

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA
KATEDRA KŘEŠŤANSKÉ VÝCHOVY

ROZŠÍŘENÍ KONTAKTNÍHO CENTRA V ORLOVÉ O SLUŽBY SPECIÁLNÍ PREVENCE PRO DĚTI A MLÁDEŽ

EXTENTION OF THE CONTACT CENTER IN ORLOVÁ BY SPECIAL PREVENTION SERVICES
FOR CHILDREN AND THE YOUTH

Bakalářský projekt

Autor: **Veronika Bukovská**
Vedoucí práce: **Mgr. et Mgr. Petra Sobková**

Olomouc
2010

Prohlašuji, že jsem bakalářský projekt vypracovala samostatně. Všechny prameny a literaturu, jež jsem při zpracování používala nebo z nich čerpala, jsem řádně citovala a uvedla.

V Olomouci 12. 4. 2010

.....

Děkuji Mgr. et Mgr. Petře Sobkové za odborné vedení mého bakalářského projektu, poskytnutí cenných námětů a připomínek, a za vlídný a inspirativní přístup. Rovněž děkuji P- centru Olomouc za inspiraci a pracovníkům Kontaktního centra Orlová za poskytnutí materiálů.

Obsah

Úvod.....	6
1 Kontaktní centrum	7
1.1 Kontaktní centrum, organizační složka města Orlová.....	7
1.2 Město Orlová.....	8
1.2.1 Lokalizace Kontaktního centra	8
1.2.2 Struktura obyvatel města Orlová	9
1.2.3 Volnočasové aktivity ve městě Orlová	9
2 Analýza Kontaktního centra Orlová.....	12
2.1 Působení do konce roku 2008.....	13
2.1.1 Právní ukotvení a personální zabezpečení.....	15
2.1.2 Přehled nabízených služeb.....	15
2.2 Působení od roku 2009	17
2.2.1 Základní údaje o Kontaktním centru Orlová	19
2.2.2 Právní ukotvení	19
2.2.3 Základní údaje o hospodaření.....	20
2.2.4 Personální zabezpečení.....	20
2.2.5 Přehled nabízených služeb.....	21
2.3 Materiálně technické zabezpečení	23
2.3.1 Objekt Kontaktního centra.....	23
2.3.2 Plán Kontaktního centra.....	24
2.3.3 Hygienické normy.....	24
2.4 Zhodnocení dosavadního stavu Kontaktního centra Orlová.....	25
3 Projekt rozvoje Kontaktního centra Orlová.....	27
3.1 Cíle projektu	28
3.2 Prevence.....	29
3.3 Program Pět P	31
3.3.1 Původ a historie Programu Pět P	31
3.3.2 Poslání a cíle Programu Pět P.....	32
3.3.3 Zásady Programu Pět P	33
3.4 Cílová skupina	33

3.4.1	Problematika cílové skupiny ve městě Orlová	34
3.5	Organizační struktura programu	36
3.5.1	Činnost koordinátora Programu Pět P	37
3.5.2	Dobrovolníci v Programu Pět P	37
3.5.3	Organizační struktura Programu Pět P v Kontaktním centru Orlová	38
3.6	Náplň činností v Programu Pět P	39
3.6.1	Schůzky dvojic	39
3.6.2	Skupinové aktivity	40
3.7	Materiálně technické zabezpečení	40
3.8	Zdroje financování	40
Závěr	42
Použitá literatura	43
Seznam příloh	45

Úvod

Cílem tohoto bakalářského projektu je rozšíření organizace, Kontaktního centra Orlová, poskytující kvalitní služby, o další smysluplnou činnost, jejíž náplň a poslání nesplňuje a neposkytuje žádná z institucí v blízkém okolí. Tématem projektu je nabídnutí hodnotné volnočasové aktivity pro děti, které jsou tzv. psychosociálně ohrožené. Pro děti s poruchami chování a emocí, ale také ohrožené prostředím (děti týrané, deprimované a sexuálně zneužívané). Pro děti, které často neoprávněně dostávají nálepkou „špatného“ kluka či holky. Pro ty, kterým zapojení se do kolektivu a navázání přátelství činí často potíže. Pro ty, jejichž rodinná situace je komplikovaná a rodinné prostředí není synonymem bezpečí.

Bakalářský projekt je rozdělen do tří částí. První část se snaží informovat o charakteru Kontaktního centra, o významu a účelu jeho činnosti ve městě Orlová. Seznamuje s městem Orlová a strukturou jeho obyvatelstva, ale především s nabídkou volnočasových aktivit ve městě Orlová. Druhá část si klade za cíl analyzovat dosavadní činnost Kontaktního centra Orlová a to ve všech ohledech, tedy i v oblasti materiálně technické, finanční a organizační. Věnuje se problému změny z jiné organizace na konci roku 2008. Součástí této části je SWOT analýza hodnotící stav zařízení. Třetí část se zabývá konkrétní aktivitou, o kterou je snaha Kontaktní centrum rozšířit, Programem Pět P a cílem projektu. Přibližuje oblast preventivní péče a cílové skupiny. Zaměřuje se na charakterizování Programu Pět P, jeho historie, významu a osvětluje vztah založený na principech přátelství mezi dobrovolníkem a klientem.

Snahou je dát projektem najevo podporu dobrovolnickým aktivitám a pomoci pro děti v nesnázích, a poukázat na to, že v Orlově je tato cílová skupina početná a je potřeba se k ní neobracet zády.

„Jiné je tvé dítě.

Jiné ve svém duševním bohatství,

Jiné v rozvoji svých schopností,

Jiné ve vztazích ke světu,

Jiné ve svém jednání a počínání,

Jiné v běžných reakcích.

Je jiné, ale ne horší.“ Heinrich Behr

1 Kontaktní centrum

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující služby sociální prevence dle §59 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek prostřednictvím základních činností jako jsou: sociálně terapeutická činnost, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.¹

1.1 Kontaktní centrum, organizační složka města Orlová

Kontaktní centrum je organizační složkou města Orlové zřízenou k 1. 1. 2009 v souladu s §59 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, jakožto nízkoprahové zařízení poskytující v provozu ambulantní a terénní služby ve stanoveném území města Orlová a spádových obcí osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Činnost organizační složky je řízena a kontrolována odborem sociálním a zdravotním.

Účelem zřízení organizační složky je pomoc osobám ohroženým sociálními a zdravotními riziky spojenými se zneužíváním návykových látek, se zaměřením na předcházení a snižování těchto rizik. Pomoc osobám ohroženým vyčleněním mimo běžný život společnosti a s nemožností se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace, mentálního, duševního, smyslového nebo kombinovaného postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby. Prevence sociálního vyloučení a zajištění pomoci a podpory při sociálním začlenění. Pomoc při řešení nepříznivé sociální situace z důvodů krizové sociální situace, z důvodů životních návyků a způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností, z důvodů sociálně znevýhodňujícího prostředí, z důvodů ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů, tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. Pomoc při udržení nebo obnovení přirozeného sociálního prostředí v rodině, pomoc při udržení nebo obnovení sociálních vazeb k osobám blízkým, pomoc při udržení nebo obnovení domácnosti osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, pomoc při udržení nebo obnovení místa, kde osoby pracují, vzdělávají se

¹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 61, s. 65 [online]. Dostupný také z WWW: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf [cit. 23.10.2009]. S. 36.

a realizují běžné sociální aktivity. Pomoc v procesu sociálního začleňování, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.²

1.2 Město Orlová

Orlová je město na Těšínsku v Moravskoslezském kraji, v okrese Karviná.³ Má 32 929 obyvatel, ale jakožto městu s rozšířenou působností pod její agendu spadají i obyvatelé města Petřvald a obcí Dolní Lutyně a Doubrava, což činí 48 670 občanů.⁴

1.2.1 Lokalizace Kontaktního centra

Kontaktní centrum sídlí v centru města Orlové, v pavilonu jedné z bývalých základních škol, kam se přestěhovalo v říjnu 2002 ze svého působiště na periferii města. Z důvodu větší dostupnosti služby tak vzrostl počet klientů, informovanost a profesionalizace služeb.⁵

Kontaktní centrum je v Orlové jediným zařízením svého druhu, v okrese Karviná se nacházejí ještě další dvě kontaktní centra, v Karviné a v Havířově.⁶ V roce 2007 byla v důsledku finanční krize ukončena činnost Kontaktního centra Bohumín, i přes jeho potřebnost a využití terénních služeb.⁷

² Srov. Zřizovací listina Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2008. 4 s. S. 1- 2.

