**Kognitivní vývoj** u prepubescenta je poznamenán emoční labilitou a rozkolísaností. Vnímání je přesnější, ale vlivem nízké koncentrace pozornosti se vnímání zhoršuje. V tomto období vzrůstá význam fantazie. Ta pojí vysněný ideál s realitou. Prepubescent často ve dne sní o sobě, kde si představuje své ideální já. Přemíra snění může prepubescenta ovlivňovat natolik, že odvádí jeho pozornost od školní práce a zhoršuje se i motivaci pro školní povinnosti. Významné vývojové změny lze zaznamenat v oblasti myšlení. Prepubescent začíná řešit problémy novým způsobem, nespokojí se jen s jedním řešením. Začínají se projevovat rozdíly mezi pohlavími. Dívky bývají obratnější ve verbálních projevech, chlapci prokazují lepší výkony v početních operacích a při řešení prostorových úkolů. Dle Piageta<sup>32</sup> je charakteristický postupný přechod od konkrétních operací k formálním operacím. Typický je velký počet myšlenkových operací, projevuje se také schopnost logicky třídit, srovnávat a řadit různé věci a pojmy.

V období prepuberity se mění i **citový vývoj** jedince. Proměnlivost citů a labilita silně ovlivňují celkové chování prepubescenta. Jeho prožívání bývá prudké, vztahovačné, přecitlivělé a okamžitě reagující na změnu. Chování v tomto období je výbušné, impulzivní, někdy až dráždivé. Stačí nepatrný podnět, který dříve neměl odezvu a nezpůsobil změnu, nyní ale vyvolává reakce různého typu; od radosti, potěšení, smíchu až po smutek, vztek a pláč. Citové prožitky bývají krátkodobé, o to jsou ale intenzivnější. Prepubescenti bývají více uzavřenější, orientovaní na sebe. Ve svých pocitech sami často nemají jasno a proto je pro ně typická je nechuť projevovat city

---

<sup>32</sup> ŠIMÍČKOVÁ – ČÍŽKOVÁ, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. str. 24 – 25.

navenek. Zvláště ty negativní pocity, např. smutek nebo ponížení. Různorodost citových projevů je závislá na dosavadní zkušenostech z předchozích vývojových období. Vliv na jejich chování mají rodiče a učitelé. S tím souvisí nespravedlnost a kritika, která od nich přichází. Ne vždy je od prepubescenta brána kladně, nepřijme ji a bere ji jako útok proti své osobě.

**Sociální vývoj** v této vývojové etapě je typický osamostatňováním se od rodiny. Každý jedinec si hledá svůj způsob jak se odpoutat od rodiny. Není to pro něj vždy snadné a ne každému se to podaří. Někdy bývá způsob odpoutání bouřlivý, někdy klidný a postupný. Pro toto období je také typické navazování vrstevnických vztahů. Utváří se vrstevnické skupiny, party. Kamarádské vztahy nejsou ještě zcela trvalé, často se mění a občas mezi nimi vládne i rivalita. Převážně se tvoří skupiny dle pohlaví, chlapecké a dívčí. V rámci těchto skupin jedinec získává nové role. Novou rolí pro něj může být role člena party, vůdce party, kamaráda, přítele apod.

Po období prepuberty nastupuje období **puberty**. U dívek začíná okolo 12 roku a u chlapců ve 13 letech. Hranice ukončení není přesně stanovena, přichází plynulý přechod do etapy adolescence, která začíná okolo 16 – 17 roku věku jedince.

V pubertě se zpomaluje **fyzický růst**, mizí neobratnost, tělo dostává dospělou podobu, růst ale pozvolna pokračuje až do adolescence. Svalstvo a vnitřní orgány se zvětšují. Zvyšuje se také tělesná zdatnost. Sexuální pud je nyní pravidelnější a pro jedince lépe zvládnutelný. Puberta je obdobím pohlavního dozrávání, jedinec se z dítěte přeměňuje na biologicky zralého člověka schopného reprodukce.

Ve **vývoji poznávacích procesů** postupně dochází k preciznosti vnímání. Výrazně se rozvíjí paměť. Jedinec si lépe a dlouhodoběji zapamatovává. Objevuje se také výběrovost v učení. Jedinec si lépe vybírá a lépe pamatuje ty poznatky a fakta, která jsou blízka jeho zájmům. Fantazijní představy přetrvávají z předchozího období, nyní jsou více živé, nápadité a originální. Denní snění je prostředníkem mezi realitou a ideálem. Díky bohaté představivosti má jedince často představy s eroticko – sexuálním zabarvením. Někdy se ve fantazii objevuje až naivní romantismus, který ovlivní chování jedince. Ve vývoji myšlení se nadále zdokonalují formální operace, se stále hlubší schopností abstrakce. Myšlení také ovlivňuje snaha



jedince o sebezdokonalování. V tomto období začíná jedince hledat smysl života. Zkoumá hodnoty které se kolem něj objevují, jejich význam, hloubku, důvody. Často také porovnává sám sebe s ostatními, snaží se skrz sebe poznat a hodnotit druhé lidi. U jedince se začíná objevovat racionalismus, více trvá na rozumových důvodech lidského jednání. Myšlení se také vyznačuje radikalismem. Jedinec unáhleně hodnotí a soudí, nepřijímá kompromis, někdy až moc rychle dospěje k závěrům, které přijímá jako platný fakt. Jejich hodnocení je často generalizované a také ovlivněno názory druhých, od kterých daný názor převzali a ztotožnili se s ním. Tato názorová proměnlivost je typická pro období puberty.

**Citový vývoj** v období puberty je charakteristický citovou rozkolísaností. Labilita typická pro předchozí období, není již tak výrazná. Jedinec je více pozitivně naladěný, někdy má výkyvy nálad, často také vybuchuje a naopak je rychlou změny nálady veselý. Emoční vázanost k rodičům se více uvolňuje, neodmítají jakékoliv citové projevy z jejich strany. V tomto období má pubescent potřebu navázat city a vztah k někomu jinému. Vznikají trvalejší a pevnější kamarádství, dochází také k prvnímu zamilování a idealizování si partnera. Prožívají první platonické lásky. Tyto vztahy mají spíše erotický charakter a dospívající prožívá nové pocity intimních vztahů – držení za ruce, doteky, líbání, apod. City k sobě – sebecity jsou spíše nevyrovnané, přecitlivěle reagují na kritiku vůči sobě, někdy to může vést až k pocitům osamělosti a izolace. Podle E. H. Eriksona<sup>33</sup> je to období iniciativy proti pocitům vlastní méněcennosti. Jedinec přemýšlí nad svojí identitou a hledá ji. Bojí se nejistoty ze sebe sama v roli mezi lidmi, také pochybuje o vlastních kvalitách. V tomto období jedinec často přemýšlí o významu a smyslu svého života, o morálních zásadách a hodnotách. Typické pro období puberty je rozvoj vyšších citů, tzn. citů morálních, estetických, apod. Zkoumá mravní hodnoty rodiny a celé společnosti.

**Sociální vývoj** je v pubertě ovlivněn snahou dospívající po nezávislosti. Jedinec se chce sám rozhodovat a obhájit si svůj vlastní názor. Díky tomu často přichází do konfliktu s rodiči i učiteli ve škole. Dospívající je kritický k rodičům, chce být lepší než oni a touží po spravedlnosti a uznání. Chce se od rodičů odlišit a být jiný

---

<sup>33</sup> LANGMEIER, J., LANGMEIER, M., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyziologie*. Praha: H&H, 1998. str. 104 – 105.

a hlavně nevázaný na ně. To vyjadřuje například i tím, že některé jeho chování je stejné jako chování dospělých. Přicházejí chvíle zkoušení prvního kouření, pití alkoholu, používání vulgarismů. Dospívající mění názory na jiné lidi a také na školu. Ke konci školní docházky dospívající začíná uvažovat o volbě střední školy a s tím související volba budoucího povolání. Dospívající si ujasňuje co bych chtěl v budoucnosti dělat a co by hlavně dělat nechtěl, a to si se chce prosadit. V tomto období také hraje důležitou roli to, jaký celkový vzhled dospívající zvolí. Péče o vzhled, vlasy, oblečení, styl oblékání, to vše staví mladého dospívající do nějaké role. Je to pro něj důležité a vyjadřuje to jeho samého. V tomto období hraje velkou roli skupina vrstevníků. V této skupině dospívající ztrácí svoje individualita a přejímá skupinové vzory a hodnoty. Ve vrstevnické skupině také získává nové role, učí se jim a to posiluje jeho sebepojetí a sebevědomí.

#### **4.3 VĚKOVÁ SKUPINA 16 – 18 LET**

Třetí částí dospívání se nazývá **adolescence**. Na konci této etapy jedinec vstupuje do dospělosti. U dívek začíná kolem 16 roku a u chlapců asi v 17 letech. Horní věková hranice není pro toto období jasně stanovená. Vývoj plynule přechází do mladé dospělosti a je u každého jedince v jiné chvíli. Kdy dospívající dosahuje dospělosti také ovlivňují společenské a kulturní zvyklosti.

**Somatický vývoj** v období adolescence je na svém vrcholu, je ukončen. Tělo jedince dosahuje konečné podoby pro život a je schopné sexuální reprodukce. Jedince také dosahuje vrcholu své fyzické krásy a přitažlivosti. Vzhled těla bývá pro adolescenta velmi důležitý a posiluje mu jeho sociální význam. Ideál vlastní krásy dokáže zvýšit sebevědomí adolescenta, což mu pomáhá ke vztahu k druhému pohlaví. Pro toto období je charakteristický je vysoký fyzický výkon, zvláště u chlapců.

**Vývoj poznávacích procesů** se výrazně neliší od předchozího období. Adolescent dosahuje svého inteligenčního vrcholu. Je schopný pružně reagovat a používat nové způsoby řešení a bádání. Je typickým svým radikalismem a nekompromisností. Řešení situace je pro něj hned zřejmé a jasné a svůj názor chce prosadit za každou

cenu. Ještě ale nedokáže zcela předvídat následky svého jednání. Díky tomu jsou velmi odvážní a často riskují. To je vyvoláno touhou po samostatnosti a nezávislosti.

Adolescenta má potřebu si vytvářet vlastní názory a získávat vlastní zkušenosti. Chce se sám svobodně rozhodovat. To vše si chce prosadit převážně u rodičů, od kterých se stále odpoutává, i když ještě stále zůstává na nich finančně závislý. Adolescent stále hledá smysl života, stále více se přemýšlí o normách společnosti, morálních hodnotách a o vlastních ideálech. Je k sobě kritický a zaměřuje se na své nitro, kde stále hledá se vlastní já. Pro adolescenta je také důležitá volba povolání. Je to pro něj úkol náročný, adolescent sám ještě nemusí mít vyhraněný zájem. Volba povolání je často ovlivněna rodiči jedince. Správná volba je důležitá pro budoucí profesní uplatnění, ale ne vždy se podaří. Rozhodování je složitější pro chlapce. Společnost od nich předpokládá ekonomickou nezávislost a tím na ně vytváří tlak. V období adolescence se emoční prožívání pomalu uklidňuje a postupně dochází ke stabilizaci. S hormonálním dozráváním se mění citové prožívání, emoční reakce mohou být méně přiměřené a značně proměnlivé. Dospívající bývá stále vztahovačný a přecitlivělý, ale už je intenzita těchto stavů menší než v předchozím období.

#### 4.4 VĚKOVÁ SKUPINA 19 – 26 LET

Toto věkové období se nazývá **dospělost**. Považuje se za období nejvyšší zralosti v životě člověka. V dospělosti je člověk na vrcholu svého fyzického a psychického vývoje. Hlavními vývojovými úkoly je v tomto období získání úplné nezávislosti na rodičích, ztotožnění se s rolí dospělého, upřesnění osobních a životních cílů, přijetí profesní role, vytvoření partnerství a založení vlastní rodiny.

Nakonečný dělí dospělost na 3 fáze<sup>34</sup>:

- mladší dospělost (od 19 do 30 let),
- střední dospělost (do 45 let),
- starší dospělost (do 60 let).

---

<sup>34</sup> ŠIMÍČKOVÁ – ČÍŽKOVÁ, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. str. 118.

Mladší dospělost je fází v životě člověka, kdy je na vrcholu fyzických sil, člověk je fyzicky zdatný, je schopný podávat výborné fyzické výkony. Jeho tělo je připraveno odolávat fyzickému vypětí a novým výzvám a úkolům spojených s dospělostí. Dle Eriksonovy teorie je vývojovým úkolem mladé dospělosti dosažení vztahové intimity. Intimita ve vztahu vyžaduje projevy něhy a lásky, důvěru a úctu, schopnost mít rád druhého člověka včetně jeho chyb, sdílet společné plány a společné koníčky a zájmy<sup>35</sup>. V této době většina lidí začíná hledat stálého partnera, navazují nové kontakty. Dospělý člověk také již není závislý na své původní, orientační rodině. Vytváří si vlastní domov a zakládají rodiny. Někteří jedinci v již této době mají děti. Jejich citová vyrovnanost je činí zdatné jak v oblasti psychické, tak sociální. Moderní trend poslední doby je zůstat tzv. single. Člověk, který je takto označován, žije sám bez stálého partnera. Je to člověk který si buduje svoji kariéru, má mnoho přátel, zájmů a koníčků. Na jeho osobní život mu nezbyvá moc času. Tato role mu v životě vyhovuje. Má to své přednosti, ale i stinné stránky – např. osamělost. Jedinci, kteří studují vysokou školu končí svoje studium a stejně jako ostatní mladí dospělí si hledají svá první zaměstnání. Mladší dospělosti je fází profesního startu. Nástup do prvního zaměstnání někdy bývá doprovázeno tzv. šokem z reality<sup>36</sup>. Dospělý člověk je schopen si uvědomovat, že různé situace mohou mít různé řešení. Již si uvědomuje následky svých činů a plnou zodpovědnost na ně. Mladý člověk je také ovlivněn zkušenostmi, kterých nabývá stále více. V tomto období také mladý člověk si vytváří své životní cíle a možnosti v životě. Zralost člověka se projevuje i zájem o problémy společnosti a mnohoznačnost života. V pozdější fázi dospělosti se člověk přesouvá do další životní fáze, a to do stáří.

Ke všem vývojovým obdobím v životě jedince lze říci, že pokud vše probíhá v pořádku, bez výrazných odchylek ve vývoji, dochází k vyvinutí se zdravého jedince. Všechna vývojová období mají své vývojové zákonitosti. Každé období je odlišné a jinak pro jedince zatěžující a náročné. Pokud se objeví nějaké odchylky či problémy v některé z vývojových fází, vždy to ovlivní celý další vývoj jedince. Pokud se například objeví příčiny pro nesprávný vývoj již ve mladším školní věku,

---

<sup>35</sup> SKORUNKOVÁ, R. *Úvod do vývojové psychologie*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. str. 17 – 18.

<sup>36</sup> Tamtéž., str. 57.

jedinec je problémy poznamenán ve všech dalších vývojových obdobích, často až do dospělosti. Pokud je u jedince diagnostikována nějaká porucha, například porucha osobnosti či chování, ovlivní to vývoj člověk na jeho celý život. V případě zjištění poruchy či nedostatků ve vývoji, je potřebné tyto problémy začít řešit co nejdříve. Čím dříve jsou jakékoliv problémy diagnostikovány a zjištěny jejich příčiny, tím dříve se může s jedincem pracovat na jejich odstranění a učinit opatření pro zlepšení jeho budoucího života.

## **EMPIRICKÁ ČÁST**

## 5. DEMOGRAFIE OLOMOUCE

Olomouc je statutárním městem Střední Moravy a centrem Olomouckého kraje. Primátorem města je Martin Novotný. Počet obyvatel k 31.12. 2009 je 100 373. Město je šestým největším městem České republiky. Rozkládá se v Hornomoravském úvalu na řece Moravě při soutoku s Bystřicí. Město Olomouc se leží v úrodné Hané a proto se mu často říká srdce Hané. Rozloha města je 10 337 ha. Historie města sahá až do počátku 10. století našeho letopočtu, kdy se město stalo důležitým obchodním rozcestím. Do 17. století našeho letopočtu bylo město Olomouc centrem Moravy. Během třicetileté války bylo město okupováno švédskými vojsky. Bylo ve velkém rozsahu zničeno a ztratilo svou vedoucí pozici. V průběhu 19. století neměla Olomouc příliš dobré podmínky pro obrovský rozmach průmyslu, zejména díky pevnému sevření města hradbami. Tohoto faktu využilo ke zvýraznění svého náskoku zejména Brno. Roku 1830 byla dokončena budova divadla na Horním náměstí, roku 1841 přijel do Olomouce první vlak. Dvě války udusily rozvoj průmyslu, druhá světová navíc přinesla ničení stavebních i kulturních pamětihodností. V 2. pol. 20. stol se město Olomouc začalo postupně rozvíjet nejen po stránce obnovy města, ale také v oblasti kulturní, sportovní a vzdělávací. Začali se stavět nové byty a počet obyvatel vzrůstal.