³ Srov. *Portál Orlová*. [online] 2008, poslední revize nezjištěna [cit. 23.10.2009]. Dostupný z WWW: <http://www.portalorlova.cz/>.

⁴ Srov. Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. In *Oficiální internetové stránky města Orlová* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.mesto-orlova.cz/meu/dokumenty/rocenka2008.pdf> [cit. 23.10.2009]. S. 5.

⁵ Srov. Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 10 s. S. 4- 5.

⁶ *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. In *Portál MPSV*. 2010. [online] Dostupný z WWW: <http://iregistr.mpsv.cz> [cit. 13.1.2010].

⁷ Srov. Výroční zpráva 2007 NET, o.s.. [online] Karviná: NET,o.s., 2008. Dostupný z WWW: <http://www.k-centrum.net/staryweb/index.htm> [cit. 13.1.2010]. S. 4.

1.2.2 Struktura obyvatel města Orlová

Město Orlová mělo v roce 2008 celkem 32 929 obyvatel. Poměr obyvatel mužského a ženského pohlaví byl vyrovnaný, tedy mužů bydlících na území Orlové bylo 16 354 a žen 16 575. Z dlouhodobého hlediska se v průběhu pěti let počet obyvatel snížil, v roce 2004 bylo zaznamenáno 34 318 obyvatel. Rozložení obyvatelstva dle věkových kategorií je následující: od 3 do 5 let 994 obyvatel, od 4 do 6 let 875, v rozmezí od 7 do 15 let 2 904 obyvatel, od 16 do 18 let 1 540 obyvatel, od 19 do 35 let 8 794, od 36 do 45 let 5 237 obyvatel, v kategorii od 46 do 65 let 8 981 obyvatel, od 66 do 75 let 2 136 obyvatel a nad 75 let bylo 1 384 obyvatel.

Porodnost se oproti roku 2004 zvýšila o 46 novorozenců na hodnotu 381. Zemřelo 295 lidí. Mezi obyvatele Orlové se 525 lidí přihlásilo, ale také se jich 796 odhlásilo. Celkový úbytek obyvatel je za poslední pět let nejnižší, a tedy 185.⁸

1.2.3 Volnočasové aktivity ve městě Orlová

Volnočasové aktivity ve městě Orlová můžeme rozlišit podle několika kritérií, jednak podle toho jestli jsou poskytovány zařízeními odborného rázu se stálými zaměstnanci nebo zájmovými útvary vedenými dobrovolníky, ale také podle oblasti, na kterou se zaměřují, na aktivity sportovní, kulturní a jiné zájmové. Každoročně se všechny organizace sdružující děti, mládež i dospělé za účelem vyvíjení volnočasových aktivit prezentují na Výstavě klubů a spolků pořádané městem. V rámci ní dochází k ocenění nejlepších aktuálních expozic, ale i k vyzdvižení přínosu jednotlivců pro rozvoj zájmové činnosti ve městě Orlová.

Sdružení, institucí a organizací působících v oblasti sportu a aktivit pro děti a mládež působí v Orlové bezmála třicet. Patří mezi ně HC Orlová, o. s. zaměřený na zajišťování sportovní výchovy a sportovního rozvoje dětí a mládeže v oblasti ledního hokeje, čítající přes tři sta registrovaných členů. V oblasti kopané tuto činnost zajišťuje FK Slavia Orlová- Lutyně s počtem tři sta šedesáti registrovaných fotbalistů. Basketbalový klub Orlová rozvíjí aktivity v košíkové a čítá 131 členů. V oblasti stolního tenisu, kulturistiky, šachů, šipek a nohejbalu je činný Sportovní klub Slavia Orlová, kde nejpočetnější základnu mají šachisté. Od roku 1997 působí v Orlové 1.FBK Eagles Orlová zaměřený na florbal. Tradiční organizací je Tělovýchovná jednota Orlová- Lutyně, která se

⁸ Srov. Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. S. 5- 6.

mimo badmintonu a atletiky zaměřuje i na kondiční cvičení. TJ Meteor Orlová aktivizuje orlovskou mládež v házenkářském sportu. Dále to jsou jmenovitě Tenisový klub Slavia Orlová, SK Volejbal Slavia Orlová, Krasobruslařský klub Orlová, Klub biatlonu 177, Klub plaveckých sportů Mládí Orlová, Baseball klub Snails Orlová, Horolezecký klub Gymnázia Orlová, Klub českých turistů Orlová- Lutyně, Sportovní klub Slezan Orlová (volejbal), Cyklistický klub Orlík, TJ Baník Fučík Orlová (kopaná), A.F.C. Noční draci (futsal), Jezdecký klub Stáje „Nanka“ Orlová, Sportovní střelecký klub Orlová, Sportovní klub Gymnázia Orlová, Třetí oddíl pétanque Orlová, Sportovní klub MaxBike Orlová (cyklistika), Enduro Team Orlová (motocyklový sport), MSK Sambo a Judo Morava, Capoeira Ginga Mundo (bojové umění, které v sobě skrývá tanec, hudbu a akrobacii).

Sdružení a organizace působící v oblasti kultury a zájmové činnosti pro děti a mládež vytvářejí širokou škálu možností pro všechny věkové kategorie. Mezi tyto organizace patří Divadelní společnost Miroslava Dědice, která sdružuje zájemce o divadelnictví všech forem a podporuje estetické cítění mládeže. Dětský národopisný soubor Olšinka, jejímž posláním je pečovat o uchování a rozvoj lidového umění. Přispívá k prezentaci lidových tradic Těšínského Slezska s přihlédnutím k regionu Orlová a zaměřením na hornický folklor. Významnou měrou se na životě dětí a mládeže v Orlové podílí Futra, o. s., které se snaží prostřednictvím pořádání kulturních akcí, ve stejnojmenném klubu, a podporou kulturních aktivit, nabízet mládeži alternativu k pasivnímu a konzumnímu způsobu života, k užívání drog a přispívat tak ke snižování kriminality. Taneční klub Domino se zabývá výukou standardních a latinskoamerických tanců. Taneční studio Anaj pečuje o rozvoj tanečně pohybových schopností ve stylu disco dance. Poslání YMCY Orlová spočívá v péči o všestranný tělesný, duševní a duchovní rozvoj mladých lidí. Organizuje společenské aktivity pro děti a mládež, a podporuje jejich kulturní, sportovní a společenskou aktivitu. Model klub Orlová č.10 podporuje a propaguje modelářský sport.⁹

Významnou volnočasovou vzdělávací a zájmovou institucí je Základní umělecká škola J. R. Míši zřízenou Krajským úřadem Moravskoslezského kraje. Hlavním účelem organizace je vzdělávání žáků a dospělých v uměleckých oborech – hudebním, tanečním a výtvarném. V roce 2008 se zde vzdělávalo 449 žáků a 34 jich absolvovalo.

⁹ Srov. Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. S. 84- 85, 94- 126.