Město Olomouce je po Praze druhým městem s největším množstvím historických památek. Historická část města je chráněna jako městská památková rezervace. Je zde situováno několik velkých náměstí. Na Horním náměstí je umístěna radnice s orlojem z 15. století a především sloup Nejsvětější Trojice, postavený v roce



1740, který je zapsán ve světové organizaci UNESCO. Olomoucké národní kulturní památky jsou Zdikův palác (dříve zvaný Přemyslovský palác), klášter Hradisko



a kostel svatého Mořice, soubor 7 barokních kašen, z nichž nejmladší Ariónova kašna je vybudovaná v roce 2002. Město Olomouce není jen historickým městem, vyniká také svojí bohatou kulturou. Pro svou neopakovatelnou atmosféru je Olomouc vyhledávaným střediskem mezinárodních konferencí a festivalů. Více než čtyřicetiletou tradici má Academia film Olomouc (AFO), mezinárodní festival dokumentárních filmů a videoprogramů. Dále pak FLORA Olomouc, mezinárodní zahrádkářská výstava s každoroční

návštěvností okolo 80 000 návštěvníků. Zajímavou nabídku kulturního vyžití nabízí také Moravské divadlo, Moravská filharmonie, Divadlo Konvikt a Tramtarie. Neméně známá jsou také olomoucká muzea. Vlastivědné muzeum a Muzeum moderního umění jsou mezi turisty nejvíce navštěvovaná. Město Olomouce se pyšní svými parky. Jejich základ tvoří tři historické parky. Na jihu Smetanovy sady, na západě Čechovy sady a na východě Berzučovy sady s botanickou zahradou. Město Olomouc je také městem s bohatou sportovní základnou. Sídlo má zde mnoho sportovní klubů. Město bylo pořadatelem několika významných sportovních akcí, např. Mistrovství světa v orientačním běhu 2008, Mistrovství světa v kickboxu 2008 a Mistrovství Evropy v baseballu 2005. V Olomouci se nachází druhá nejstarší česká univerzita. Univerzita Palackého má 8 fakult a celá univerzita má více jak 21 000 posluchačů. Svým významných postavením dává Univerzita Palackého městu charakter univerzitního města. Ve městě je také několik gymnázií a mnoho středních škol.





## 6. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Výzkum je zaměřen na 2 cílové skupiny. Cílová skupina **A uživatelé NZDM** a cílová skupina **B veřejnost města Olomouce**.

Zmapováním NZDM ve městě Olomouci jsme zjistily, že je zde 6 nízkoprahových klubů. První kontakt se zařízeními proběhl v září roku 2009. Po e-mailových domluvách proběhly první schůzky. Na osobních schůzkách s vedoucími zařízení, které probíhaly počátkem měsíce října 2009, proběhlo jednání o možnosti výzkumu v jejich zařízeních. V některých zařízeních nám provádění výzkumu nebylo doporučeno. Proto se ve výzkumu zaměřujeme na dvě NZDM a to ty, ve kterých jsem absolvovala svoji odbornou praxi. Jsou to NZDM KudyKam a Klub ZÓNA.

Výzkumné šetření zaměřené na cílovou skupinu B veřejnost – anketa – bylo realizováno ve městě Olomouci.

### 6.1 STANOVENÍ CÍLŮ, VÝZKUMNÝCH PŘEDPOKLADŮ

Cílem výzkumného šetření je zjistit do jaké míry jsou využívány nízkoprahové kluby v Olomouci, jejich cílovou skupinu, jakým způsobem uživatelé nejraději tráví čas v NZDM a zda mají zájem o sociální služby a volnočasové aktivity. Dále zmapovat, zda má veřejnost ve městě Olomouci dostatečné povědomí o existenci NZDM.

**Hypotéza H1:** *Domníváme se, že většina uživatelů nízkoprahových zařízení využívá nabídku volnočasových aktivit.*

**Hypotéza H2:** *Domníváme se, že více jak polovina uživatelů nízkoprahových zařízení má zájem využívat této sociální služby.*

**Hypotéza H3:** *Domníváme se, že více jak polovina respondentů nemá dostatečné povědomí o NZDM v Olomouci.*

## 6.2 STANOVENÍ METOD, REALIZACE VÝZKUMU

Pro obě výzkumné šetření byla zvolena dotazníková metoda. Tato metoda má své výhody i nevýhody. Jako velkou výhodou bychom označili to, že za poměrně krátký čas je možno získat velký počet potřebných informací. Další výhodou je anonymita dotazovaných. Je to také jedna z nejméně finančně nákladných metod výzkumu. Jako jedna z nevýhod je označována nízká návratnost. V našem případě byla návratnost 100%. Každý dotazník byl vyplňován s každým dotazovaným účastníkem osobně. Díky tomuto přímému kontaktu odpadá i možnost nepochopení otázky dotazovaným. Každému dotazovanému, kterému otázka nebyla jasná, jsme ji mohli hned dovysvětlit. Ve výzkumné části B používáme anketu. Anketa<sup>37</sup> je druh výzkumné techniky založené na dotazníku, která slouží především ke zjištění názoru co nejvíce lidí. Zpravidla se skládá pouze z několika otázek.

Při zpracování grafů byla použita relativní četnost, která se vyjadřuje v procentech (%). Poskytuje nám informace o tom, jak velká část z celkového počtu hodnot připadá na danou hodnotu. Relativní četnost se vypočítá podle vzorce<sup>38</sup>:

$$f = \frac{n_1}{n}$$

f .....relativní četnost  
n<sub>1</sub> .....podíl četnosti  
n .....celková četnost

Pro získání a zpracování potřebných informací od uživatelů NZDM jsem použila dvě metody. Metodu pozorování a dotazníků.

**Výzkum A zaměřený na uživatele NZDM** byl realizován ve dvou nízkoprahových klubech, a to v NZDM KudyKam a NZDM Klub ZÓNA. Výzkum byl realizován v období od října 2009 do ledna 2010. Výzkum probíhal z počátku tak, že jsme byli v roli pozorovatele a navazovali jsme s uživateli první kontakt. Výhodou bylo, že jsem již absolvovala odbornou praxi a znalost prostředí mi pomohla s navazováním kontaktů s uživateli. Poté jsme vyzívali uživatele k zodpovězení dotazníkových otázek. Někteří uživatelé vyplňování dotazníků přijali velmi kladně

<sup>37</sup> Anketa, převzato z Dotazník-online.

<sup>38</sup> CHRÁSKA, M. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. Olomouc, Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. str. 43.

a ochotně s nadšením odpovídali na otázky. Někteří uživatelé zpočátku odpovídat nechtěli, ale posléze po vzoru svých vrstevníků se do dotazování také zapojili. Občas se mezi uživateli objevili i takoví uživatelé, kteří na otázky z dotazníku nechtěli odpovídat vůbec. Důvod jejich záporného přístupu jsme se od nich nedozvěděli. Celkový počet získaných dotazníků je 89.

Dotazník je tvořen 9 otázkami. Otázky č. 1 a 2 se týkají pohlaví a věku dotazovaného uživatele. Otázky č. 3 a 4 se dotazují na to, jak často uživatel navštěvuje NZDM a odkud se o NZDM dozvěděl. Jsou to uzavřené otázky, na které mají dotazovaní uživatelé výběr z možnosti odpovědí. Otázky č. 5, 6 a 7 jsou zaměřené na oblast volnočasových aktivit. Otázky č. 5 a 7 jsou polootevřené, zde si uživatelé měli možnost vybrat z odpovědí nebo odpovídat volnou formou, jejich názory a nápady. Otázka č. 6 je otevřená, zde uživatelé odpovídali volnou formou podle svého uvážení. Otázky č. 8 a 9 jsou zaměřené na sociální služby. Jsou to otázky uzavřené, zde uživatelé měli možnost si vybrat z variant Ano, Ne, Nevím. Dotazník pro uživatele NZDM je v diplomové práci jako příloha č. 5.

**Pro výzkum zaměřený na cílovou skupinu B** mezi veřejností města Olomouce byla zvolena dotazníková metoda – forma ankety.

Anketu tvoří 5 otázek, kdy otázky č. 1, 2 a 3 zjišťují pohlaví, věk a vzdělání respondentů a jsou to otázky uzavřené. Otázky č. 4 a 5 se týkají NZDM v Olomouci. Otázka č. 4 je uzavřená, respondent měli na výběr ze dvou odpovědí. Otázka č. 5 je polootevřená.

Dotazníkové šetření probíhalo v období od listopadu 2009 do února 2010 a podařilo se oslovit 344 respondentů. Cílovou skupinu dotazovaných tvořila široká veřejnost. Při výběru nerozhodovalo pohlaví, věk ani vzdělání. Výběr probíhal zcela náhodně, většinou na frekventovaných místech města Olomouce (např. Náměstí Hrdinů, Dolní a Horní náměstí, okolí hlavního nádraží, lokalita „Tržnice“, okolí nákupního centra Prior). Anketa pro veřejnost je v diplomové práci přiložena jako příloha č. 6.

## 6.3 VLASTNÍ VÝZKUM

### A) Cílová skupina uživatelé NDZM

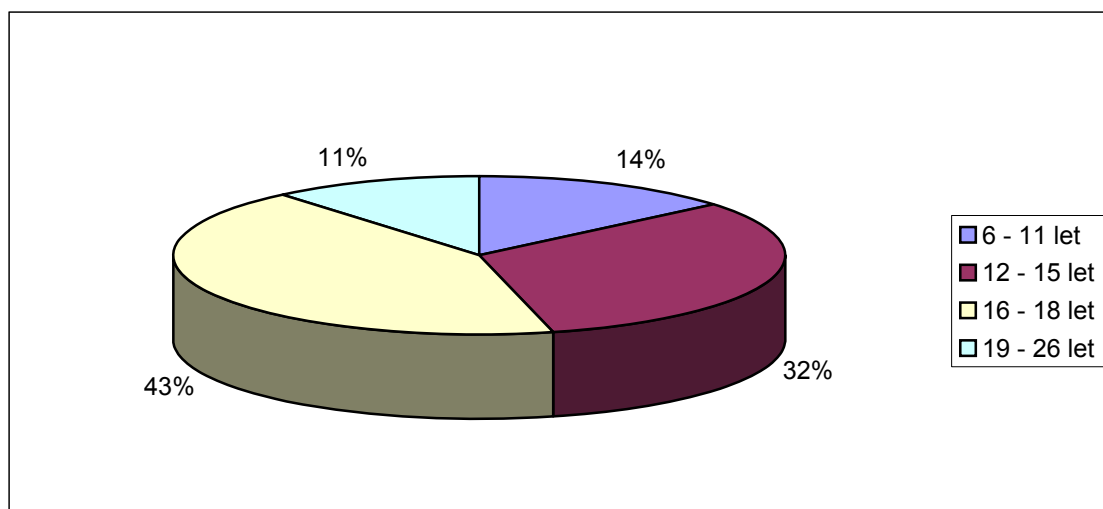
Po získání potřebných dat byla provedena jejich analýza. Celkový počet výzkumného vzorku byl **89** dotazníků, 47 z NZDM KudyKam a 42 z NZDM Klub ZÓNA.

Tabulka č. 1 **Věkové složení uživatelů NZDM**

Věková skupina	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
6 - 11 let	6	6	12	14
12 - 15 let	14	15	29	32
16 - 18 let	19	19	38	43
19 - 26 let	8	2	10	11
Celkem dotazovaných	47	42	89	100

Tabulka č. 1 zobrazuje počet uživatelů dle věkových skupin. V tabulce je zobrazen zvlášť počet uživatelů z NZDM KudyKam, NZDM Klub ZÓNA a celkový počet .

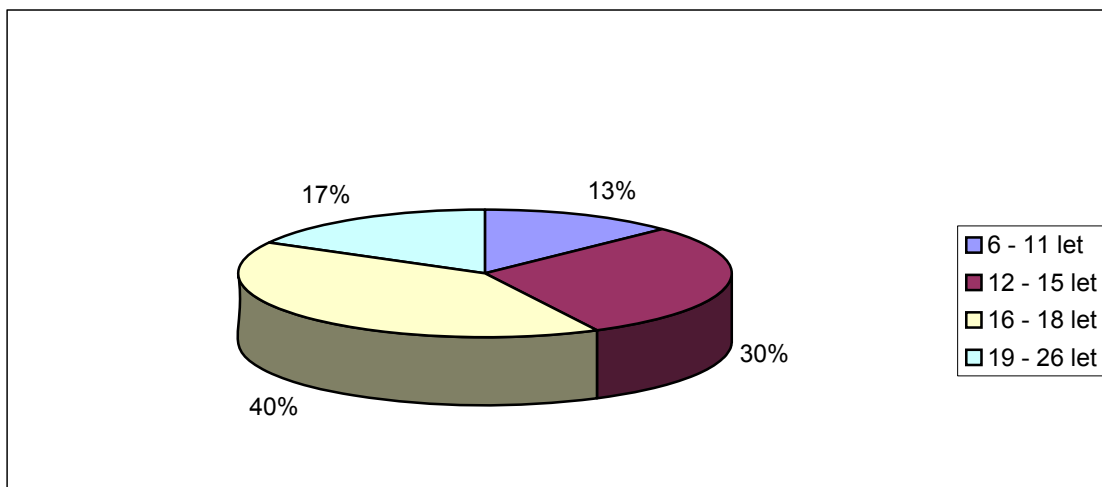
Graf č. 1 **Věkové složení uživatelů NZDM**



Graf č. 1 zobrazuje věkové složení uživatelů NZDM. Z celkové počtu 98 odpovědělo ve věkové skupině 6 – 11 let 12 uživatelů (14%), ve věkové skupině 12 – 15 let 29 uživatelů (32%), ve věkové skupině 16 – 18 let 38 uživatelů (43%) a ve věkové skupině 19 – 26 let 10 uživatelů (11%).

Graf č. 2

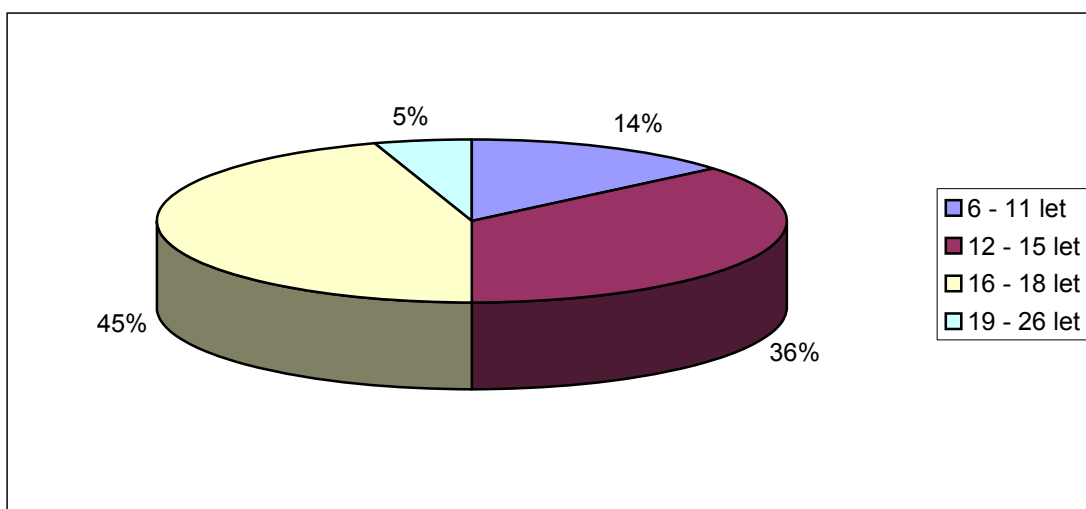
**Věkové složení uživatelů NZDM KudyKam**



Graf č. 2 zobrazuje počet uživatelů dle věkových skupin v NZDM KudyKam. Celkem bylo 47 dotazovaných uživatelů. Ve věkové skupině 6 – 11 let odpovědělo 6 uživatelů (13 %), ve věkové skupině 12 – 15 let odpovědělo 14 uživatelů (30 %), ve věkové skupině 16 – 18 let odpovědělo 19 uživatelů (40 %) a ve věkové skupině 19 – 26 let odpovědělo 8 uživatelů (17 %).

Graf č. 3

**Věkové složení uživatelů NZDM Klub ZÓNA**



Graf č. 3 zobrazuje počet uživatelů dle věkových skupin v NZDM Klub ZÓNA. Celkem bylo 42 dotazovaných uživatelů. Ve věkové skupině 6 – 11 let odpovědělo 6 uživatelů (14 %), ve věkové skupině 12 – 15 let odpovědělo 15 uživatelů (36 %), ve věkové skupině 16 – 18 let odpovědělo 19 uživatelů (45 %) a ve věkové skupině 19 – 26 let odpovědělo 2 uživatelů (5 %).

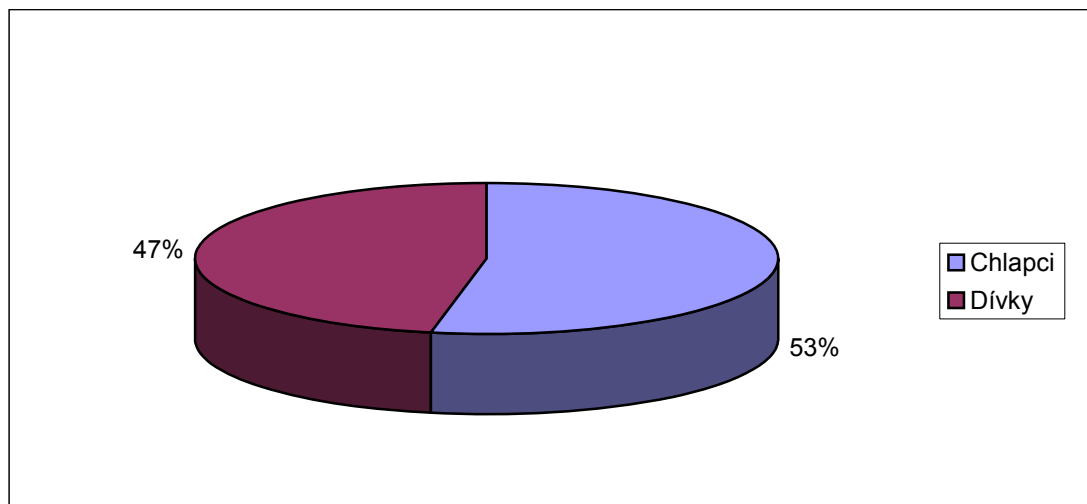
ve věkové skupině 16 – 18 let odpovědělo 19 uživatelů (45 %) a ve věkové skupině 19 – 26 let odpověděli 2 uživatelé (5 %).

**Tabulka č. 2 Pohlaví uživatelů NZDM**

	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Chlapci	28	19	47	53
Dívky	19	23	42	47
Celkem	47	42	89	100

Tabulka č. 2 zobrazuje počet uživatelů dle pohlaví. V NZDM KudyKam odpovědělo 19 dívek (40%) a 28 chlapců (60%). V NZDM Klub ZÓNA odpovědělo 23 dívek (55%) a 19 chlapců (45%).

**Graf č. 4 Pohlaví uživatelů NZDM**



Graf č. 4 zobrazuje celkový počet uživatelů dle pohlaví. Z celkového počtu 89 uživatelů odpovědělo 42 dívek (47%) a 47 chlapců (53%).

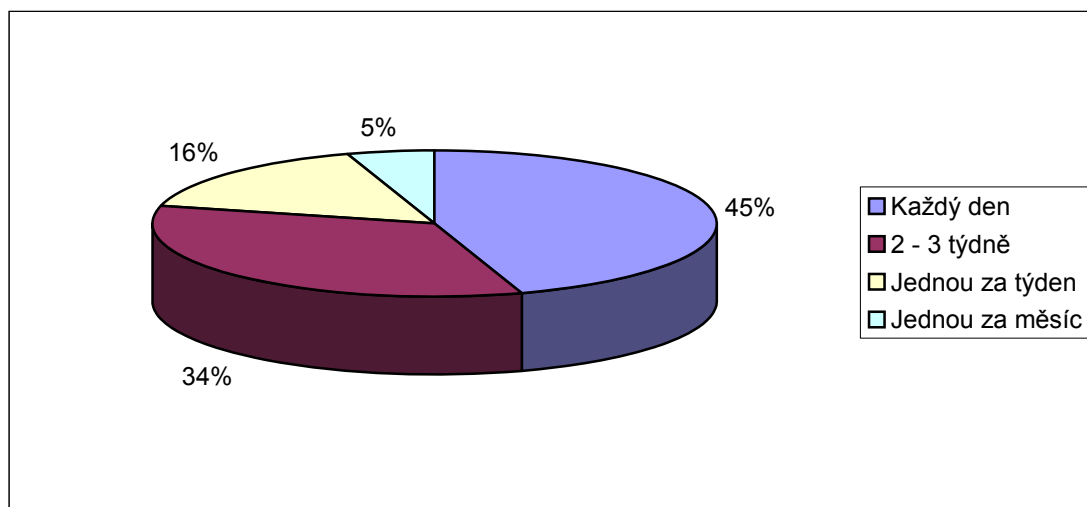
Dotazníková otázka č. 3 se týkala toho, jak často uživatelé navštěvují NZDM.

Tabulka č. 3 **Frekvence návštěv uživatelů NZDM**

Frekvence návštěv dotazovaných	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Každý den	23	17	40	45
2 - 3 týdně	15	15	30	34
Jednou za týden	7	7	14	16
Jednou za měsíc	2	3	5	5

Tabulka č. 3 zobrazuje frekvenci návštěv uživatelů v nízkoprahových klubech. NZDM KudyKam uživatelé navštěvují nejčastěji každý den, což odpovídělo 23 uživatelů (49%), 2 – 3 týdně odpovídělo 15 uživatelů (32%), jednou za týden odpovídělo 7 uživatelů (15%) a jednou za měsíc odpovíděli 2 uživatelé (4%). NZDM Klub ZÓNA navštěvuje 17 uživatelů (40%) každý den, 2 – 3 týdně 15 uživatelů (36%), jednou za týden 7 uživatelů (17%) a jednou za měsíc odpovíděli 3 uživatelé (7%).

Graf č. 5 **Frekvence návštěv uživatelů NZDM**



Graf č. 5 zobrazuje frekvenci návštěv uživatelů. Uživatelé navštěvují nízkoprahový klub nejčastěji každý den, což odpovědělo 40 uživatelů (45%), 2 - 3 týdně odpovědělo 30 uživatelů (34%), jednou za týden odpovědělo 14 uživatelů (16%) a 5 uživatelů (5%) odpovědělo jednou za měsíc.

Dotazníková otázka č. 4 se týkala toho, odkud se uživatelé o nízkoprahovém zařízení dozvěděli.

Tabulka č. 4 **Informovanost uživatelů o NZDM**

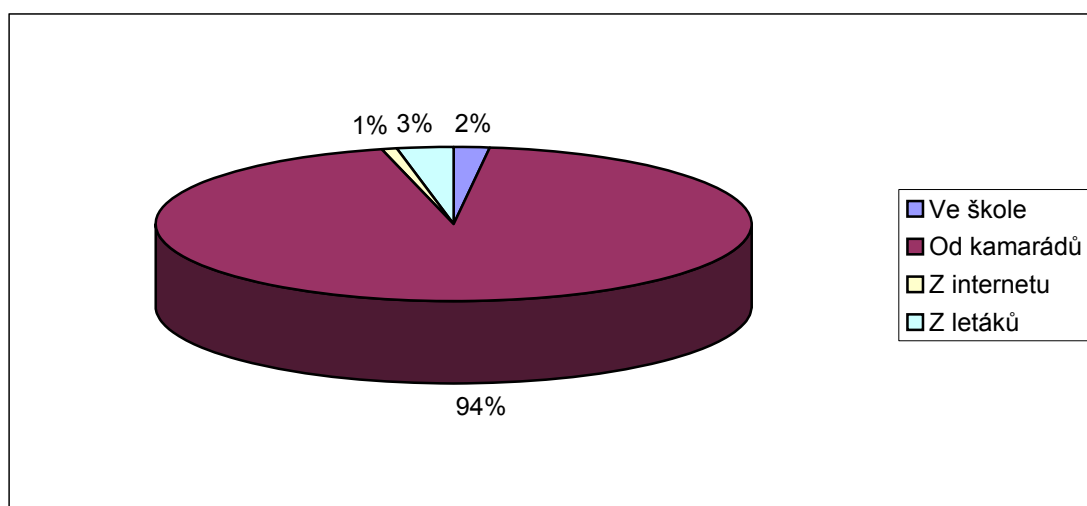
Informovanost o NZDM	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Ve škole	1	1	2	2
Od kamarádů	45	39	84	94
Z internetu	1	0	1	1
Z letáků	1	2	3	3

Tabulka č. 4 zobrazuje počet odpovědí uživatelů dle jednotlivých klubů a celkový počet. Na tuto otázku odpovědělo 94 % uživatelů stejnou odpověď. Takto vysoké číslo ukazuje jednostrannost informování o nízkoprahových klubech mezi dětmi a mládeží. Pouze 2 chlapci uvedli, že se o nízkoprahovém klubu dozvěděli ve škole. Z informačního letáku se o klubu dozvěděla jedna dívka a dva chlapci. Jeden chlapec uvedl jako informační zdroj internet.



Graf č. 6

### Informovanost uživatelů o NZDM



Graf č. 6 zobrazuje informovanost uživatelů o NZDM. Z celkového počtu 89 uživatelů odpovědělo 84 uživatelů (94%) že vědí o NZDM od kamarádů, 2 uživatelé (2%) se dozvěděli o NZDM ve škole, 3 uživatelé (3%) z letáku a 1 uživatel (1%) z internetu.

**Hypotéza H1:** *Domníváme se, že většina uživatelů nízkoprahových zařízení využívá nabídku volnočasových aktivit.*

K dané hypotéze se vztahují otázky č. 5, 6 a 7.

Otázka č. 5: Co se ti v klubu líbí?

- aktivity – jaké (např. sportovní turnaje, workshop, filmový klub, ...)
- přednášky a besedy
- výlety
- jiné, .....

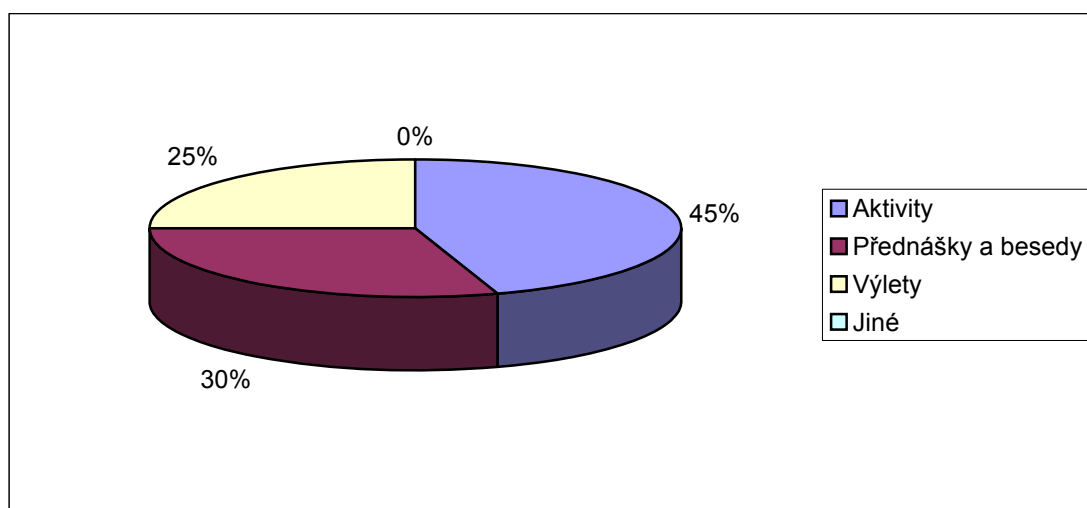
Tabulka č. 5

**Zájmová činnost**

Zájmové činnosti	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Aktivity	18	22	40	45
Přednášky a besedy	16	11	27	30
Výlety	13	9	22	25
Jiné	0	0	0	0

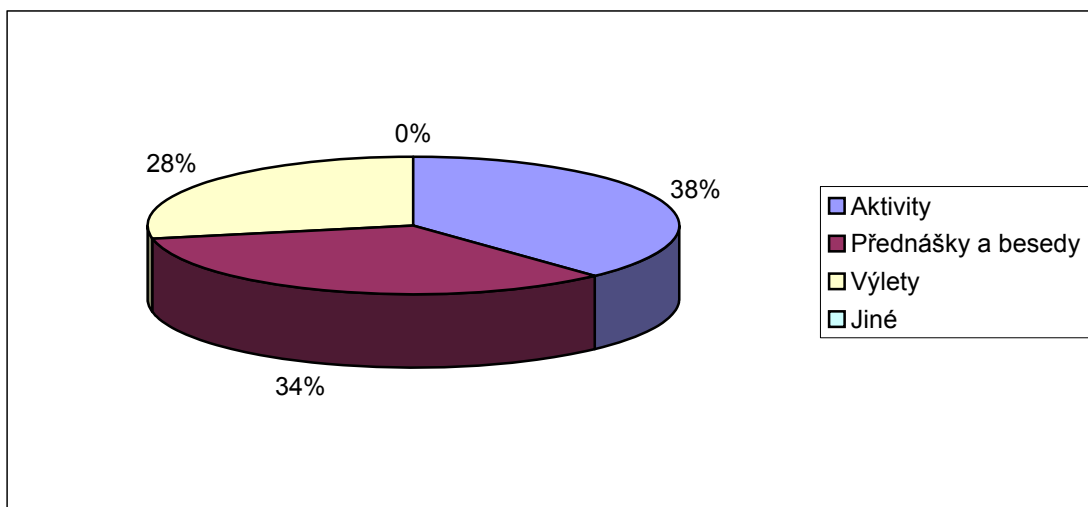
Tabulka č. 5 zobrazuje preferované zájmové činnosti uživatelů.

Graf č. 7

**Zájmová činnost**

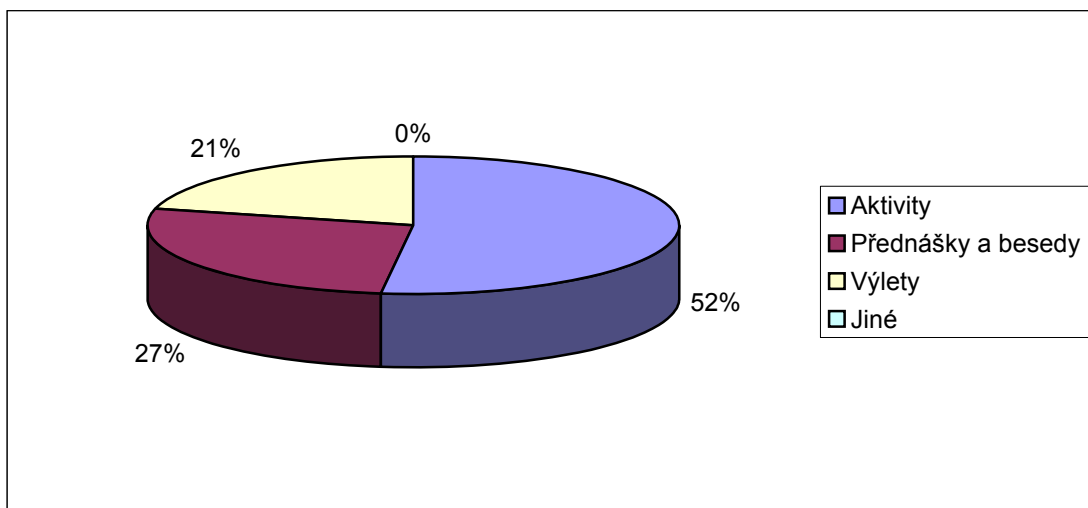
Graf č. 7 zobrazuje preferované zájmové činnosti uživatelů. Jako preferovanou zájmovou činnost označilo aktivity 40 uživatelů (45%), přednášky a besedy 27 uživatelů (30%) a výlety 22 uživatelů (25%). Jiné zájmové činnosti nebyly uvedeny.