Dům dětí a mládeže Orlová je školské zařízení, které zabezpečuje vyplnění volného času dětí, mládeže, jejich rodičů a ostatních zájemců. Zřizovatelem Domu dětí a mládeže Orlová je Město Orlová. Dům dětí a mládeže podporuje rozvoj talentů a poskytuje jim i možnost prezentace a porovnání výsledků jejich činnosti na přehlídkách a soutěžích. Zařízení poskytuje zázemí pro setkávání a aktivity sdružení a spolků věnujících se dětem a mládeži. Pravidelná zájmová činnost je organizována v pěti odděleních. Oddělení tělovýchovy zahrnuje kromě soutěžních sportovních odvětví také aktivity pohybové a rekreační. Zaštiťuje zájmové útvary, jako jsou badminton, krasobruslení, šachy, aerobic, volejbal, bojová umění, orientální tance pro dívky a country tance. V roce 2009 rozšířilo své kurzy také pro děti předškolního věku a dospělé. Druhé oddělení Domu dětí a mládeže se zaměřuje na estetiku a nabízí činnost ve dvou výtvarných studiích- pro děti od 3 do 6 let a pro děti a mládež od 6 do 18 let. První zmíněné se orientuje na kresbu, malbu, koláž, keramiku, textilní a jiné techniky. V rámci druhého si děti a mládež vybírají speciální nebo všeobecné zaměření. Přírodovědné oddělení zavedlo v roce 2009 výukové programy pro mateřské a základní školy zaměřené na ekologickou výchovu. Pravidelná zájmová činnost je realizována v kroužku Chovatelsko- teraristickém, Rybářském, Eko- turistickém, Zdravotnickém a Kaktusářském. Zvláštními odděleními jsou Taneční klub KMIT, zaměřený na disco dance a mažoretky, a Taneční soubor STATIC UP s širokou nabídkou tanečně pohybových aktivit v oblasti street dance. Zcela zásadní změna v činnosti Domu dětí a mládeže nastala k 1.1.2009, kdy vzniklo odloučené pracoviště spontánních činností SPIRÁLA, v jehož rámci funguje i Mateřské centrum Bejbáček. Prostory Domu dětí a mládeže využívá pro svou činnost Dětský parlament pořádající zejména společenské akce a besedy. V průběhu roku nabízí příležitostné akce, soutěže, výstavy, spontánní aktivity, výukové programy pro mateřské a základní školy. Prázdninová činnost je zabezpečována formou táborů a soustředění jak v tuzemsku, tak i v zahraničí. Dům dětí a mládeže Orlová provozuje Turistickou základnu v Krásné, okr. Frýdek - Místek, kde pořádá víkendové pobyty, odborná soustředění a tábory.¹⁰

Pro děti a mládež, které si nemohou dovolit placené služby Domu dětí a mládeže Orlová, je určeno Komunitní centrum při Základní škole Slezská v Orlové- Porubě. Bylo otevřeno v září 2008, aby vytvořilo alternativu pro trávení volného času dětí, mládeže i

¹⁰ Srov. Hodnocení činností za školní rok 2008/2009 DDM Orlová. [online] Orlová: DDM Orlová, p.o., 2009. Dostupný z WWW: <http://www.ddm-orlova.cz/> [cit. 13.1.2010]. S. 2- 14.

dospělých v Orlové- Porubě, městské části s převažujícím romským etnikem a rodinami s nízkým socioekonomickým statusem. Je převážně určeno žákům Základní školy Slezská a jejich rodinám. Cílem Komunitního centra je naučit děti nejen z romské komunity využívat svůj volný čas aktivně a přitom žádoucím, efektivním způsobem. Vyvíjet pro ně vzdělávací, společenské a kulturní aktivity zaměřené na zlepšení jejich životní situace. Do Komunitního centra pravidelně přicházejí sociální pracovníci a kurátoři. Významnou část činnosti zaujímá doučování, dále to jsou zájmové kroužky jako Keramika, Keramika pro dospělé, Výtvarná a pracovní činnost, Společenské hry, Pohybové hry, Lego kroužek, Letecko- modelářský a Turistický.¹¹

Od 1. 1. 2010 rozšířilo občanské sdružení Futra svou činnost o profesionalizovanou službu Nízkoprahového centra Futra, registrovaného jako službu sociální prevence dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Cílem je nabízet dětem a mladým lidem bezpečný prostor, kde mohou trávit svůj volný čas a to buď aktivně, nebo pasivně. Pomáhat jim v jejich osobnostním růstu formou individuální nebo skupinové práce a poskytnout jim prostor k sebevzdělávání formou volného přístupu k internetu. Vytvářet a realizovat aktivity, zaměřené na prevenci sociálně patologických jevů. Nabízet lidem v obtížných, životních situacích odbornou pomoc formou intervence. Pomoci mladým lidem vytvářet jejich životní a sociální prostředí. Spolupracovat s dalšími institucemi na programech a opatřeních, která by vedla k prevenci sociálně patologických jevů ve městě Orlová. Primární cílovou skupinou je mládež od 15 do 26 let.¹²

2 Analýza Kontaktního centra Orlová

Kontaktní centrum Orlová bylo do konce roku 2008 součástí Střediska volného času KOTVA jako Oddělení preventivních a poradenských programů Střep. Spolu s Oddělením volnočasových programů Střevo vytvářelo jedinečnou strukturu doplňujících se nízkoprahových služeb pro děti, mládež i dospělé, i když od sebe oddělených, aby nedocházelo ke styku drogově závislých a dětí. Provázanost zařízení byla patrná hlavně

¹¹Srov. BUKOVSKÁ, V. *Praxe v řízení volnočasových aktivit II.: Portfolio volnočasových aktivit*. Olomouc, 2009. Seminární práce. CMTF Univerzity Palackého v Olomouci. S. 2- 3.

¹²Srov. *Futra*. [online]. Orlová: 2009, poslední revize 19.3.2010 [cit. 27.3.2010]. Dostupné z WWW: <http://futra.cz/>.

v oblasti včasné intervence, v práci s dětmi s patologickými projevy chování, které oslovoval streetworker Oddělení Střep a doporučoval jim spolupráci s Oddělením Střevo, kde jim byla věnována vhodná péče a podpora, dále také v oblasti primární prevence. Provoz obou služeb v roce 2008 byl pro město Orlová finančně nákladný a navíc rostl tlak ředitelky Domu dětí a mládeže Orlová, členky zastupitelstva města, na vytvoření monopolu v poskytování volnočasových aktivit. Přes protesty zaměstnanců Oddělení Střevo, pronajímatelů kluboven Střediska volného času KOTVA a uživatelů služeb Oddělení Střevo byl na základě „pochybných“ praktik vedení města odsouhlasen zánik Střediska volného času KOTVA, a vytvoření Kontaktního centra Orlová a odděleného pracoviště SPIRÁLA Domu dětí a mládeže Orlová. Oddělení Střep tato změna prospěla a došlo k jeho profesionalizaci, ale z hlediska prevence a včasné intervence zanikla návaznost služeb.

2.1 Působení do konce roku 2008

Od září roku 2002 do 31. prosince roku 2008 v Orlové působilo Středisko volného času KOTVA, které bylo zařízením odborného poradenství pro péči o dítě a zařízením sociálně výchovné činnosti.

Předmět činnosti organizační složky byl dle Zřizovací listiny zaměřen na:

- a) využití volného času dětí a mládeže,
- b) vyhledávání dětí a mládeže stýkající se s fyzickými osobami nebo skupinami těchto osob požívajícími alkoholické nápoje nebo návykové látky, nebo páchajícími trestnou činností, a na přípravu motivačních programů změn pro tuto skupinu,
- c) programy prevence projevů nesnášenlivosti a násilí dětí a mládeže,
- d) programy pro děti a mládež z rodin s nízkou sociální úrovní,
- e) zabránění pronikání nepříznivých sociálních a výchovných vlivů mezi ostatní skupiny dětí a mládeže,
- f) nabídku programů pro využití volného času se zřetelem na zájmy dětí a jejich možnosti, na nabídku programů v rámci uspokojování potřeb občanů v oblasti ochrany a rozvoje zdraví, výchovy a vzdělávání,
- g) spolupráci se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty,
- h) analýzu příčin a vývoje negativních společenských jevů a širokou spolupráci s příslušnými komisemi města Orlové,

i) získávání potřebných finančních zdrojů.¹³

Činnost Střediska volného času KOTVA byla rozdělena do dvou oddělení, Oddělení preventivních a poradenských programů Střep a Oddělení volnočasových programů Střevo. Oddělení preventivních a poradenských programů vzniklo převzetím již fungujícího Kontaktního a ambulantního centra pro drogovou problematiku od Občanského sdružení NET. Ke změně došlo z důvodu nevyhovujícího umístění zařízení na okraji města, a z toho vyplývající obtížnou dostupností služby pro cílovou populaci- klesal počet nových kontaktů i návštěvnost zařízení. V roce 2009 došlo v tomto Oddělení opět k změně, vznikla Organizační složka města Orlové Kontaktní centrum. Oddělení zaměřené na volnočasové programy s počátkem roku 2009 bylo také nuceno svou činnost transformovat a stalo se součástí Domu dětí a mládeže Orlová jako odloučené pracoviště zaměřené na spontánní aktivity SPIRÁLA.