Graf č. 8

**Zájmová činnost uživatelů NZDM KudyKam**

Graf č. 8 zobrazuje zájmové činnosti uživatelů v NZDM KudyKam. Za nejčastěji preferovanou zájmovou činností označilo 18 uživatelů (38 %) aktivity, 16 uživatelů (34 %) přednášky a besedy a 13 uživatelů (28 %) výlety. Jiné zájmové činnosti zde nebyly uvedeny.

Graf č. 9

**Zájmová činnost uživatelů NZDM Klub ZÓNA**

Graf č. 9 zobrazuje zájmové činnosti uživatelů v NZDM Klub ZÓNA. Za nejvíce preferovanou zájmovou činností označilo 22 uživatelů (52%) aktivity, 11 uživatelů (27%) přednášky a besedy, 9 uživatelů (21%) výlety. Jiné zájmové činnosti zde nebyly uvedeny.

Otázka č. 6: Jak nejradyji trávíš volný čas v klubu?

.....

Tabulka č. 6

**Nejoblíbenější činnosti**

Oblíbená činnost	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem
Stolní fotbal	16	11	27
Kulečnick	18	13	31
Ping-pong	21	24	45
Stolní hry (karty, společenské hry)	15	7	22
PC - Internet	41	34	75
Prostor pro odpočinek, teplo	6	2	8
Povídání si s kamarády	19	24	43
Povídání si s pracovníky	7	12	19
Sledování filmů	4	16	20
Výtvarné aktivity	5	8	13
Taneční kroužky	6	5	11
Hudební workshop	3	0	3

Tabulka č. 6 zobrazuje nejoblíbenější činnost uživatelů. Odpovědi v obou nízkoprahových klubech jsou odlišné. Nejčastěji preferovanou činností v obou nízkoprahových klubech je počítač a internet, dále hra ping-pong a také povídání s kamarády.

Otázka č. 7: Uvítal/a by si nějakou změnu v klubu?

ano, jakou .....  ne  nevím

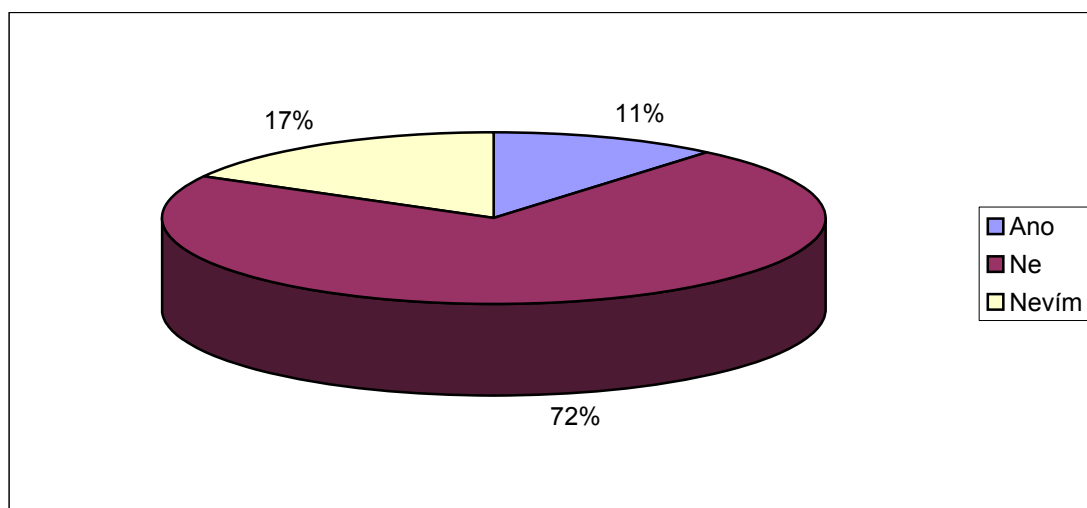
Tabulka č. 7 **Změna v NZDM**

	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Ano	4	6	10	11
Ne	36	28	64	72
Nevím	7	8	15	17
Celkem	47	42	89	100

Tabulka č. 7 zobrazuje odpovědi uživatelů na otázky změny v NZDM.

Nad touto otázkou někteří dotazovaní uživatelé hodně přemýšleli. Někteří chtěli vymyslet nějakou změnu či vylepšení. Uvádím zde některé odpovědi návrhu uživatelů na změnu: „prodloužit či změnit otevírací dobu, zvětšit prostor, více sedaček – prostoru (místa) na sezení, vymalovat, nová televize, nový počítač, nové stolní hry, více výletů, noční hra (nocovka)“. „Zrušení zákazu kouření“ bylo také poměrně častým nápadem dotazovaných uživatelů.

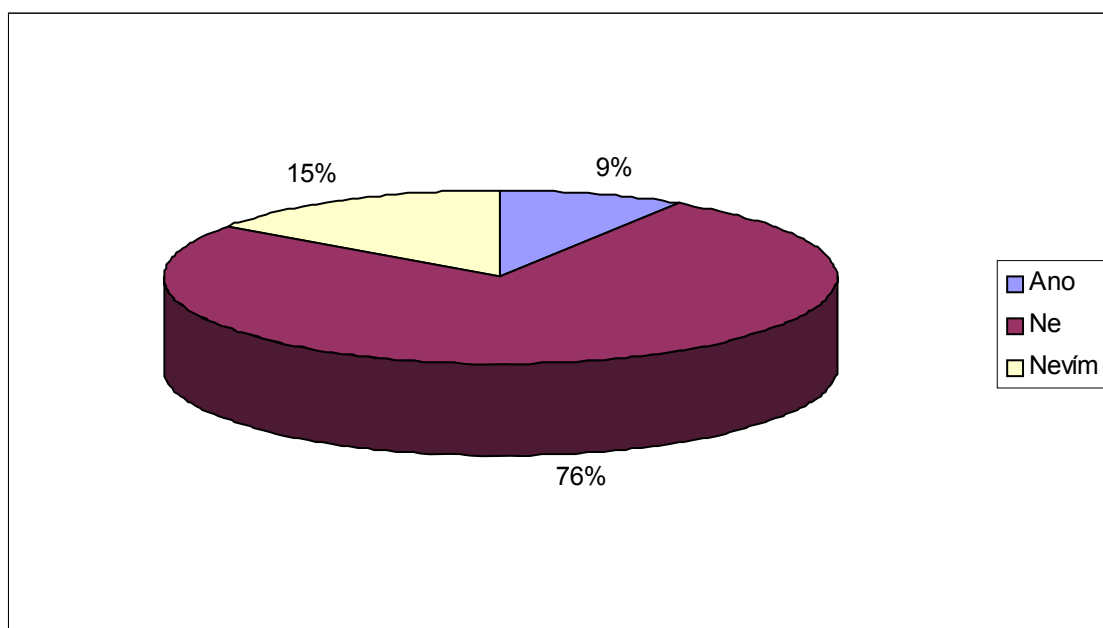
Graf č. 10 **Změna v NZDM**



Graf č. 10 zobrazuje počet odpovědí uživatelů na změnu v NZDM. 64 uživatelů (72%) odpovědělo záporně, 10 uživatelů odpovědělo (11%) kladně a 15 uživatelů (17%) odpovědělo Nevím.

Graf č. 11

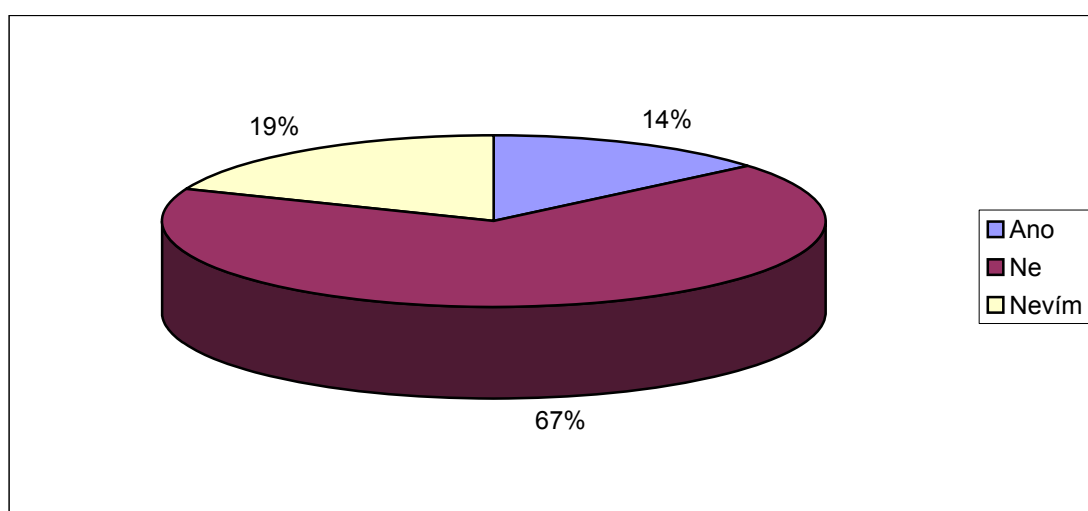
### Změna v NZDM KudyKam



Graf č. 11 zobrazuje počet odpovědí uživatelů na změnu v NZDM KudyKam. Kladně odpověděli 4 uživatelů (9 %), záporně odpovědělo 36 uživatelů (76 %) a 7 uživatelů (15 %) odpovědělo nevím.

Graf č. 12

### Změna v NZDM Klub ZÓNA



Graf č. 12 zobrazuje počet odpovědí uživatelů na změnu v NZDM Klub ZÓNA. Kladně odpovědělo 6 uživatelů (14 %), záporně odpovědělo 28 (67 %) a 8 uživatelů (19 %) odpovědělo nevím.



Graf č. 13 zobrazuje odpovědi uživatelů. Z celkového počtu 89 uživatelů odpovědělo kladně 57 uživatelů (64%), záporně odpovědělo 28 uživatelů (32%) a Nevím odpověděli 4 uživatelé (4%). Tyto 4 odpovědi označili chlapci v NZDM Klub ZÓNA.

Otázka č. 9: Přišel/a by sis pro radu či pomoc za některým z pracovníků v klubu?

ano       ne       nevím

Tabulka č. 9      **Pomoc či rada pracovníků**

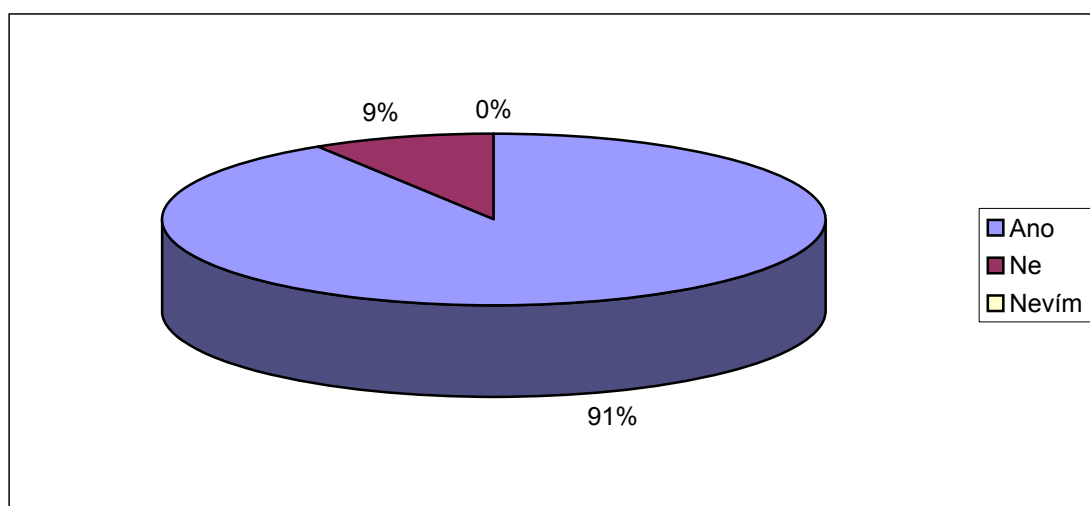
	NZDM KudyKam	NZDM Klub ZÓNA	Celkem	Relativní četnost %
Ano	42	39	81	91
Ne	5	3	8	9
Nevím	0	0	0	0
Celkem	47	42	89	100

Tabulka č. 9 zobrazuje odpovědi uživatelů. V NZDM KudyKam odpovědělo 42 uživatelů (90%) Ano, 5 uživatelů odpovědělo (10%) Ne. Odpověď Nevím nebyla označena. V NZDM Klub ZÓNA odpovědělo 39 uživatelů (93%) Ano a 3 uživatelé odpověděli (7%) Ne. Odpověď Nevím nebyla ani zde označena.



Graf č. 14

### Pomoc či rada pracovníků



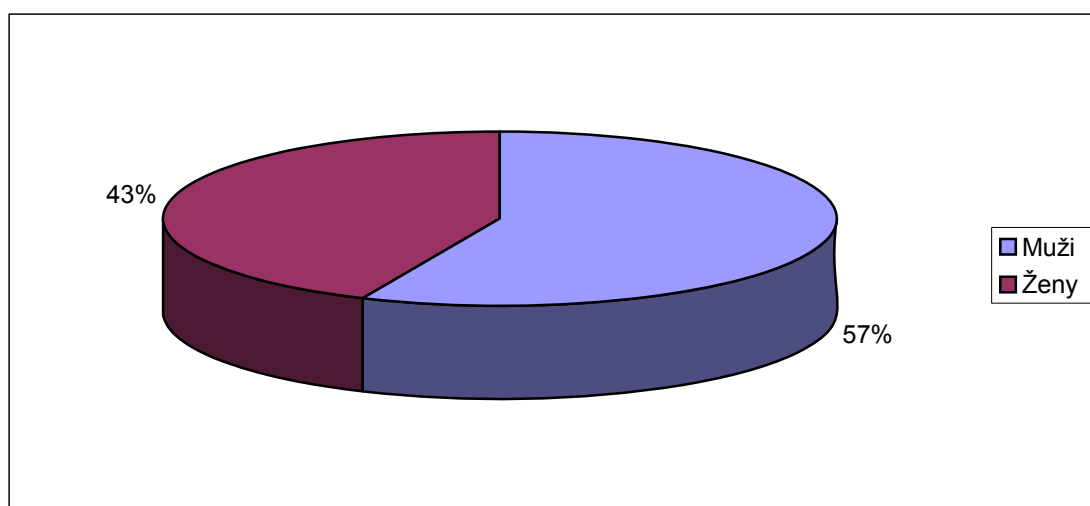
Graf č. 14 zobrazuje počet odpovědí . Kladně odpovědělo celkem 81 uživatelů (31%) a záporně odpovědělo 8 uživatelů (9%).

### B) Cílová skupina veřejnost

Na základě výzkumného šetření a po získání potřebných dat byla provedena jejich analýza. Celkový počet výzkumného vzorku byl 344.

Graf č. 15

### Pohlaví respondentů



Graf č. 15 zobrazuje pohlaví respondentů. 195 respondentů (57%) byli muži a 149 respondentů (43%) byly ženy.

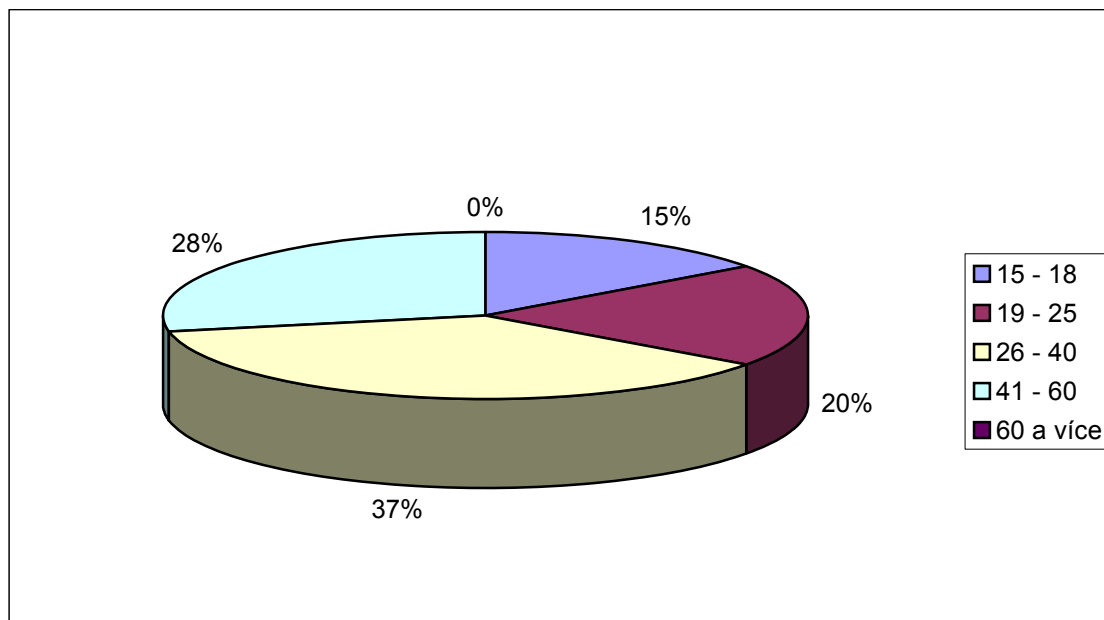
Tabulka č. 10

**Věkové složení respondentů**

Věková skupina	Muži	Ženy	Celkem	Relativní četnost %
15 - 18	20	30	50	15
19 - 25	20	48	68	20
26 - 40	89	39	128	37
41 - 60	66	32	98	28
60 a více	0	0	0	0
Celkem	195	149	344	100

Tabulka č. 10 zobrazuje věkové složení respondentů. Mužů bylo ve věkové skupině 15 – 18 let 20 respondentů (10%), 19 – 25 let 20 respondentů (10%), 26 – 40 let 89 respondentů (46%), 41 – 60 let 66 respondentů (34%) a 60 a více let žádný respondent. Žen bylo ve věkové skupině 15 – 18 let 30 respondentů (20%), 19 – 25 let 48 respondentů (32%), 26 – 40 let 39 respondentů (26%), 41 – 60 let 32 respondentů (22%) a 60 a více let žádný respondent.

Graf č. 16

**Věkové složení respondentů**

Graf č. 16 zobrazuje věkové složení respondentů. Z celkového počtu 344 respondentů bylo ve věkové skupině 15 – 18 let 50 respondentů (15%),

19 – 25 let 68 respondentů (20%), 26 – 40 let 128 respondentů (37%), 41 – 60 let 98 respondentů (28%) a ve věkové skupině 60 a více let žádný respondent.

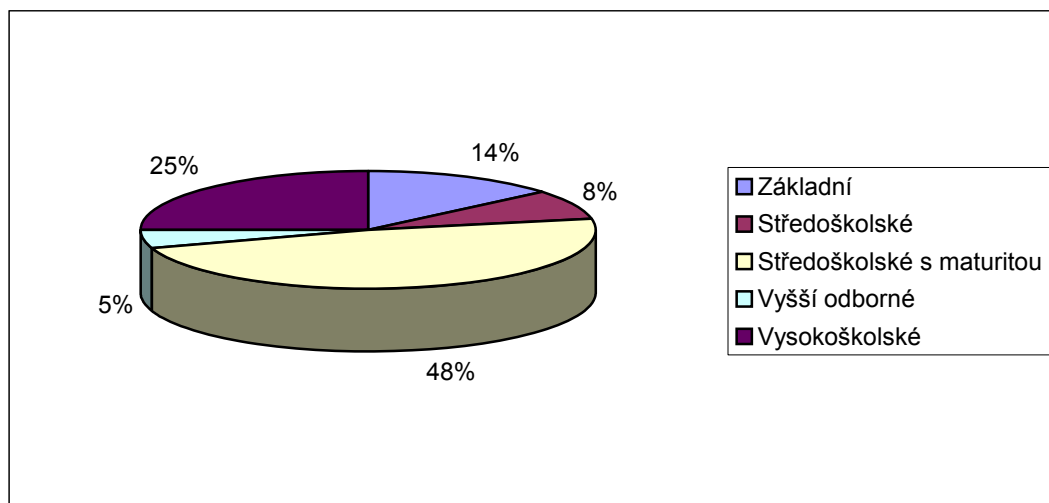
**Tabulka č. 11**                      **Vzdělání respondentů**

Vzdělání	Muži	Ženy	Celkem	Relativní četnost %
Základní	20	30	50	14
Středoškolské	18	8	26	8
Středoškolské s maturitou	88	77	165	48
Vyšší odborné	12	6	18	5
Vysokoškolské	57	28	85	25
Celkem	195	149	344	100

Tabulka č. 11 znázorňuje vzdělání respondentů. Počet mužů se základním vzděláním byl 20 (10%), středoškolské vzdělání dosáhlo 18 (9%) mužů, středoškolské s maturitou 88 (46%) mužů, vyšší odborné 12 (6%) mužů a vysokoškolské 57 (29%) mužů. Žen se základním vzděláním bylo 30 (20%), středoškolského vzdělání dosáhlo 8 (5%) žen, středoškolského s maturitou 77 (52%), vyšší odborné 6 (4%) žen a vysokoškolského vzdělání dosáhlo 28 (19%) žen.

Graf č. 17

## Vzdělání respondentů



Graf č. 17 zobrazuje vzdělání respondentů. Z celkového počtu 344 respondentů dosáhlo 50 respondentů (14%) základní vzdělání, 26 respondentů (8%) středoškolského vzdělání, 165 respondentů (48%) středoškolského vzdělání s maturitou, 18 respondentů (5%) vyšší odborné vzdělání a 85 respondentů (25%) vysokoškolské vzdělání.

**Hypotéza H3:** *Domníváme se, že více jak polovina respondentů nemá dostatečné povědomí o NZDM v Olomouci.*

K dané hypotéze se vztahují otázky č. 4 a 5.

Otázka č. 4: Víte co to jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež?

ano       ne

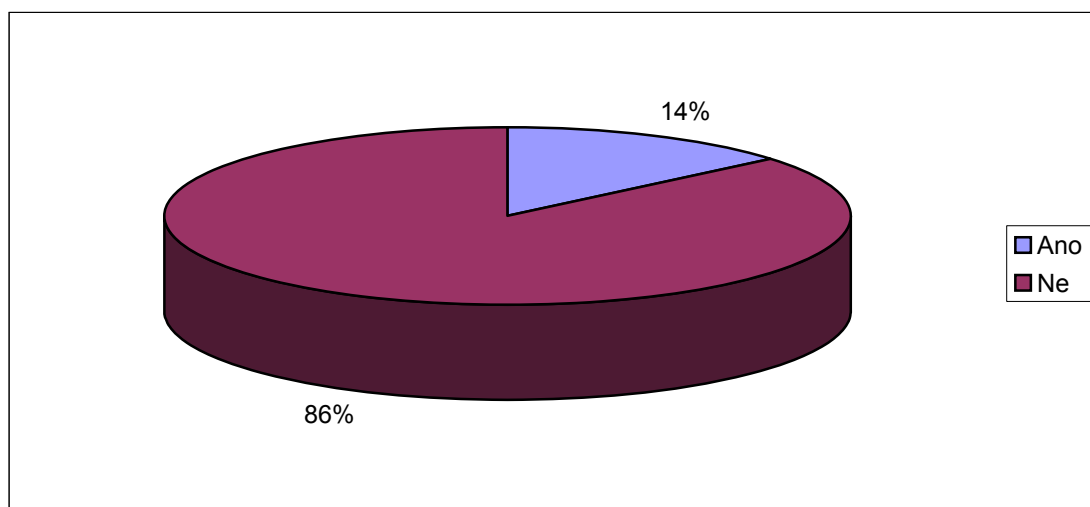
Tabulka č. 12

## Znalost NZDM

	Muži	Ženy	Celkem	Relativní četnost %
Ano	28	19	47	14
Ne	167	130	297	86
Celkem	195	149	344	100

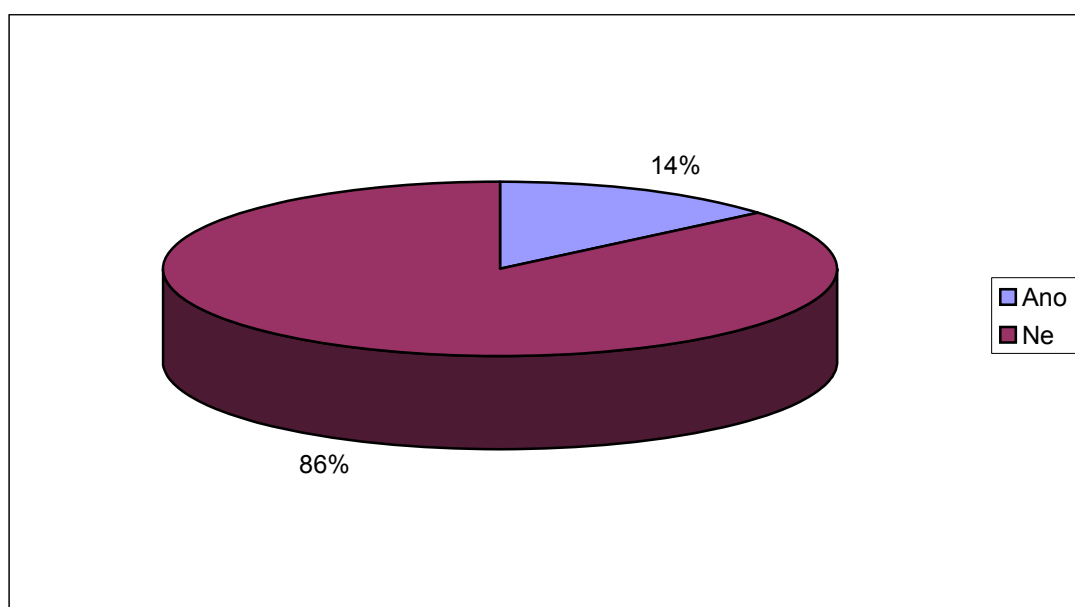
V tabulce č. 12 je zobrazen počet odpovědí respondentů.

**Graf č. 18** **Znalost NZDM**



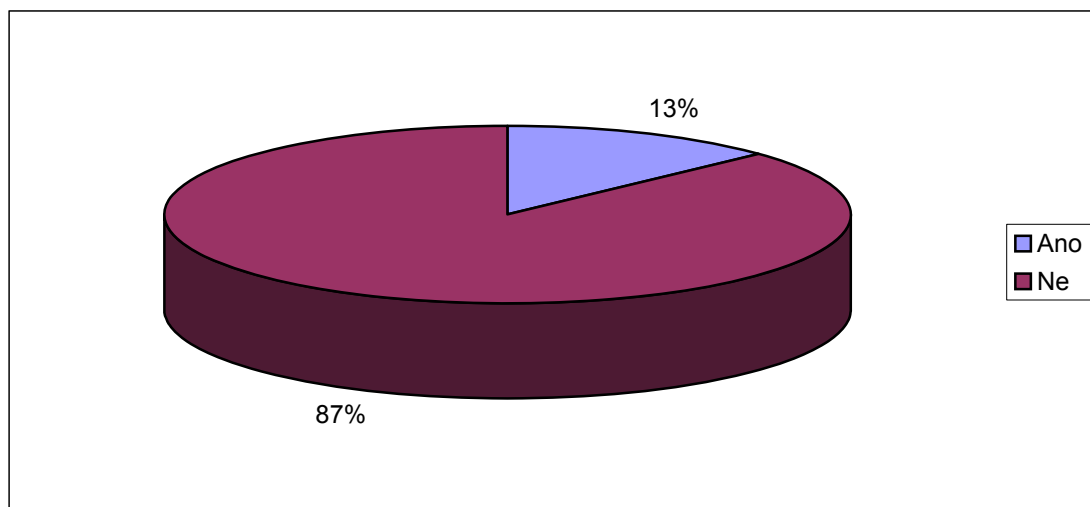
Graf č. 18 znázorňuje odpovědi respondentů. Z celkového počtu 344 respondentů odpovědělo kladně 47 (14 %) respondentů a záporně odpovědělo 297 (86 %) respondentů.

**Graf č. 19** **Znalost NZDM - Muži**



Graf č. 19 znázorňuje odpovědi mužů. Z celkového počtu 195 mužů odpovědělo 28 (14 %) mužů kladně a 167 (86 %) mužů záporně.

Graf č. 20

**Znalost NZDM - Ženy**

Graf č. 20 znázorňuje odpovědi žen. Z celkového počtu 149 žen odpovědělo 19 (13 %) žen kladně a 130 (87 %) žen záporně.

Otázka č. 5: Znáte některá nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouci?

ano, jaké .....  ne

Tabulka č. 13 Počet a typ odpovědi respondentů na otázku č. 5.

	Muži	Ženy
NZDM KUDYKAM	12	5
NZDM Klub ZÓNA	6	3
Středisko sociální prevence	4	10
NZDM pro romskou komunitu	6	1
<b>Celkem</b>	<b>28</b>	<b>19</b>

Tabulka č. 13 zobrazuje odpovědi respondentů na otázku č. 5. Na tuto otázku odpovídali ti respondenti, kteří odpověděli na předchozí otázku. Takto odpovědělo 28 mužů a 19 žen.

## 6.4 DISKUSE – VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

**Hypotéza H1:** *Domnívám se, že většina uživatelů nízkoprahových zařízení využívá nabídku volnočasových aktivit.* **Hypotéza se nepotvrdila.**

Výzkumné šetření formou dotazníků ukázalo, že 45 % dotazovaných uživatelů využívá volnočasové aktivity. Způsob trávení volného času uživateli v klubu je tak rozmanitý, že nelze hypotézu diferencovat pouze na volnočasové aktivity. Uživatelé tráví svůj volný čas v nízkoprahových klubech různými způsoby, mimo volnočasové aktivity jsou to takové činnosti, jako např. využívání vybavení nízkoprahového klubu – stolní fotbal, kulečnick, ping-pong, PC a internet, posezení a povídání si s kamarády. Tuto hypotézu lze shrnout tak, že převážná většina uživatelů nízkoprahových zařízení nevyužívá nabídku volnočasových aktivit.

**Hypotéza H2:** *Domníváme se, že více jak polovina uživatelů nízkoprahových zařízení má zájem využívat sociální služby.* **Hypotéza se potvrdila.**

S potvrzením této hypotézy jsou doufala a věřila, že to dotazníkové šetření potvrdí. Podle zjištěných výsledků by doučování v NZDM využilo celkově 64 % dotazovaných uživatelů. Pro radu či pomoc od pracovníků nízkoprahového klubu by si přišlo celých 91 % všech dotazovaných uživatelů. Toto vysoké číslo vypovídá o potvrzení hypotézy a také dokazují smysl nízkoprahových zařízení. NZDM nejsou jen kluby poskytující dětem a mládeži volnočasové aktivity, ale především tady jsou pro to, aby jim nenásilně a přirozeně poskytovali sociální služby.

**Hypotéza H3:** *Domníváme se, že více jak polovina respondentů nemá dostatečné povědomí o NZDM v Olomouci..* **Hypotéza se potvrdila**

Anketa mezi veřejností města Olomouce potvrdila, že povědomí veřejnosti města Olomouce o NZDM je nedostatečné. Jak vyplývá z výzkumu, veřejnost není dostatečně informovaná o NZDM ve městě Olomouci. Z výzkumného šetření se zjistilo, že 86 % dotazovaných neví, co to jsou NZDM.

Při sbírání dat jsem také zjistila, že řada dotazovaných respondentů nemá o tuto oblast vůbec zájem. Mojí nabídkou stručného seznámení s NZDM odmítali. Někteří dotazovaní se domnívali, že vědí co to jsou NDZM a jako svoji odpověď uváděli, že to jsou nějaká zařízení s „nízkými prahy“, tedy bezbariérová zařízení pro

zdravotně znevýhodněné občany na invalidním vozíku. Mezi dotazovanými byli i takoví respondenti, kteří měli zájem o informace o NZDM v Olomouci.

Po zpracování dat získaných z nízkoprahových klubů mě napadla ještě jedna otázka, která by byla do dotazníku vhodná. Byla by to otázka týkající se rodičů uživatelů, zda rodiče uživatelů vědí, že dochází do nízkoprahového klubu a zda rodiče vůbec vědí, co to nízkoprahový klub je. Tato otázka by poukázala na povědomí rodičů o NZDM jejichž děti klub navštěvují. Také by vhodně doplňovala anketu pro veřejnost.