Předmět činnosti v Oddělení preventivních a poradenských programů Střep byl zaměřen na:

- a) poskytování řešení vzájemných vztahů rodičů a jejich dětí, rad ve věcech výchovy dětí a mládeže a v dalších otázkách týkajících se jejich rodinných, sociálních a mezigeneračních problémů vyplývajících z péče o děti,
- b) sledování, analýzu a vyhodnocování využití volného času dětí a mládeže, na sledování, analýzu a vyhodnocování příčin a projevů nesnášenlivosti a násilí jakož i dalších negativních projevů chování,
- c) zabezpečení programů K – centra, jehož náplní je hledání vhodných odborných prostředků drogové prevence a ostatních negativních projevů chování spojených se zneužíváním návykových látek, na přípravu a realizaci terénních programů, kontaktních a poradenských služeb, programů minimalizace společenských rizik, programů ambulantní léčby,
- d) zabezpečení programů P – centra, jehož náplní je hledání vhodných odborných prostředků pro stacionární programy, poradenské programy, skupinové programy a ambulantní doléčovací programy,
- e) zabezpečení primární prevence negativních společenských jevů a na přípravu a vydávání preventivních informačních materiálů.

¹³ Srov. Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 1.

Předmět činnosti v Oddělení volnočasových programů Střevo byl zaměřen na:

- a) přípravu nabídky a realizaci střediskových, klubových, terénních programů a volnočasových služeb pro děti a mládež,
- b) nabídku programů rozvíjejících sociální dovednosti a programů výchovných činností,
- c) na zabezpečení všestranné podpory zájmovým a klubovým aktivitám občanů a jejich sdružení, jejichž činnost souvisí s předmětem a účelem činnosti organizační složky v rámci poskytování volnočasových služeb,
- d) zabezpečení následné odborné poradenské a motivační činnosti ke zmírnění negativních společenských projevů chování související s neadekvátním trávením volného času,
- e) přípravu a vydávání materiálů pro volnočasové aktivity.¹⁴

2.1.1 Právní ukotvení a personální zabezpečení

Středisko volného času KOTVA bylo organizační složkou města Orlové, tudíž město Orlová bylo jejím zřizovatelem. Bylo to zařízení odborného poradenství pro péči o dítě a zařízení sociálně výchovné činnosti dle §§ 39, 40 a 41, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně - právní ochraně dětí. Jeho činnost byla dána § 32 téhož zákona.¹⁵

Ročenka města Orlová za rok 2008¹⁶ uvádí, že: „V roce 2008 pracovalo v organizační složce města Orlová SVČ KOTVA 12 zaměstnanců a další 3 zaměstnanci na dohody o pracovní činnosti“.

2.1.2 Přehled nabízených služeb

Oddělení volnočasových programů Střevo rozvíjelo svou činnost ve třech oblastech, v poskytování nízkoprahových aktivit, v organizování Prázdninového maratonu a v rané péči jakožto zřizovatel klubu maminek. Mimoto také Střevo zajišťovalo pomoc jiným institucím v podobě poskytování prostor pro jejich zájmovou činnost. Nízkoprahové aktivity vycházely ze základní nabídky vybavenosti heren- sportovní, společenské, výtvarné, keramické a počítačové. V letních měsících docházelo k rozšíření poskytované

¹⁴ Srov. Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 1- 2.

¹⁵ Srov. Tamtéž. S. 1.

¹⁶ Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. S. 42.

služby na zahradu a o sportovní půjčovnu. Specifickým aktivizačním programem byly celoroční motivační soutěže.¹⁷

V programu Střep bylo nejdůležitějším bodem činnosti zabezpečení programů K-centra pro rizikové uživatele drog na základě standardů. Do konce roku 2008 zde bylo registrováno 262 osob. Specifickým způsobem navazování kontaktů s cílovou skupinou byl terénní program- streetwork. Úkolem této služby byl sběr infekčního materiálu, výdej sterilního injekčního materiálu a mapování drogové situace ve městě i v rámci taneční scény. Dalšími poskytovanými službami v K- centru byly potravinové služby (výdej polévek a pitného servisu z důvodu předcházení kolapsu klientů), hygienické služby (možnost sprchování včetně výdeje tekutého mýdla, holicích strojků, dámských potřeb a praní prádla), program minimalizace společenských rizik (výdej desinfekce a vody v rámci snížení škod rizikového užívání drog, výdej kondomů v rámci motivace ke změnám rizikového životního stylu, výdej vitaminového servisu, výdej desinfekčních mastí a obvazového materiálu), motivační služby (realizace aktivizačních činností, které pomáhaly navázat atmosféru důvěry a nastartovaly poradenskou práci; byly vedeny jak na úrovni individuální- rádio, TV, stolní fotbal, kulečnick, ping pong, četba, kresba, psaní, společenské hry, canisterapie, tak i skupinové- terapeutická skupina, motivační skupina, pracovní terapie, arteterapie, klubové aktivity). V rámci vedení ke změně byly poskytovány informativní a poradenské služby.

V rámci služeb P- centra Oddělení Střep byla poskytována poradenská činnost při řešení problémů sociálně právních, vztahových, rodinných a drogových. Byly zprostředkovány kontakty s dalšími institucemi a asistence při jednání s nimi. Aktivitou P-centra byly i sebezkušenostní hodiny a přednášky zaměřené na primární a sekundární prevenci, a zajištění chráněného prostoru pro řešení problémů dětí a mládeže. Pro rodiče a široké okolí byly vydávány publikace s preventivní tematikou. Oddělení také poskytovalo prostor pro svépomocnou skupinu Anonymních alkoholiků a skupinu rodičů s dětmi.¹⁸

„Využití poskytovaných služeb bylo měřeno počtem návštěv na jednotlivých odděleních a v jednotlivých programech... Kromě vedení evidence návštěv v jednotlivých

¹⁷ Srov. Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA Orlová 2008. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 9-10

¹⁸ Srov. Tamtéž. S. 4- 9.

hernách byla zavedena na oddělení volnočasových programů Střevo základní registrace klientů bez možnosti kontroly uvedených údajů – jméno a příjmení, spádová oblast dle návštěv školy, orientační adresa, první kontakt. Na oddělení preventivních a poradenských programů byla v K- centrum vedena registrace dle požadavků celorepublikových registračních listů anonymně. U poradenských a preventivních programů registrace klientů byla anonymní a využití služeb bylo měřeno počtem návštěv.“¹⁹

Tab. 1.: Celková návštěvnost Střediska volného času KOTVA během jednotlivých let²⁰

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
P-centrum poradna	44	60	57	74	84	122	284	173
P-centrum - AA anonymní alkoholici		47	148	217	195	213	256	179
P-centrum – přednášky						1046	702	181
P-centrum – terénní programy						2383	2430	2550
P-centrum celkem prim. Prevence		652	1571	4231	4671			
P-centrum – probační program					335	161	95	316
K-centrum	959	463	868	1631	2296	2130	2785	1939
K-centrum – terénní program street	122	208	195	295	350	347	244	350
Střevo – nízkoprahové aktivity		5290	17760	25566	17571	17765	21350	22711
Střevo - Prázdninový maraton		3072	3032	3492	2462	2772	2371	3701
Střevo – Raná péče – kluby maminek			2802	4837	4393	4723	2660	1185
Střevo – pomoc institucím		252	3842	5780	5362	4650	4023	4664
Celkem	1125	6972	27243	42631	35257	33540	34829	34248

2.2 Působení od roku 2009

Organizační složka města Orlové Kontaktní centrum vznikla 1. 1. 2009 jako poskytovatel ambulantní a terénní služby sociální prevence.

¹⁹ Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 2.

²⁰ Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. S. 42.

„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. Podstatou sociálních služeb je sociální začlenění klientů a ochrana lidí před sociálním vyloučením.“²¹ Kontaktní centrum usiluje o předcházení škod, nebo o jejich mírnění, způsobených rizikových užíváním nelegálních drog a zlepšovat kvalitu života cílové populace.²²

Cílovou populací jsou osoby ohrožené závislostí na návykových látkách. Patří sem rizikovní uživatelé návykových látek, uživatelé návykových látek, potencionální uživatelé návykových látek, rodinní příslušníci a blízké osoby uživatelů, osoby ohrožené negativními projevy chování ve spojení s užíváním návykových látek, instituce, školy, výchovná zařízení v rámci prevence užívání návykových látek a protidrogové koordinace.²³

Služby jsou poskytovány bezplatně a anonymně, na základě individuálního plánu klienta. Zařízení zabezpečuje dodržování práv uživatelů služeb, respektuje jejich důstojnost a volbu v rozhodování, zaměřuje se na celkovou situaci uživatelů služeb, týmovou práci a jednotný přístup, spolupráci všech, kdo se podílí na přímém i nepřímém formování uživatele, na předávání si poznatků mezi sebou. Zařízení zaručuje individuální přístup ke klientovi, empatický, vstřícný, trpělivý a ohleduplný postoj, zachování diskrétnosti a mlčenlivosti.²⁴

²¹ Směrnice č. 4: Poslání, cíle, principy a etické zásady Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 8 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>.S. 2.

²² Srov. Tamtéž. S. 2.

²³ Srov. Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 13 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>. S. 2.

²⁴ Srov. Směrnice č. 4: Poslání, cíle, principy a etické zásady Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 2- 4.

2.2.1 Základní údaje o Kontaktním centru Orlová

Sídlo: Energetiků 940, pavilon A
735 14 Orlová- Lutyně

Kontakty: e- mail - k-centrum@muor.cz,
první kontakt - 596 511 074,
vedoucí - 604 711 301,
streetwork - 737 530 777,
služba - 602 820 474.

Provozní doba: Provozní hodiny Kontaktního centra pro veřejnost jsou stanoveny takto:

Pondělí - pátek 9.00 – 11.30 a 12.00 – 15.00 hodin.

Provozní hodiny výměnného okna pro rizikové uživatele psychotropních látek:

Pondělí až pátek: 16.00 – 18.00 a 18.30 – 20.00 hodin.

Provozní hodiny terénní práce:

Pondělí až pátek: 20.00 – 22.00 hodin.

Provozní hodiny individuální a skupinové práce dle dohody s klientem.

Pondělí – pátek 15.00 – 18.00 hodin

2.2.2 Právní ukotvení

Kontaktní centrum zřizuje město Orlová jako svou organizační složku. Služby Kontaktního centra jsou poskytovány na základě §§59 (sociální prevence), 37 (sociální poradenství) a 69 (terénní programy) zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a dle §24 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 505/2006, kterou se upravují některá ustanovení zákona o sociálních službách.²⁵

²⁵ Srov. Směrnice č. 7: Popis služeb sociální prevence Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 15 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>. S. 2.

2.2.3 Základní údaje o hospodaření

Kontaktní centrum není samostatnou účetní jednotkou, hospodaří jménem svého zřizovatele. Hospodaří se schválenými prostředky v rámci rozpočtu odboru sociálního a zdravotního. Veškeré příjmy je Kontaktní centrum povinno odvést na účet zřizovatele.²⁶

Činnost Kontaktního centra je financována z prostředků města Orlová. V roce 2009 poskytl Moravskoslezský kraj Kontaktnímu centru Orlová dotaci ve výši 236 200 Kč českých. V rámci dotace byly hrazeny mzdy zaměstnancům a zakoupeno vybavení pro poskytování podmínek pro osobní hygienu - pračka, sušička, dosušovač, regály, úklidový vozík, pojízdný pultík, žehlička, koše. V rámci projektu byla poskytována služba základní osobní hygieny a celkové očisty těla. Klienti měli možnost využít sprchu, prádelnu a sušárnu, které si i sami v rámci možnosti, připravili. Tyto služby pomáhají nastartovat další poradenské a sociální činnosti v rámci vedení klienta ke změně a léčbě.

2.2.4 Personální zabezpečení

Tým Kontaktního centra tvoří vedoucí organizační složky zastávající funkci sociálního pracovníka pro sociální poradenství, dále sociální pracovník pro zajištění agendy, sociální pracovník pro sociálně terapeutickou činnost, sociální pracovník pro pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pracovník sociální péče pro poskytování podmínek pro osobní hygienu, pracovník sociální péče pro zprostředkování kontaktu se společenským prostředím- streetwork a pracovník pro úklid a desinfekci.²⁷

Zaměstnanci Kontaktního centra jsou vázáni etickým kodexem, respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Respektují právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob. Dávají přednost

²⁶ Srov. Zřizovací listina Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2008. 4 s. S. 2- 3.

²⁷ Srov. Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 12.

profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytují na nejvyšší odborné úrovni.²⁸

2.2.5 Přehled nabízených služeb

Služby Kontaktního centra v oblasti poskytování informací se zaměřují zejména na **kontaktní práci**, při níž jde o vytvoření pracovního rámce vycházejícího z aktuální situace klienta a jeho potřeb. Cílem je budování vzájemné důvěry a kvalitní komunikace. Součástí této práce je získávání údajů o drogové scéně a mapování rizikového chování klienta. V rámci **korespondenční práce** zaměstnanci udržují písemný kontakt s klientem ve vazební věznici a ve výkonu trestu odnětí svobody, dochází tak k udržování kontaktu a k podpoře klienta. Na základě zájmu klienta mu může být poskytnut **informační servis** z oblasti bezpečnějšího užívání drog, bezpečného sexu, zdravotní a sociálně- právní apod. Zaměstnanci mohou poskytovat pomoc v rámci **krizové intervence** a přispívat tak ke zvládnutí psychické krize, je zajišťována pravidelným přímým stykem klienta a zaměstnance. Kontaktní centrum se věnuje také **krizové intervenci po telefonu a internetu**, anonymní i neanonymní. Krizová intervence neslouží jako poradenský ani informační kontakt. **Telefonické, písemné a internetové poradenství** je zřízeno za účelem terapeutické intervence, zpravidla podpůrné, může být taktéž anonymní i neanonymní. V rámci **individuálního poradenství** jsou rozlišovány tyto typy práce- obecné poradenství zaměřené na řešení aktuálních problémů, strukturované poradenství pomáhající klientovi efektivněji jednat a dosahovat cílů, jedná se o poradenství s prvky psychoterapie, a individuální konzultace týkající se plnění léčebného plánu. **Intervence v prostředí zábavy** se zabývá poradenstvím, informačním servisem a mapování drogové scény v rámci terénní práce. Mezi **úkony potřebné pro zajištění práce s klientem** patří mapování pohybu místní drogové scény, vytváření popisu místní scény za účelem vytipování vhodných míst pro streetwork atd. V případě zájmu mohou být klientovi poskytnuty služby primární prevence, zejména jako poradenská a zprostředkovatelská činnost.

Další oblastí poskytovaných služeb je sociálně terapeutická činnost. Při navázání spolupráce s klientem dochází ke **vstupnímu zhodnocení stavu klienta**, které zahrnuje

²⁸ Srov. Směrnice č. 4: Poslání, cíle, principy a etické zásady Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 3- 6.

získání anamnestických údajů, studium dostupné dokumentace a získání dalších informací o stavu klienta. Klient může být doporučen k **jinému odbornému vyšetření** - etopedickému, pedagogickému, speciálně- pedagogickému. Klient podstupuje **psychiatrické a psychologické vyšetření** pro zhodnocení jeho duševního stavu, vyloučení duševního onemocnění, popř. stanovení diagnózy. Mezi sociálně terapeutickou činností je řazen i **program včasné intervence**, cílený program primární prevence pro vyhledávání a práci s jedinci, u nichž hrozí riziko vzniku závislosti nebo jiných problémů souvisejících s užíváním návykových látek. „*Součástí programu je podpora protidrogových postojů a norem, nabídka pozitivních alternativ pro trávení volného času, rozvoj komunikačních dovedností, zvyšování sebedůvěry, nácvik sociálních dovedností, schopnost čelit tlaku rizikových vrstevníků, rozvoj schopnosti spolupracovat apod. V rámci programu dochází k mapování rizikového chování klienta. Dle potřeby musí být možnost v rámci výkonu zajistit následující položky:* • *Blok primární prevence/klubová setkání (zahrnuje např. diskusi, relaxační techniky, aktivní sociální učení, volnočasové aktivity apod.), • Konzultace a informační servis (internet, odborná knihovna apod.), • Distribuce informačních materiálů.*“²⁹ **Skupinová terapie a poradenství** je zaměřena na problémové oblasti života klientů, rozvoj komunikativních dovedností, zvládání rolí apod. Aktivita jsou vyvíjeny i v rámci **skupiny pro rodiče a blízké klientovi**, jsou převážně poradenského charakteru. **Pracovní terapie** vytváří prostor pro smysluplnou činnost klientů, nácvik dovedností, pracovních návyků, odpovědnosti a soběstačnosti. Při uzavírání spolupráce s klientem dochází k **závěrečnému zhodnocení stavu klienta** a dosažených změn

V oblasti snižování rizik a minimalizace škod absolvuje klient **somatické vyšetření** pro zhodnocení zdravotního stavu, vyloučení tělesného onemocnění nebo stanovení diagnózy. V případě onemocnění nebo poranění dochází k **základnímu zdravotnímu ošetření**. **Odběry biologického materiálu**- moči, krve, slin, slouží k následnému testování na infekční nemoci, na přítomnost drog, možnost těhotenství. Poskytování instantních a balených potravin a nápojů je součástí **potravinového servisu**. Významnou složkou činnosti Kontaktního centra je výměnný a jiný harm reduction program. „*Výkon zahrnuje vlastní akt výměny injekčního materiálu nebo jeho součást - samostatný výdej čistého nebo příjem použitého injekčního materiálu. Nedílnou součástí výměnného programu je i nabídka standardního vybavení potřebného k bezpečné aplikaci (např. tampony,*

²⁹ Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 5.