## 6.5 VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY

Na závěr výzkumného šetření lze říci, že výzkum byl přínosný a poukázal na několik faktů. Z výzkumného šetření prováděného v nízkoprahových zařízeních vyplývá, že NZDM jako služba sociální prevence má nezastupitelné místo v systému sociálních služeb ve městě Olomouci. Děti a mládež docházející do nízkoprahového zařízení využívají nabídky volnočasových aktivit a zájmových činností, které kluby nabízejí. Klub pro děti a mládež představuje místo, kde mohou aktivně i pasivně trávit svůj volný čas. Je tady pro ně prostor, kde mohou realizovat své zájmy, kde si mohou přijít popovídat s kamarády nebo pracovníky, kteří jsou připraveni jim poskytnout radu či pomoc v jejich nepříznivé životní situaci. Existence a fungování šesti nízkoprahových klubů se na první pohled může zdát pro stotisícové město Olomouc být dostačující, ale výzkum dokázal, že vysoká návštěvnost NZDM značí velký o zájem o sociální služby tohoto typu. Tento výzkum by mohl sloužit i jako praktický podklad pro analýzu NZDM u činných orgánů provozujících nízkoprahové sociální služby.

Anketa mezi veřejností města Olomouce poukázala na to, že informovanost o existenci a nabídce volnočasových aktivit uvedených NZDM je nedostatečná. Lidé si často nízkoprahové zařízení pletou se zařízeními jiného typu. Proto je zde žádoucí zaměřit se na větší propagaci NZDM, například prostřednictvím dnů otevřených dveří, kontaktem se školními metodiky prevence, distribuce informačních letáků na příslušných odborech a sociálních úřadech, spolupráce školy a NZDM pomocí projektů, apod. Jak ukázalo výzkumné šetření v NZDM, 94 % dotazovaných uživatelů uvádělo, že se o NZDM dozvěděli pouze od svých kamarádů. Toto vysoké číslo naznačuje, že jsou školy i veřejnost nedostatečně informováni o NZDM.



## Závěr

V diplomové práci se zabývám nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež ve městě Olomouci. Na poli sociálních služeb je to služba poměrně nová. Cílem diplomové práce bylo zjistit zájem uživatelů NZDM o nízkoprahové služby. Výzkum prokázal, že zájem o nízkoprahové služby je vysoký. Děti a mládež vyhledávají nízkoprahová zařízení nejen pro jejich širokou nabídku volnočasových aktivit, ale také pro možnost obrátit se s problémem o radu či pomoc na pracovníky klubu. Pracovníci mají odborné vzdělání a kompetence pro tuto činnost a jsou vždy připraveni být uživatelům k dispozici. Nejen jako poradci, ale také dospělý, kteří se pro některé uživatele stávají jedinou dospělou autoritou. Pracovníci uživatelům poskytují sociální služby, ale také je vedou ke zlepšení jejich způsobu života. Zmapováním lokality města Olomouce bylo zjištěno 6 NZDM. Jakožto je město Olomouc velkým městem, je přínosné mít co nejvíce nízkoprahových klubů. Některá nízkoprahová zařízení v Olomouci jsou nepsaně určená pro danou komunitu. Město nízkoprahové zařízení zřídilo cíleně díky poptávce po této sociální službě. Jmenovitě je to NZDM Miriklo, zřizované statutárním městem Olomouc, a Komunitní centrum, zřizované Charitou Olomouc. Tyto dva kluby plní velmi důležitou roli nízkoprahových klubů ve vyloučené lokalitě. Mnoho romských dětí a mládeže zde dochází za možností doučování. Díky doučování dosahují ve škole uspokojivých výsledků. Vliv nízkoprahového klubu je na dítěti patrný i v jeho chování.

Anketa o povědomí veřejnosti města Olomouce doplňovala výzkumné šetření v NZDM. Anketou jsem chtěla poukázat na to, že je důležité nejen fungování a provoz nízkoprahových zařízení jako takových, ale také je neméně důležité, aby veřejnost o nízkoprahových zařízeních věděla a měla povědomí o jejich práci, nabídce sociálních služeb a volnočasových aktivit. V tomto směru bych doporučila lepší informování veřejnosti.

Na závěr lze říci, že nízkoprahová zařízení mají svoji významnou roli. Jejich služeb každoročně využívá velké množství dětí a mládeže. S přijetím nového zákona o sociálních službách nízkoprahová zařízení získala nový status a nyní mohou oficiálně poskytovat sociální služby. Nízkoprahová zařízení jsou zajímavou

alternativou jak nenuceně nabízet rady či konkrétní pomoc těm dětem a mládeži, které to potřebují. NZDM by se měli nadále rozvíjet nejen ve městě Olomouci. V této nepříznivé době stále více dětí a mládeže potřebují pomoc nebo i jen místo, kam mohou přijít si popovídat s kamarády nebo pracovníky klubu, kteří tam vždy budou jen pro ně.

## Seznam odborné a použité literatury

BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Sociální komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. dotisk 1. vyd. ISBN 80-244-1357-4

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2002. 1. vyd. ISBN 80-7239-048-1

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2004. 3. vyd. ISBN 80-86552-99-3

Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: ČAS, 2008.

DUNOVSKÝ, J. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum, 1986. 1. vyd. 140 stran. ISBN neuvedeno

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 1. vyd. ISBN 80-85850-10-9

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 1. vyd. ISBN 80-7178-303-X

CHRÁSKA, M. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 2. vyd. ISBN 80-244-1367-1

KLAPILOVÁ, S. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1996. 1. vyd. 63 stran. ISBN 80-7067-669-8

KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha, Česká asociace streetwork, 2009. 2. vyd. ISBN 978-80-254-4001-8

KLÍMA, P., KLÍMA, J. *Základy etopedie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 1978.  
1. vyd. 122 str. ISBN neuvedeno

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. 1. vyd. 216 stran.  
ISBN 978-80-7367-383-3

LANGMEIER, J., LANGMEIER, M., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie s úvodem do vývojové neurofyzologie*. Praha: H&H, 1998. 1. vyd.  
ISBN 80-86022-37-4

MATĚJČEK, Z., BUBLEOVÁ, V., KOVAŘÍK, J. *Pozdní následky psychické deprivace a subdeprivace*. Praha: Psychologické centrum, 1997. 1. vyd. 70 stran.  
ISBN 80-85121-89-1

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 2. vyd. přepracované.  
ISBN 978-80-7367-368-0

ŠIMÍČKOVÁ - ČÍŽKOVÁ, J. a kol. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc:  
Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 2. vyd. ISBN 978-80-244-2141-4

PLEVOVÁ, I. *Kapitoly z vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého,  
2006. 1. vyd. ISBN 80-244-1412-0

RIEGEROVÁ, J., ULBRICHOVÁ, M. *Aplikace fyzické antropologie v tělesné výchově a sportu*. Olomouc, Univerzita Palackého, 1998. 2. vyd. 185 stran.  
ISBN 80-7067-847-x

SCHÁNĚL, M. *Analýza sociální situace a sociálních služeb Králové-hradeckého kraje*. In KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2009. 2. vyd. aktualizované a rozšířené.  
ISBN 978-80-7041-431-6

SKORUNKOVÁ, R. *Úvod do vývojové psychologie*. Hradec Králové: Gaudeamus,  
2008. 3. vyd. ISBN 978-80-7041-490-3

VÁGNEROVÁ, M. *Abnormální vývoj osobnosti jako následek negativního působení*.  
Liberec: Technická univerzita v Liberci, 1996. 2. vyd. ISBN 80-7083-175-8

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum,  
2005. 1. vyd. 467 stran. ISBN 80-246-0956-8

### **Internetové zdroje**

*Česká asociace streetwork. Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních*. [on-line].[cit. 2010-03-02].

Dostupné na <http://www.streetwork.cz/>

*Dotazník-online*. [on-line].[cit. 2010-03-31].

Dostupné na <http://www.dotaznik-online.cz/>

*Charita Olomouce*. [on-line].[cit. 2010-03-31].

Dostupné na <http://www.olomouc.charita.cz/>

*Podané ruce, o.s.* [on-line].[cit. 2010-03-02].

Dostupné na <http://www.podaneruce.cz/>

*Pro Vás, o.s.* [on-line].[cit. 2010-03-02].

Dostupné na <http://www.provas-os.cz/>

*Společenství Romů na Moravě, o.s.* [on-line].[cit. 2010-03-02].

Dostupné na <http://www.srnm.cz/index.htm/>

### **Legislativa**

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR, ve znění pozdějších předpisů

Úmluva o právech dítěte

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů

## **Přílohy**

Příloha č. 1 Syndrom CAN

Příloha č. 2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 3 Etický kodex

Příloha č. 4 Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Příloha č. 5 Dotazník pro uživatele NZDM

Příloha č. 6 Anketa pro veřejnost

Příloha č. 7 Článek z novin o NZDM

Příloha č. 8 Dokumentární film – Čekárna na dospělost

## **Syndrom CAN**

### **Týrání**

Fyzické týrání – nadměrné tělesné trestání, bití, škrcení, úmyslné pálení, řezání, tržné rány, fraktury kostí, třesením dítětem, kopání apod.

Psychické týrání – ponižování, pohrdání, zavrhování, nadměrné kritizování, urážení, citové vydírání, izolování apod.

### **Zneužívání**

Zneužívání dítěte k uspokojení sexuálních potřeb dospělého. Můžeme jej rozlišit na kontaktní (dotykové) sexuální chování - penetrativní (tj. pronikající, např. koitus) či nepenetrativní (např. osahávání), a nekontaktní (bezdotykové) sexuální chování, např. exhibicionismus, voyerismus, rozhovory, vyhrožování, komentáře či telefonáty se sexuální tematikou, přihlížením sexuálním aktivitám apod., také zneužívání nezletilých dětí k práci. Za zneužívání se považuje také přenášení rodičovských povinností na dítě a manipulace s dítětem po rozvodu rodičů.

### **Zanedbávání**

Vyznačuje se nezájmem rodiče či rodičů o dítě, rodiče špatně zacházejí s dětmi a nepodílí se na jejich rozvoji. Díky tomu děti strádají nejen v citové oblasti, ale nezájem se může odrazit ve fyzickém vývoji dítěte.

Typy zanedbávání:

- fyzické: nejsou uspokojovány tělesné potřeby dítěte (např. výživa, ošacení, přístřeší, ochrany před nebezpečím),
- výchovné: dítěti není zabezpečena možnost vzdělávání, chybí zde ochrana před dětskou prací, apod.,
- emoční: rodiče neuspokojují citové potřeby dítěte (např. náklonnosti, lásky, pocitu že někam patří),
- zanedbávání zdravotní péče: rodiče zanedbávají preventivní péči a péči specifickou, kterou dítě potřebuje,



- zanedbávání, které souvisí s nízkou socioekonomickou úrovní rodiny, v níž nedochází k uspokojování základních biologických potřeb dítěte,
- psychická deprivace, kdy jde o psychické strádání dětí, které bylo původně sledované u dětí umístěných v ústavní výchově.

## **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s účinností od 1. ledna 2007.

Tvoří jej 10 částí:

**Část první** – úvodní ustanovení – řeší účel zákona, základní zásady, poskytovatelé sociálních služeb.

**Část druhá** – příspěvek na péči – se dělí do 9 hlav. Zabývá se podmínkami nároku na příspěvek na péči, jeho výší, vznik nároku a změnou nároku na příspěvek na péči, způsobu výplaty příspěvku, povinnosti žadatele, kontrolu využívání příspěvku, zánikem nároku na příspěvek, apod.

**Část třetí** – sociální služby – se vymezuje na 2 hlavy. První hlava vyjmenovává základních druhy a formy sociálních služeb, jmenuje zařízení sociálních služeb a jejich základní činnosti při poskytování sociálních služeb. Dělí sociální služby na služby sociálního poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Druhá hlava se zabývá podmínkami poskytování sociálních služeb, registrací, povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb, smlouvou o poskytnutí sociální služby, působností při zajišťování sociálních služeb.

**Část čtvrtá** – inspekce poskytování sociální služeb.

**Část pátá** – mlčenlivost.

**Část šestá** – financování sociálních služeb.

**Část sedmá** – správní delikty.

**Část osmá** – předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka – dělí se na 3 hlavy. Pojednává o sociálním pracovníkovi, jeho vzdělání a jeho dalším předpokladům k výkonu sociálního pracovníka.

**Část devátá** – předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách, okruh pracovníků a pracovníci v sociálních službách.

**Část desátá** – akreditace vzdělávacích zařízení a akreditace vzdělávacích programů.

**Část jedenáctá** - společná, přechodná a závěrečná ustanovení – dělí se na 3 hlavy.

NZDM jsou zakotvena v **Části třetí** – sociální služby. Dělí se na 2 hlavy.

### **Hlava 1**

Popisuje druhy sociální služeb a úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb.

Ta se dělí na 5 dílů:

- 1 díl – popisuje druhy a formy sociálních služeb, typy zařízení sociální služeb, základní činnosti při poskytování sociálních služeb,
- 2 díl – zakotvuje sociální poradenství,
- 3 díl – hovoří o službách sociální péče (popis jednotlivých typů služeb),
- 4 díl – pojednává o službách sociální prevence (také popisuje služby sociální prevence).

NZDM patří do služeb sociální prevence a jsou zde zakotveny v § 62.

*§ 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež:*

*(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) sociálně terapeutické činnosti,*
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

5 díl – stanovuje úhradu nákladů za sociální služby.

## **Hlava 2**

Popisuje podmínky poskytování sociálních služeb.

Také se dělí na díly:

1 díl – je o registraci a dále se dělí na oddíly:

Oddíl 1 popisuje podmínky k registraci,

Oddíl 2 popisuje registr poskytovatelů sociálních služeb,

2 díl – hovoří o povinnosti poskytovatelů sociálních služeb,

3 díl – pojednává o smlouvě o poskytnutí sociálních služeb,

4 díl – stanovuje působnost při poskytování sociálních služeb.

## **Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby**

---

Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník).

Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny individuální  
a skupinové členy ČAS.

### **1. Etické zásady obecně**

- 1.1 Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky .
- 1.2 Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3 Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.
- 1.4 Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- 1.5 Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.

- 1.6 Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.
- 1.7 Profesionální odpovědnost (v rámci pracovního právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

## **2. Etické zásady ve vztahu ke klientům**

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

## **3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli**

- 3.1 Pracovník plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.
- 3.2 Pracovník se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.
- 3.3 Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

#### **4. Etické zásady kolegiality**

- 4.1 Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.
- 4.2 Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

#### **5. Etické zásady odbornosti a povolání**

- 5.1 Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.
- 5.2 Pracovník se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.
- 5.3 Pracovník si je vědom profesních hranic.

#### **6. Řešení etických otázek**

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

## **Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová**

### **zařízení pro děti a mládež**

vydala Česká asociace streetwork

#### **A) PROCEDURÁLNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

##### **1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.**

##### **KRITERIA**

- 1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.
- 1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.
- 1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.



Číslo	Ukazatel kvality NZDM
1.1	Cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb jsou v souladu s typovou charakteristikou.
1.2	Principy nízkoprahovosti
1.3	Existují písemné metodické materiály pro poskytování služeb. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni a řídící se nimi.
1.4	Uživatel služby se svobodně rozhoduje o vstupu, využívání či ukončení služby aniž by pocítil změnu postoje či kvality služby.
	Oslovování a jednání personálu s uživateli odpovídá věku a vzájemným vztahům.
1.5	Existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.

## ODŮVODNĚNÍ

Smyslem této části je shrnout požadavky na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti, možnost žít ve vlastním domácím prostředí, mít smysluplné vztahy s rodinou a dalšími lidmi, chodit do práce a do školy. Současně jsou služby poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulovány v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.

## 2. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.**

### KRITERIA

2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání

a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací, apod.