*desinfekční materiál apod.), včetně poučení o bezpečné likvidaci použitého materiálu. Dále může být podle potřeby vydáván i jiný harm reduction materiál (např. prezervativy, alobal atd.).*³⁰

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí zahrnuje služby **sociální práce**, jedná se o sociálně- právní pomoc, zprostředkování služeb v jiných zařízeních, asistenční službu nebo probační dohled. **Socioterapie** slouží k zlepšování a kultivaci komunikačních a sociálních dovedností klienta.

Služby směřující k pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou jsou realizovány jednak jako **individuální poradenství pro rodinné příslušníky a osoby blízké**, ale také jako skupinová **práce s rodinou**.

U klientů jsou podporovány další aktivity, např. **chráněná práce** či podporované zaměstnání, **zátěžové programy** (cílené využívání alternativ trávení volného času- vícedenní sportovní a turistické aktivity).

Základní hygienický servis se orientuje na obnovování základních hygienických návyků klientů a poskytuje prostředky a možnosti základní hygieny. **Celkový hygienický servis** poskytuje prostředky a možnosti celkové hygieny těla a praní prádla.³¹

2.3 Materiálně technické zabezpečení

Objekt sídla Kontaktního centra Orlová je majetkem města Orlové, finanční prostředky na jeho správu zajišťuje Odbor majetkový a komunálních služeb Městského úřadu Orlová. Pro současnou činnost je objekt vyhovující, ale neumožňuje jeho rozvoj v oblasti chráněného bydlení apod. Kontaktní centrum podléhá přísným hygienickým normám.

2.3.1 Objekt Kontaktního centra

„Organizační složka Kontaktní centrum k naplnění předmětu činnosti využívá nemovitý majetek ve vlastnictví zřizovatele – pavilon A, a zahradu pavilonu A budovy na ulici

³⁰ Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 6.

³¹ Srov. Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 3- 8.

*Energetiků 940, dle zvláštní smlouvy.*³² Kontaktní centrum je povinno podílet se na inventarizaci majetku, vést evidenci drobného hmotného a nehmotného majetku.³³

Pozemek je udržován prostřednictvím odborné firmy – zeleň, trávničky, dřeviny, oplocení. Svépomocně je zajišťovaná zimní údržba přístupových cest posypovým materiálem.

2.3.2 Plán Kontaktního centra

Kontaktní centrum má dva vchody, jeden je určen zejména pro zaměstnance a klienty služeb v rámci primární prevence (školní třídy apod.), druhý slouží ostatním klientům. Po vstupu do budovy se dostáváme do místnosti, kde dochází k prvnímu kontaktu a je zde okno pro rychlou harm reduction výměnu v době provozu Kontaktního centra. V přízemí se dále nachází tři WC pro klienty, sprcha, převlékárna, sušárna a prádelna. Pro další činnost Kontaktního centra je zde také skupinová pracovna a dílna pracovní terapie. Pro zaměstnance je zde pracovna, dvě WC, úklidová místnost, sklad informačních materiálů a pomocný sklad.

V patře budovy jsou pro klienty určeny místnosti jako čekárna, individuální pracovna a skupinová pracovna (určena zejména pro činnosti primární prevence). Je zde také odběrová místnost, dvě pracovny pro zaměstnance a ústředna. Pro klienty jsou zde dvě zařízení WC a pro zaměstnance tři zařízení WC, sprcha, šatna a úklidová místnost. Vše je znázorněno v plánu v příloze č. 1.

2.3.3 Hygienické normy

Pro klienty Kontaktní centrum má v přízemí dvě kabiny WC a dvě samostatná umyvadla v umývárně vybavené papírovými ručníky a uzavíratelnými odpadovými koši a v 1. patře dvě kabiny WC a dvě samostatná umyvadla v umývárně vybavené papírovými ručníky a uzavíratelnými odpadovými koši. Dále pro klienty v přízemí slouží šatna před sprchou vybavená věšákem a odkládacím nábytkem, sprcha s umyvadlem a další samostatné WC u sprchy. Běžný denní úklid a všeobecný úklid je prováděn dle desinfekčního řádu (viz. Příloha č. 2). *„Ostatní úklid a desinfekci – před nebo ihned po výkonu služby – provádí každý zaměstnanec dle náplně práce a dle desinfekčního řádu. Použité pomůcky musí být*

³² Zřizovací listina Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2008. 4 s. S. 3.

³³ Srov. Zřizovací listina Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2008. 4 s. S. 2.

po každém klientovi řádně mechanicky očištěny, omyty horkou vodou s přidávkem saponátu, osušeny, dezinfikovány a opláchnuty pitnou vodou. Pokud dojde k jejich znečištění biologickým materiálem, musí být dezinfikovány před čištěním dezinfekčním přípravkem s virucidním účinkem a poté mechanicky čištěny. Dezinfekční prostředky se ředí denně před zahájením provozu, nádoba je označena dnem a hodinou ředění. K dezinfekci se volí takové dezinfekční přípravky a postupy, které nepoškozují dezinfikovaný materiál, nejsou toxické ani dráždivé. Při manipulaci s dezinfekčními přípravky se postupuje dle návodu výrobce.“³⁴

Základním ochranným prostředkem zaměstnanců je používání jednorázových rukavic a ochranných oděvů. Všichni zaměstnanci jsou povinni provádět desinfekci rukou po kontaktu s biologickým materiálem, před a po poskytnutí služby klientovi, před a po manipulaci s kontaminovaným prádlem.

Kontaktní centrum je zásobováno pitnou vodou z veřejného městského vodovodu. Výroba teplé vody je zajištěna pomocí třech bojleru. Odvedení odpadních vod je zabezpečeno prostřednictvím veřejné kanalizace. Větrání je zabezpečeno přirozeným způsobem za pomoci otvíratelných oken. Nucené větrání je zajištěno na sociálním zařízení a sprchách. Klimatizace není zavedená.³⁵

2.4 Zhodnocení dosavadního stavu Kontaktního centra Orlová

Pro zjištění a zhodnocení dosavadního stavu činnosti Kontaktního centra Orlová byla provedena SWOT analýza, která se kromě rozeznání silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb organizace zaměřila i na její vizi na následující rok.

³⁴ Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 9.

³⁵ Srov. Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. S. 10- 11.

Tab. 2.: SWOT analýza Kontaktního centra Orlová

Vize organizace
<ul style="list-style-type: none"> - Naplňování poslání a standardů služeb, udržení úrovně poskytovaných služeb, příp. její zvýšení, - Poskytování kvalitních informací a pomoci uživatelům, - Odstraňování bariér, předsudků a sociální začleňování klientů, - Rozvoj služeb primární prevence a včasné intervence u dětí a mládeže, - Zřízení prostoru pro relaxační činnosti.

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - Dobrý kolektiv zaměstnanců a kvalitní duševní zázemí - Získaná důvěra klientů, - Výrazné zlepšení situace harm reduction, méně uživatelů aplikujících drogu injekčně, - Lokalita v centru města- dostupnost služeb, - Vyhovující kapacita prostor pro poskytované služby, možnost využívání zahrady, - Dobrá úroveň poskytovaných služeb, - Kvalifikovaní a uvědomělí pracovníci, - Finanční jistota z hlediska platů pracovníkům, jsou zaměstnanci města Orlová, tudíž státu, - Další vzdělávání pracovníků. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nedostatečné financování služeb ze strany zřizovatele (či špatné přerozdělování financí v rámci orlovských sociálních služeb), - Prakticky žádné slovo v otázkách sociální politiky města, - Závislost na zřizovateli, v neziskových organizacích je přístup většinou volnější a přitom služby bývají často poskytovány kvalitněji, - Nízký vliv vedoucího pracovníka, na městské úrovni i v pracovním kolektivu, - Návrhy neadekvátního programu pro klienty ze strany vedení, - Lokalita v centru města- neopodstatněné stížnosti obyvatel z okolí na nepořádek a scházení „podivných lidí“ (drogově závislé

	<p>ale na těchto místech nepotkáte, bývají nenápadní, neshlukují se, chodí přímou cestou do zařízení),</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prostory- nemožnost zřízení a rozvoje dalších služeb (chráněná dílna, chráněné bydlení apod.), - Chybí návaznost služeb na poradenství pro děti a mládež, tzn. aktivity pro děti psychosociálně ohrožené.
--	---

Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - Další zkvalitňování služeb, - Předávání zkušeností s jinými kontaktními centry a pracovišti pro terénní služby, - Navázání kontaktu s Nízkoprahovým centrem o.s. Futra, - Vytvoření nové místnosti pro relaxační činnosti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislativa- nadměrné „papírování“ na úkor kvality služeb a z toho plynoucí vytíženost pracovníků, - Hrozba syndromu vyhoření u zaměstnanců, - Možné snížení přidělených finančních prostředků zřizovatelem, - Nepříspěvní města na K-fest a další projekty.

3 Projekt rozvoje Kontaktního centra Orlová

Vzhledem k výčtu možností využití volného času v Orlové je patrné, že nabídka je pestrá, avšak postrádá aktivity, do kterých by se mohly zapojit děti, které pro své psychické a sociální dispozice nejsou schopny se začlenit do běžného kolektivu. Pro děti, jejichž problémem je komunikace s vrstevníky i dospělými, je u nich narušeno vnímání sociálních vztahů a hierarchie osobních hodnot. A to si dává za cíl tento projekt.

Kontaktní centrum Orlová je stabilní organizací, která se již v minulosti aktivizovala při práci s tzv. problémovými dětmi, a zajišťovala ve městě funkci sekundární, někdy i terciární, prevence, proto je vhodná pro rozvoj takovýchto aktivit.

3.1 Cíle projektu

Cílem projektu je vytvoření oddělení prevence Kontaktního centra Orlová, které by zahrnovalo již realizované činnosti z oblasti primární prevence a doplnilo je o aktivity zabývající se prevencí sekundární a terciární. Mohlo by tak opět docházet k přímé návaznosti na stávající služby, zejména na služby poradenské.

Personální a prostorové možnosti zařízení dávají prostor pro vznik spíše individuálních než skupinových aktivit, určených psychosociálně ohroženým a postiženým dětem. Vzhledem ke struktuře obyvatelstva, míře nezaměstnanosti a dalším regionálním vlivům je v Orlové výskyt dětí s těmito problémy enormní.

Od ledna 2010 funguje v Orlové Nízkoprahové centrum Futra, které by mohlo být zařízením navazujícím na poradenství Kontaktního centra, ale jeho služby jsou primárně určeny pro lidi ve věku od 15 do 26 let, kteří vyhledávají skupinu či komunitu, v které by se mohli aktivizovat. Proto by se vznikající aktivita Kontaktního centra Orlová zaměřovala na děti ve věku od 6 do 15 let, kdy děti kolektivem nepřijímané ocenění duševní blízkost jednoho člověka. Jako vhodná možnost pro splnění těchto kritérií se jeví Program Pět P. V Programu Pět P je pomoc realizována prostřednictvím vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem, na základě rovnocenného kamarádského vztahu dochází u dítěte k pozitivním změnám v problematice jeho chování.

Cílem je u dětí pěstovat osobnostní vývoj, sebedůvěru, sebezvědomí, sebevědomí, komunikační schopnosti; pokusit se odvrátit společensky rizikové projevy; naučit se pozitivně využívat volný čas; integrovat se do vrstevnických skupin; podporovat komunikaci s rodinou s cílem zlepšení jejího fungování³⁶

V rámci projektu je nutné, aby Kontaktní centrum Orlová navázalo vztahy s pedagogicko- psychologickou poradnou v Orlové, Azylovým domem pro matky s dětmi

³⁶ Srov. *P-centrum* [online]. Olomouc: 2003, poslední revize: neuvedeno [cit. 2010-04-05]. Dětské centrum. Dostupné z WWW: <http://p-centrum.cz/index.php?id=32>.

v Orlové a dalšími možnými institucemi, na jehož základě by byly děti do programu doporučovány.

3.2 Prevence

Prevence je „*předcházení nežádoucím jevům, nehodám, úrazům, nemocem; ...*“³⁷ Zdraví je jednou z nejcennějších hodnot života, zdraví zahrnuje významný aspekt, kterým je duševní pohoda. Podmínkou duševního zdraví je harmonická osobnost, která je schopna vyrovnat se s životními problémy, nahlížet na ně realisticky, udržovat harmonické vztahy se svým okolím a která se snadno adaptuje. Což je však ideální stav, většinou ale každý z nás pociťuje v určitém směru napětí, negativní pocity. Je dobré jednat tak, aby tyto negativní pocity, které mohou později přerůst v rozsáhlejší patologické způsoby chování, vůbec nevznikly, respektive jednat tak, aby možnost jejich vzniku byla omezena. To je úkolem prevence. Snaha ovlivňovat takové chování, jakým je kouření, užívání alkoholu a jiných drog, hráčství, záškoláctví, agresivity, před jejich plným rozvinutím snižuje možnost jejich gradace do patologických projevů více, než jiné způsoby zásahů, především následná represivní opatření.³⁸ „*Prevenci bychom mohli charakterizovat jako působení na příčiny a podmínky patologických jevů s cílem je odstranit popř. omezit.*“³⁹

Prevence se obvykle dělí do tří základních okruhů podle toho, v jaké fázi jsou známky patologie. Primární prevence je „*předcházení ohrožujícím situacím v celé sledované populaci; je buď nespecifická, podporující žádoucí formy chování obecně, nebo specifická, zaměřená proti konkrétnímu riziku, jako je předcházení prvnímu kontaktu jedince s drogou, ...*“⁴⁰ Je zaměřená na jedince, kteří neprojevují známky patologie. Její aktivity směřují k tomu, aby problém vůbec nevznikl. Základním činitelem primární prevence by měla být rodina.⁴¹ Kontaktní centrum Orlová v rámci primární prevence

³⁷ HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 312 s. ISBN 80-7178-803-1. S. 198.

³⁸ Srov. BURSOVÁ, Š. *Podíl volnočasových aktivit v prevenci sociálně patologických jevů*. Praha, 2004. 60 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální. S. 10- 11.

³⁹ BURSOVÁ, Š. *Podíl volnočasových aktivit v prevenci sociálně patologických jevů*. Praha, 2004. 60 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální. S. 10.

⁴⁰ HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. S. 199.

⁴¹ Srov. BURSOVÁ, Š. *Podíl volnočasových aktivit v prevenci sociálně patologických jevů*. Praha, 2004. 60 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální. S. 11.

zajišťuje tzv. blok primární prevence, což jsou lekce primární prevence pro základní a střední školy, zahrnují diskuzi, relaxační techniky, aktivní sociální učení apod., konzultace a informační servis a distribuci informačních materiálů.

Sekundární prevence se zaměřuje na rizikovou skupinu zvláště ohroženou negativním jevem.⁴² Je to například prevence užívání návykových látek mezi dětmi drogově závislých. U rizikové skupiny existuje pravděpodobnost výskytu patologického chování vzhledem k podmínkám, ve kterých žijí (dětí alkoholiků, z rozvrácených rodin, děti, které zažily trauma).⁴³

Terciární prevence se zaměřuje na jedince, u nichž se už projevil negativní jev a jde při ní o zabránění sociální újmy způsobené nemocí.⁴⁴ Jde už spíše o péči, podporu, socioterapeutickou pomoc a rehabilitaci.