- 2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky.
- 2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.
- 2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
<b>2.1</b>	Pracovníci jsou seznámeni s obecně závaznými normami v oblasti lidských práv.
	Zařízení má definovány oblasti, kde by mohlo dojít k porušování práv v souvislosti s využíváním služby.
<b>2.2</b>	Existují písemná pravidla ochrany práv uživatelů, obsahují konkrétní výčet oblastí, kterým je věnována zvýšená pozornost. Např. šikana mezi klienty, konflikt mezi klienty.
	Pravidla obsahují konkrétní návody, jak postupovat.
	Pravidla jsou součástí vzdělávání pracovníků.
	Zařízení zveřejňuje práva klientů, které pracovníci dodržují a uživatelé služby jsou s nimi srozumitelnou formou seznámeni.
<b>2.3</b>	Možné střety zájmů jsou zpracovány písemně. Existuje konkrétní výčet těchto střetů, včetně postupů řešení. Pracovníci jsou si těchto střetů vědomy. Např. práce s blízkými osobami, kontakt s klienty mimo pracovní dobu, stáž klientů nebo jejich příbuzných v organizaci.
<b>2.4</b>	Uživatelé služeb jsou motivováni k aktivnímu hledání vlastního řešení. Pracovníci jsou si vědomy míry podpory, kterou mají uživatelům poskytnout k tomu, aby byli partnery při rozhodování.

## ODŮVODNĚNÍ

Poskytování sociálních služeb se často dotýká základních lidských práv. Uživatelé sociálních služeb jsou ve vztahu k zařízení sociálních služeb z celé řady důvodů v nevýhodě. Ve většině případů to není uživatel, kdo platí za poskytované služby, takže zařízení nemusí cítit dostatečnou potřebu přizpůsobovat služby potřebám uživatelů. Uživatelé jsou často v nevýhodě již z podstaty své nepříznivé sociální situace a nemohou se bránit, protože v případě státem a obcí garantovaných služeb neplatí soukromoprávní, ale veřejnoprávní regulace, která uživatele znevýhodňuje při jednání se zařízením. Zařízení sociálních služeb jsou často uzavřenými institucemi, kde se lze těžko dovolat práva, atd. Z těchto důvodů patří uživatelé sociálních služeb ke zranitelným skupinám obyvatelstva a je povinností státu chránit jejich zájmy. Kritéria se zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytovaných služeb.

### 3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

**Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.**

#### KRITERIA

- 3.1 Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.
- 3.2 Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.
- 3.3 Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.

- 3.4 Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu. Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik, atd.
- 3.5 Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.
- 3.6 Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
<b>3.1</b>	Zařízení má písemně vypracovanou metodiku prvokontaktu s uživatelem služby, včetně souboru informací, které pracovník předává. Pracovníci tento postup znají a řídí se jím.
	Soubor informací obsahuje: charakter služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní doba, apod.
<b>3.2</b>	Pracovník zjišťuje co uživatel od služby očekává a pomáhá mu definovat osobní cíle.
<b>3.3</b>	S ohledem na charakter služby uzavírá pracovník s uživatelem služby srozumitelnou ústní nebo písemnou dohodu o poskytování dané služby, která stanoví všechny důležité aspekty jejího využívání, včetně podmínek pro její ukončení. Předpokládá se ústní uzavírání dohody o poskytování služby.
<b>3.4</b>	Zařízení - pracovník aktivně zjišťují možnosti a schopnosti uživatele služby a na základě zjištěných okolností je dále formulován cíl a nabídka služeb.
<b>3.5</b>	Při jednání se zájemce o službu jsou respektována osobnostní specifika uživatele služeb.
	Jsou definované postupy, jak jednat se zájemcem o službu, který odmítá první informace.

	Uživatel služby má možnost nabízenou službu odmítnout.
	Personál zařízení komunikuje formou srozumitelnou a pro cílovou skupinu.
	Informace jsou podávány v přiměřeném rozsahu.
3.6	Je určena kapacita zařízení – služby.
	Zařízení má stanovené podmínky pro nepřijetí do služby, včetně postupu dalšího jednání se zájemcem o službu.
	Pracovníci tyto postupy znají.

#### ODŮVODNĚNÍ

Smyslem tohoto standardu je shrnout postup, jakým způsobem se má jednat se zájemcem o službu. Toto jednání by mělo předcházet uzavření dohody o poskytování sociální služby a mělo by probíhat ve třech fázích. Zařízení nabídne zájemci služby (popíše, jaký je jejich cíl, obsah, podmínky apod.), zjistí, jaké jsou jeho potřeby a zájmy a ve spolupráci s pracovníkem zařízení pak umožní zájemci formulovat, jaké služby mu bude zařízení poskytovat. Zařízení přitom dbá na to, aby zájemce o službu věděl o všech podmínkách, které se k poskytování služby vztahují a aby jim rozuměl. Je důležité, aby své potřeby a zájmy určil zájemce o službu, nikoli zařízení.

#### 4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

**Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.**

#### KRITERIA

- 4.1 Stanovený zástupce zařízení a uživatel uzavírají dohodu o poskytování služby.
- 4.2 Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele a charakteru služby ústně nebo písemně. Uzavřené dohody jsou evidovány. Písemná dohoda je uzavírána vždy, když o to zájemce o službu/uživatel projeví zájem, nebo je-li součástí poskytovaných služeb ubytování a/nebo pomoc při zajišťování základních životních potřeb.

- 4.3 Dohoda obsahuje ujednání podle bodu 3.3 a dále vymezuje ujednání o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby, způsob a podmínky pro ukončení služby a způsob, jakým lze tuto dohodu měnit.
- 4.4 Zařízení dbá na to, aby zájemce o službu/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody.
- 4.5 Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.
- 4.6 Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
<b>4.1</b>	Zařízení má stanoveno, kdo je oprávněn uzavírat dohodu o poskytování služby.
<b>4.2</b>	Jsou stanovena pravidla, která říkají jaký typ dohody se v jaké situaci uzavírá.
	Je stanoven systém evidence dohod.
<b>4.3</b>	Pracovník i uživatel služby znají cíle služby a podmínky poskytování.
	Zařízení má písemně stanovena omezení v užívání služeb (tzv. sankce) která jsou uplatňována vůči uživateli v případě porušení podmínek dohody o užívání služby.
	Zařízení má postupy pro změnu nebo ukončení poskytované služby. Pracovníci tyto postupy znají.
<b>4.4</b>	Pracovníci zařízení vědí, jak překonat případné komunikační bariéry se zájemci o službu a uživateli.
<b>4.5</b>	Uživatel si je vědom svého práva na ukončení služby.
	Pracovníci znají podmínky, za jakých mohou uživateli ukončit službu.
<b>4.6</b>	Existuje nabídka návazných služeb.

#### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují způsob uzavírání dohody o poskytování sociální služby. Dohoda by měla být uzavírána písemně, v odůvodněných případech (v závislosti na charakteru služby) ústně. Všechny dohody musí být evidovány.

## 5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.**

### KRITERIA

- 5.1 Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem.
- 5.2 Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.
- 5.3 Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno).
- 5.4 Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení.
- 5.5 V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.
- 5.6 Zařízení má stanovena kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
5.1	Pracovníci znají schopnosti a potřeby uživatelů.
	Průběh služby je plánován společně s uživatelem.
5.2	Zařízení má vytvořen mechanismus a prostor jak pracuje s osobními plány uživatelů.
5.3	Zařízení má písemně zpracována pravidla pro plánování poskytování služby.
	Zařízení má evidenci poskytovaných služeb. Tato evidence umožňuje dohledat poskytování sociálních služeb u jednotlivých uživatelů.

5.4	Zařízení má stanoveno, kdo je zodpovědný za poskytování služby u konkrétního uživatele.
5.5	Existuje funkční systém předávání informací o službách.
5.6	U jednorázových služeb se bezprostředně vyhodnocuje naplnění cílů společně s uživatelem.
	Zařízení má stanovena pravidla pro hodnocení dosahování osobních cílů uživatele služeb.

## ODŮVODNĚNÍ

Standard vychází z principu, že sociální služby musí být individuálně přizpůsobeny potřebám jednotlivých uživatelů, a že uživatelé musí mít možnost ovlivňovat jejich průběh a měnit osobní cíle, kterých chtějí prostřednictvím služeb dosáhnout. Zařízení se musí zajímat o osobní přání, zájmy a cíle uživatelů služeb, aby bylo schopno poskytovat služby cíleně a efektivně s využitím potenciálu jednotlivých uživatelů. Postup, na kterém se zařízení s uživatelem služeb dohodne, musí být v závislosti na charakteru a rozsahu služby zachycen v dokumentaci.

## 6. OSOBNÍ ÚDAJE

**Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.**

### KRITERIA

- 6.1 Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje získat od uživatelů svých služeb, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní.
- 6.2 Zařízení zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.
- 6.3 Vnitřní pravidla umožňují určeným pracovníkům zařízení efektivní využívání osobních údajů za účelem poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb.



- 6.4 Zařízení vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.
- 6.5 Pokud to vyžaduje charakter služby nebo sám uživatel, zajišťuje zařízení anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.
- 6.6 Dokumenty, které jsou vedeny o službách poskytovaných jednotlivým uživatelům, jsou po přiměřenou dobu archivovány.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
<b>6.1</b>	Zařízení má vypracovaný seznam osobních údajů, které shromažďuje o uživatelských službách.
	Pracovníci vědí, proč jsou jednotlivé údaje potřebné.
<b>6.2</b>	Zařízení má stanovené jaké osobní údaje potřebuje pro poskytnutí konkrétní služby.
	Evidovaná data tomu odpovídají.
<b>6.3</b>	Je stanoveno, kdo má k osobním údajům přístup.
<b>6.4</b>	Zařízení, které eviduje osobní údaje je registrováno u Úřadu ochrany osobních údajů.
	Pracovníci dodržují zachování pravidla mlčenlivosti o osobních údajích uživatelů a písemně se k tomu zavazují.
	Poskytovatel má stanovená pravidla pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout. Uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
	Pro poskytování dokumentace jiným subjektům je nutný písemný souhlas uživatele služby.
	Vzhledem k charakteru služby stanovuje písemná pravidla pro předávání informací zákonným zástupcům nezletilých uživatelů služeb
<b>6.5</b>	Anonymní kontakty jsou možné. Zařízení má způsob evidence anonymních kontaktů.
<b>6.6</b>	Zařízení respektuje zákon o archivnictví č. 97/1979 Sb.
	Zařízení má stanovená písemná pravidla o zacházení s dokumentací a její skartace.

## ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují požadavky na zpracování osobních údajů uživatelů služeb. Zařízení definuje, jaké údaje potřebuje pro poskytování kvalitní, odborné a bezpečné služby a vytvoří podmínky pro takové zpracování osobních údajů, které odpovídá platným obecně závazným normám a vnitřním pravidlům, které pro účely zpracování osobních údajů zařízení vydává.

## 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovena a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterým jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.**

### KRITERIA

- 7.1 Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, a kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.
- 7.2 Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet, a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.
- 7.3 Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.
- 7.4 Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.
- 7.5 Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

- 7.6 Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.
- 7.7 Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7.8 V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočníka.
- 7.9 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
7.1	Existují pravidla pro podávání a vyřizování stížností, pracovníci a uživatelé služeb jsou s nimi seznámeni.
	Informace o možnosti a formě stížnosti jsou uživatelům služby přístupné
	Je stanoven způsob evidence stížností.
7.2	Pravidla obsahují způsob podání a vyřizování stížnosti včetně lhůt a možnosti odvolání.
	Jsou stanoveny osoby a orgány odpovídající za vyřizování stížností.
	Uživatelé vědí, na koho se stížností obrátit.
7.3	Jsou stanoveny nezávislé orgány, ke kterým mohou uživatelé služeb podat stížnost.
7.4	Je stanovena lhůta pro vyřízení stížností, která nepřesahuje 30 kalendářních dní ode dne podání.
	Existuje možnost podat stížnost anonymně.
	Je stanoven způsob vyřizování anonymních stížností.
7.5	Existuje evidence stížností písemných i ústních.
7.6	Viz. kritérium
7.7	Viz. kritérium
7.8	Viz. kritérium
7.9	Zařízení má srozumitelná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

#### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují postup pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb včetně možnosti prošetření vyřizené stížnosti.

## 8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

### KRITERIA

- 8.1 Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení, spolky, zájmové kluby, atd. S těmito institucemi naopak v případě potřeby zařízení spolupracuje, a tak vytváří příležitosti, aby je uživatel mohl využívat, jak je to běžné v případě jeho vrstevníků.
- 8.2 Zařízení spolupracuje s institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel stanoví ze svého okolí, a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů.
- 8.3 Zařízení pomáhá uživateli kontaktovat a využívat další služby podle jeho potřeb a přání, zejména ty, které směřují ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.
- 8.4 Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.
- 8.5 V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
8.1	Pracovníci znají síť návazných zařízení v regionu.
	Pracovníci jsou schopni doporučit uživateli vhodnou návaznou službu.
	Uživatelé služby jsou podporováni ve využívání běžných veřejných služeb.
8.2	Zařízení má uzavřeny dohody o spolupráci s důležitými institucemi vzhledem k typové charakteristice služby.

8.3	Zařízení vytváří podmínky pro zvyšování kompetencí uživatele řešit situaci vlastními silami.
8.4	V případě potřeby dle svých možností zajistí pracovníci kontakt a doprovod.
8.5	Viz. kritérium

#### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na požadavek zajištění odborných služeb prostřednictvím spolupráce s externími odborníky, která vytváří podmínky umožňující uživatelům přístup k běžným službám poskytovaným veřejnosti a udržování smysluplných kontaktů s rodinou a dalšími přirozenými sociálními sítěmi.

### **B) PERSONÁLNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

#### **9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB**

**Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.**

#### KRITERIA

- 9.1 Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolování věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.

9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
9.1	Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst. Při stanovení počtu pracovníků, jejich kvalifikace a jiných předpokladů zařízení zohledňuje velikost a druh cílové skupiny, kapacitu zařízení, metody práce s cílovou skupinou a druh nabízených služeb.
	Na každé místo, profesi, v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Z těchto požadavků se vychází při výběru pracovníka na dané místo.
	Za odbornost odpovídá: odborný vedoucí pracovník, s VŠ nebo VOŠ vzděláním (v oblasti sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších pomáhajících profesích) a s praxí min. 2 roky (v pomáhajících profesích).
	Ostatní odborní pracovníci: věk minimálně 21 let, minimálně SŠ vzdělání a zkušenosti v oblasti sociální práce, pedagogické práce, zdravotní péče, apod.
	Dobrovolní pracovníci: min. 18 let, nejsou v pracovně právním vztahu k organizaci, spolupráce s nimi se řídí vnitřními pravidly organizace, jsou vedeni odpovědnou osobou a mají vymezeny kompetence.
9.2	Zařízení má písemně vypracovaný postup výběru a přijímání nového pracovníka.
	Zařízení má písemný vypracovaný postup zaškolení nového pracovníka. Je stanovena doba tohoto zaškolení. Je stanoven osoba odpovědná za zaškolení. Zaškolení je průběžně vyhodnocováno.
9.3	Identifikované potřeby uživatelů jsou zabezpečeny adekvátními dovednostmi a znalostmi personálu.
9.4	Viz. kritérium

## ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují způsob odpovídajícího personálního zajištění služeb. Vedení zařízení stanoví potřebnou strukturu a odpovídající počet pracovníků, kteří zajišťují jak samotné služby, tak technické a administrativní zázemí, a tomu přizpůsobí pravidla pro výběr nových pracovníků, požadavky na jejich kvalifikaci, zaškolení, atd. Stejně podmínky platí i pro dobrovolné pracovníky či praktikanty.

### 10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanoví a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.**

#### KRITERIA

- 10.1 Zařízení má definovanou organizační strukturu, z níž jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků.
- 10.2 V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovně právním vztahu, má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.
- 10.3 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby pracovní podmínky odpovídaly platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
10.1	Zařízení má v písemné formě zpracovanou organizační strukturu včetně kompetencí jak v rámci zřizovatele služby tak v rámci zařízení.
	Pracovníci jsou s organizační strukturou a kompetencemi seznámeni.
10.2	Zařízení má písemně zpracovanou metodiku práce s dobrovolníky. S každým dobrovolníkem je uzavírána písemná smlouva, ve které je specifikována jeho náplň práce a podmínky výkonu jeho dobrovolné činnosti.
	Zařízení má stanoveny podmínky pro přijímání a výkon stáže, se kterými je každý stážista seznámen.
10.3	Je zajištěna znalost a dodržování obecně platných norem a předpisů.

	Zařízení má zmapováno jaké právní předpisy se vztahují k jeho jednotlivým činnostem.
	Zařízení dodržuje předpisy BOZP a PO.

#### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria navazují na platné obecně závazné normy. Vedení zařízení zajišťuje, aby všechny důležité aspekty chodu služby, které nejsou upraveny obecně závaznými normami, byly jasně formulovány, a pracovníci s nimi obeznámeni. Zvláštní pozornost je věnována pravidlům pro pracovníky, kteří nejsou v pracovněprávním vztahu k zařízení. V tomto případě musí zařízení zajistit, aby jejich přijetí odpovídalo normám upravujícím např. ochranu osobních údajů, bezpečnost práce, atd., které se vztahují na pracovníky v pracovněprávním vztahu.

### 11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ

**Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.**

#### KRITERIA

- 11.1 Zařízení uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
- 11.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
- 11.3 V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
- 11.4 Zařízení má vypracovaný a uplatňovaný systém oceňování pracovníků, a to nejen finanční odměnou, ale i jinými způsoby (pochvala, zvyšování kvalifikace, atd.).
- 11.5 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků, zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.



11.6 Pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.

<b>Číslo</b>	<b>Ukazatel kvality NZDM</b>
<b>11.1</b>	Zařízení má vypracován písemně systém hodnocení a odměňování pracovníků a pracovníci ho znají.
	Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán.
<b>11.2</b>	Pracovníci znají způsob jak mohou ovlivňovat poskytování služeb uživatelům.
	Vedení umožňuje pracovníkům se do těchto procesů aktivně zapojovat.
<b>11.3</b>	Zařízení má stanoven systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů. Je určena jejich frekvence, struktura, minimální rozsah a také kdo se porady může účastnit. Z porad je činěn písemný výstup.
<b>11.4</b>	Zařízení má písemně vypracovaný systém odměňování pracovníků.
<b>11.5</b>	Každý pracovník v přímé práci či řídicí pracovník má písemně zpracovaný vzdělávací plán, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován.
	Vzdělávací plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován.
	Je uplatňován princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání.
<b>11.6</b>	Pracovní týmy se pravidelně účastní společné supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem.
	Zařízení má písemnou smlouvu se supervizorem, která vymezuje podmínky poskytování.

#### ODŮVODNĚNÍ

Ve službách dochází k těsné vazbě mezi uživateli a pracovníky, kteří jsou s uživateli v přímém kontaktu. Na těchto pracovnících přímo závisí kvalita služby, a je proto potřeba jim věnovat velkou pozornost. Kritéria upřesňují požadavky na vedení a rozvoj týmů pracovníků, kteří se věnují přímé práci s uživatelem. Pracovníkům musí být poskytována dostatečná podpora, motivace a prostor pro účast na rozvoji

služeb, které zařízení poskytuje, a pro řešení problémů, se kterými se pracovníci setkávají při plnění pracovních úkolů.

## C) PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

#### KRITERIA

- 12.1 Určené místo a doba, během níž je služba poskytována, odpovídají potřebám cílové skupiny uživatelů služby.
- 12.2 Poskytovaná služba je pro uživatele ze stanovené oblasti působnosti v uvedenou dobu a na uvedeném místě dostupná.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
12.1	Zařízení zohledňuje časové možnosti cílové skupiny a přizpůsobuje jim provozní dobu.
	Umístění zařízení odpovídá potřebám cílové skupiny.
12.2	Zařízení dodržuje provozní dobu.

#### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria upřesňují požadavky na místní a časovou dostupnost služeb pro uživatele. Denní doba, kdy jsou služby poskytovány, musí odpovídat možnostem osob, které je využívají. Současně se sleduje, zda závazky, které v tomto ohledu zařízení učiní, odpovídají skutečnosti.

### 13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

## KRITERIA

- 13.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, audio nebo video záznam, webové stránky, speciální podoby dokumentů pro lidi se speciálními potřebami v oblasti komunikace a porozumění).
- 13.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující informace: právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele.
- 13.3 Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
13.1	Zařízení má zpracován systém informování o službě (kdo, komu, jak, co)
	Zařízení dbá na pravidelné aktualizaci svých informačních materiálů.
13.2	Zařízení informuje o své službě další poskytovatelé sociálních služeb a jiné subjekty v regionu, kde působí. V případě změn provádí aktualizaci.
	Zařízení dbá, aby ve svých informačních materiálech a veřejných sdělení nestigmatizovalo cílovou skupinu.
13.3	Výroční zpráva splňuje základní informační kritéria která se váží k realizované službě.

### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují informace, které by měly být o zařízení a jím poskytovaných službách veřejně přístupné, a formu jejich zveřejnění vycházející z potřeb cílové skupiny uživatelů.

## 14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.**

### KRITERIA

- 14.1 Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační zařízení a pomůcky) odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům uživatelů.
- 14.2 Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 14.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.
- 14.4 V případě potřeby vydává a uplatňuje vnitřní pravidla, s nimiž jsou seznámeni uživatelé i pracovníci zařízení.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
14.1	Materiálně - technickým zázemím pro poskytování služby se rozumí: místo určené pro běžné aktivity uživatelů služby, místo určené k individuálním rozhovorům při zachování soukromí.
14.2	Viz. kritérium
14.3	Prostory jsou využívány ke schválenému účelu. Zařízení má přehled, které právní předpisy a normy musí dodržovat.
14.4	Zařízení má vypracovanu směrnici stanovující pravidla využívání a zapůjčování hmotného majetku a vybavení. stanoví a uplatňuje pravidla pro užívání materiálně - technického zázemí v písemné podobě vnitřních předpisů (např. provozní řád, návody k použití, informační tabule apod.).

### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují základní technické předpoklady pro poskytování kvalitních služeb. Jde o to, aby služby byly poskytovány v takovém prostředí, které odpovídá svým charakterem potřebám cílové skupiny, nesnižuje společenské postavení osob, které služby využívají a splňuje platné obecně závazné normy.

## 15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

**Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.**

### KRITERIA

- 15.1 Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.
- 15.2 Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 15.3 O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
15.1	Zařízení v písemné podobě definuje zejména tyto havarijní situace, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace: požár, živelné události, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, náhlé zhoršení zdravotního stavu či úmrtí pracovníka nebo klienta, agresivní klient, intoxikovaný klient, sebevražedný klient, poškození nebo zcizení majetku uživatele služby či zařízení, úraz klienta a pracovníka, agresivní osoba, krádeže, napadení klienta, napadení pracovníka atd.
15.2	Pracovníci i uživatelé služby tyto postupy znají.
15.3	Viz. Kritérium.

### ODŮVODNĚNÍ

Kritéria shrnují požadované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací. Zařízení má definováno, k jakým situacím by mohlo dojít, a má připraveny postupy pro jejich řešení. Současně zajišťuje, že s definovanými postupy jsou odpovídajícím způsobem seznámeni pracovníci i uživatelé, a že jsou vytvořeny předpoklady pro to, aby byli uživatelé i pracovníci schopni tyto postupy použít.

## 16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB

**Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.**

### KRITERIA

- 16.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíle jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
- 16.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
- 16.3 Zařízení zapojuje do hodnocení služby pracovníky na všech úrovních a zástupce dalších zájmových skupin (obec, spolupracující instituce, profesní a oborové asociace, apod.).
- 16.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
- 16.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
16.1	Zařízení má vypracovaný systém hodnocení a kontroly poskytování služeb.
	Cíle zařízení jsou měřitelné.
	Pracovníci mají jasné povědomí o nutnosti hodnotit poskytované služby.
	Jsou doklady o konkrétních změnách, které byly v souvislosti s hodnocením služby učiněny.
16.2	Zařízení pravidelně zjišťuje spokojenost se službami a zpětnou vazbu využívá při plánování poskytování služeb.
16.3	Zařízení zapojuje do hodnocení (kromě pracovníků) zejména samosprávu, kurátory pro mládež, OPD, školy, PMS, drogové služby, úřad práce.
16.4	Existuje jasné propojení mezi vyřizováním stížností a zlepšováním kvality služeb.
16.5	V zařízení se třídí odpad.

## ODŮVODNĚNÍ

Kritéria specifikují postup zařízení při péči o zajištění kvality svých služeb. „Nevýhodou“ služeb je to, že jsou poskytovány v okamžiku jejich vzniku a není prostor pro dodatečné úpravy a opravy. Zařízení proto musí mít systémy průběžného hodnocení, zda jsou služby poskytovány v souladu s vnitřními pravidly a kritérii, a možností napravit případné chyby. Důležitou roli hraje vnitřní kontrola plnění veřejných závazků zařízení a naplňování osobních cílů uživatelů. Vychází se z toho, že kvalita se odvíjí od vyvážení a uspokojení potřeb všech zájmových skupin, zejména uživatelů a pracovníků. Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování.

## 17. EKONOMIKA

**Zařízení má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.**

### KRITERIA

- 17.1 Zařízení má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.
- 17.2 Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.
- 17.3 Zařízení má stanovena a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.
- 17.4 Zařízení má zavedený systém, který umožňuje, aby byly plněny platné obecně závazné normy i případná další vnitřní pravidla.

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
17.1	Rozpočet se odvíjí od skutečných činností.
	Rozpočet je součástí výroční zprávy.
17.2	Viz. Kritérium
17.3	Viz. Kritérium
17.4	V zařízení je přehled o tom, které legislativní normy je nutné dodržovat.

## ODŮVODNĚNÍ

Kritéria specifikují požadavky na finanční zajištění služeb tak, aby jejich kontinuita nebyla ohrožena nedostatkem peněz, aby byly naplněny předpoklady pro plnění platných obecně závazných norem v této oblasti, a aby bylo hospodaření zařízení v souladu s obecně závaznými předpisy transparentní.



### Dotazník pro uživatele NZDM

**1. Věk**

- 6 – 11 let       12 – 15 let       16 – 18 let       19 – 26 let

**2. Pohlaví:**

- chlapec       dívka

**3. Jak často klub navštěvuješ?**

- každý den       2 – 3 týdně       jednou za týden       jednou za měsíc

**4. Odkud ses o klubu dozvěděl/a??**

- ve škole       od kamarádů       z internetu       z letáků

**5. Co se ti v klubu líbí?**

- aktivity – jaké (např. sportovní turnaje, workshop, filmový klub, ...)
- přednášky a besedy       výlety       jiné
- .....

**6. Jak nejradyji trávíš volný čas v klubu?**

.....

**7. Uvítal/a by si nějakou změnu v klubu?**

- ano, jakou .....       ne       nevím

**8. Chtěl/a bys využívat možnost doučování v klubu?**

- ano       ne       nevím

**9. Přišel/a by sis pro radu či pomoc za některým z pracovníků v klubu?**

- ano       ne       nevím

## Anketa pro veřejnost

### 1. Pohlaví

- muž                       žena

### 2. Věk

- 15 – 18 let  
 19 – 25 let  
 26 – 40 let  
 41 – 60 let  
 60 a více let

### 3. Vzdělání

- základní  
 středoškolské  
 středoškolské s maturitou  
 vyšší odborné  
 vysokoškolské

### 4. Víte co to jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež?

- ano                       ne

### 5. Znáte některé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Olomouci?

- ano, jaké .....  ne

## Článek z novin o NZDM

Zdroj: Týdeník Televize, č. 11/2010. ISSN 1211-7625

# Statisíce pro dobrou věc

I mezi námi jsou děti a teenageři, kteří žijí v sociálně znevýhodněném prostředí nebo se ocitli v nezáviděníhodné sociální situaci. Takovým pomáhají **nízkoprahové kluby**.

**N**ízkoprahová zařízení pro děti a mládež usilují o změnu nevhodného životního stylu mladých lidí, kteří se z nějakého důvodu – většinou ne vlastní vinou – ocitli v ohrožení. K bezcil-

nému toulání po ulicích, možné kriminalitě či ohrožení drogovou závislostí nabízejí alternativu v podobě sociálních služeb, vzdělávacích a volnočasových aktivit. Vytvářejí chráněný prostor, kde dospívající

najdou zázemí a uši, které ochotně vyslechnou jejich problémy a pokusí se je radou nebo praktickou pomocí vyřešit.

Kluby jsou zaměřeny na děti a mladé lidi od 6 až do 26 let. Nízkoprahová centra

podávají pomocnou ruku například dětem dlouhodobě nezaměstnaných rodičů, z rodin ohrožených lichvou, ztrátou domova, jedincům, kteří pocházejí z nefunkčních rodin, kteří mají problémy ve škole, experimentují s drogami či jsou například vystaveni šikaně ze strany vrstevníků.

Vznik a chod nízkoprahových klubů se rozhodla významně podpořit i Česká spořitelna. Od ledna ve spolupráci s Charitou ČR, která zařízení provozuje, zahájila kampaň s cílem shromáždit finanční prostředky na pomoc těmto dětem. Za každého klienta, který si až do 5. dubna založí na libovolné pobočce Osobní účet České spořitelny, věnuje nízkoprahovým zařízením 60 korun. Osobní účet umožňuje majitelům variabilní nastavení služeb a produktů, na výběr je třináct volitelných služeb. Akce se vztahuje jak na standardní Osobní účty ČS, tak i na účty pro studenty (Osobní účet ČS Student) a pro děti (Osobní účet ČS Junior). V polovině února už touto cestou připutovalo na konto Charity ČR 800 000 korun.

Charita ČR v současnosti provozuje po celém Česku 41 nízkoprahových klubů. Pomoci můžete i vy. ■

Nízkoprahové kluby pomáhají dětem uniknout z často velmi drsné reality



Příloha č. 8

## **Dokumentární film – Čekárna na dospělost**

Dokumentární film Čekárna na dospělost je ke shlédnutí na webových stránkách České televize:

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/210542151030002-cekarna-na-dospelost/>

Stručné informace o filmu:

Délka: 44 min

Námět: Jiří Kocourek

Scénář: uživatelé nízkoprahových klubů Garáž, Exit, Kotelna, Nadosah a Oráč

Režie: Pavel Křemen

Vedoucí projektu: Jiří Kocourek

Ve společnosti Realfilm Production s.r.o vyrobila, za finančního přispění Nadace

Vodafone ČR, Česká asociace streetwork, o.s. v roce 2010.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	<b>VERONIKA VÁVROVÁ</b>
<b>Katedra:</b>	<b>ÚSTAV SOCIÁLNÍCH STUDIÍ A PEDAGOGIKY</b>
<b>Vedoucí práce:</b>	<b>Mgr. DAGMAR PITNEROVÁ, Ph.D.</b>
<b>Rok obhajoby:</b>	<b>2010</b>

<b>Název práce:</b>	<b>NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V OLOMOUCI</b>
<b>Název v angličtině:</b>	<b>LOW THRESHOLD FACILITIES FOR CHILDREN AND YOUTH IN OLOMOUC</b>
<b>Anotace práce:</b>	Diplomová práce se zabývá nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v Olomouci. Je věnována problematice trávení volné času dětí a mládeže. Popisuje zákony týkající se práce s dětmi a mládeží a také sociální služby v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Jsou zde uvedeny výsledky dotazníkové šetření v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a také výsledky ankety prováděné mezi veřejností města Olomouce. Výsledky výzkumného šetření ukazují využití nabídky sociálních služeb a volnočasových aktivit uživateli nízkoprahových klubů. Výsledky ankety pro veřejnost upozorňují na nedostatečné povědomí veřejnosti o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.
<b>Klíčová slova:</b>	Děti, mládež, rodina, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, prevence, volný čas, volnočasové aktivity, sociální služby, standardy kvality sociálních služeb, dotazník, anketa, legislativa, sociální pracovník.
<b>Anotace v angličtině:</b>	This thesis deals with low threshold facilities for children and youth in Olomouc. Is devoted to the issue of spending free time of children and youth. Describes the laws on working with children and youth and social services in low-threshold facilities for children and youth. Here are the results of survey in low-threshold facilities for children and youth as well as survey of the town of Olomouc. Results of this research suggest the use of supply of social services and leisure activities in low profile clubs. Results of survey of public attention to the lack of public awareness of low-threshold facilities for children and youth.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Children, young people, family, low shoals facilities, prevention, leisure time, pastime activities, social services,

	quality standards of social services, questionnaire , public inquiry, legislature, caseworker.
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1 Syndrom CAN Příloha č. 2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Příloha č. 3 Etický kodex Příloha č. 4 Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež Příloha č. 5 Dotazník pro uživatele NDZM Příloha č. 6 Anketa pro veřejnost Příloha č. 7 Článek z novin o NZDM Příloha č. 8 Dokumentární film – Čekárna na dospělost
<b>Rozsah práce:</b>	86
<b>Jazyk práce:</b>	Čeština