Program Pět P v rámci Kontaktního centra v Orlové by se zaměřil jak na děti, u kterých se výskyt patologického chování předpokládá, tak i na ty, u kterých se již vyskytl a je třeba snížit jeho dopady. Působení dobrovolníka, sice dospělého, ale z generačně blízké skupiny, může velmi pozitivně ovlivnit další vývoj dítěte, změny postojů, a celkový vztah k nežádoucímu chování. „*Výsledky nedávné studie, prováděné agenturou Public Private Ventures dokazují, že program Pět P pozitivně ovlivňuje děti, jež do programu vstupují a dochází k závěrům, že:*

- o 46% se zmenšila pravděpodobnost užívání návykových látek
- o 27% menší možnost abúzu alkoholu
- o 37% sníženo záškoláctví
- zlepšily se studijní výsledky ve škole (3%)
- větší důvěra ve svou školní práci
- o 30% se snížila pravděpodobnost násilného chování
- zlepšily se vztahy v rámci rodiny (lhaní 36,7%) apod.

⁴² Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. S. 237.

⁴³ Srov. BURSOVÁ, Š. *Podíl volnočasových aktivit v prevenci sociálně patologických jevů*. Praha, 2004. 60 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální. S. 11.

⁴⁴ Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. S. 277.

Největšího úspěchu dosáhli dobrovolníci v prevenci drogové závislosti. Děti patřící k národnostní menšině byly ovlivněny ještě více – až o 70% se zmenšila možnost zneužívání těchto látek.“⁴⁵

3.3 Program Pět P

*„Program Pět P je preventivní volnočasový program pro děti postavený na principu dobrovolného vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem. Program nabízí dětem i dobrovolníkům **pomoc, podporu, přátelství, péči a prevenci**. Program Pět P v České republice je národní variantou programu Big Brothers Big Sisters.“⁴⁶*

3.3.1 Původ a historie Programu Pět P

Program přišel do České republiky z USA, počátky sahají až do roku 1902, kdy skupina žen z New Yorku začala pomáhat dívkám stojícím před soudem pro nezletilé. Později rozšířil svou působnost i na další děti a byl realizován řadou organizací. V roce 1977 se více než 500 fungujících programů spojilo do jedné asociace, Big Brothers Big Sisters of America. V České republice vznikl obdobný projekt v roce 1996 a byl nazván Program Pět P, na jeho počátku stál Open Society Fund, který zajistil jeho financování.

Dnes je jedním z nejúspěšnějších dobrovolnický orientovaných programů, jenž pomáhá potřebným dětem. Garanci nad programem pro celou republiku převzalo Národní dobrovolnické centrum HESTIA, které spolu s regionálními partnery koordinuje činnost programu. V roce 2001 byla založena Asociace Programu Pět P v České republice zastřešující regionální centra.⁴⁷

Do roku 2002 se program rozšířil do celkem patnácti měst po celé České republice a prošlo jím přes dva tisíce dětí a dobrovolníků. V porovnání s americkou obdobou Pět P

⁴⁵ HRÁZDILOVÁ, B. *Psychologické aspekty individuálního preventivního programu Pět P*. Olomouc, 2001. 43 s. Bakalářská práce. Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci. S. 12.

⁴⁶ Manuál PětP HESTIA, o. s. Praha: HESTIA, o. s., 2009. 16 s. S. 3.

⁴⁷ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha : Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6. S. 121-123.

začala být rovněž věnována mnohem větší pozornost kolektivním akcím, při kterých měly dvojice příležitost navzájem se setkat, vyměnit si zkušenosti a navázat nová přátelství.⁴⁸

3.3.2 Poslání a cíle Programu Pět P

Posláním Programu Pět P je pomocí tzv. podpůrného dlouhodobého vztahu dítě – dobrovolník pomoci klientovi, který je v důsledku svého chování či nepříznivé sociální situace ohrožen sociálním vyloučením. Pomoc znamená především zprostředkování možnosti zlepšení svých sociálních a komunikačních dovedností a schopnosti zapojit se do skupiny vrstevníků i dospělých.

Cíli programu jsou prevence sociální patologie (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.), obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity.⁴⁹ „*Prostřednictvím cesty k naplňování hlavních cílů programu jsou naplňovány i subcíle jako navázání blízkého přátelského vztahu klienta s dobrovolníkem, možnost zažít si ve vztahu s dobrovolníkem pocit důvěry a přijetí, což vede ke zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dětského klienta. V prostředí bezpečného vztahu s dobrovolníkem se dítě prakticky učí dovednostem, které mu potom mohou pomoci v rozvíjení přirozených vztahů ve vrstevnické skupině a rodině. Program dává dítěti možnost smysluplně strávit volný čas a získat nové zážitky, ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času, než které dosud poznalo.*“⁵⁰

Program Pět P si klade za cíl předcházet a zastavit ohrožení vývoje dítěte pomocí aktivizačních činností a zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím, rozvíjet schopnosti klientů, poskytnout dětem pozitivní dospělé vzory, dosáhnout v subjektivním hodnocení dětí a jejich zákonných zástupců dílčích pozitivních změn u většiny klientů zařazených do programu.⁵¹

⁴⁸ Srov. JANEČKOVÁ, H. *Realizace a rozvoj Programu Pět P v České republice*. Kroměříž, 2009. 97 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální Kroměříž. S. 13- 15.

⁴⁹ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 3- 4.

⁵⁰ Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 4.

⁵¹ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 3-4.

3.3.3 Zásady Programu Pět P

Program Pět P je založen na principu mentoringového programu, kdy mentorské vztahy mají prokazatelný pozitivní vliv na dospívání dětí. Rozeznáváme tři typy mentorských vztahů- rovnocenně-přátelský, přístup zaměřený na dítě a autoritativně-intencionální přístup. Jako nejúčinnější je hodnocen vztah rovnocenný, založený na důvěře, vzájemnosti a empatii, autenticitě, spolupráci a přátelství.

Program Pět P splňuje zásady sociální služby uvedené v § 2 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Zajišťuje základní sociální poradenství a sociální prevenci. Služba je poskytována bezúplatně.⁵²

Výběr dobrovolníků i dětí je v České republice pečlivý a zodpovědný. Aby byla snížena možnost případné účasti dobrovolníků s určitými patologickými rysy osobnosti, jsou vybíráni na základě výcviku, jehož součástí je i osobnostní test a diagnostický rozhovor s psychologem. Kromě výcviku se pod vedením zkušených psychologů pořádají pravidelné supervizní schůzky, kde si dobrovolníci předávají zkušenosti a svěřují se s problémy.⁵³

3.4 Cílová skupina

Program Pět P je hlavně preventivní pomocí, proto by do něj neměly být zařazovány děti s větší patologií, které by mohly ohrozit chod celého programu. Program Pět P se také snaží nediskriminovat děti „normální“, rizika současného světa jsou velká a ohrožují všechny děti bez rozdílu věku, rasy, zdraví či sociálního zázemí.⁵⁴ Do Programu Pět P je tedy vhodné zařadit chlapce či dívku ve věku od 6 do 15 let, žijící ve městě Orlová nebo spádové oblasti. Podmínkou pro účast v programu je souhlas rodičů i dítěte.

Základní typologie obsahuje děti ze sociálně slabých a málo podnětných rodin, děti v pěstounské péči, děti, které se „chytly špatné party“, děti z azylového domu, děti z problematického rodinného prostředí (rozvod, úmrtí,...), děti s výchovnými problémy,

⁵² Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 5.

⁵³ Srov. TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha : Portál, 2006. S. 122.

⁵⁴ Srov. PLODKOVÁ, B. *Zhodnocení úspěšnosti programu Pět P v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2002. 98 s. Diplomová práce. Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity. S. 25- 26.

hyperkinetickým syndromem apod., děti osamělé, děti pomalejší, se slabou mentální retardací, děti z početných rodin, děti se školními problémy, děti nově přistěhované.⁵⁵ Jedná se tak i o jedince psychosociálně ohrožené a postižené.

Psychosociální postižení poukazuje na takové narušení psychické a sociální integrity, v důsledku kterého jedinec porušuje sociální, morální a právní normy. Termín zahrnuje osoby s poruchami chování a emocí, ale také osoby ohrožené prostředím - týrané, deprimované a sexuálně zneužívané. Dále také migranty a příslušníky národnostních menšin.⁵⁶

3.4.1 Problematika cílové skupiny ve městě Orlová

Ve městě Orlová se vyskytují děti se všemi uvedenými problémy a postiženími. A z údajů SWOT analýzy k problematice prevence kriminality ve městě Orlová za léta 2007 a 2008 je zjevné, že ve městě je nedostatek cílených programů pro děti a mládež ohrožených sociální exkluzí, a chybějí objekty pro trávení jejich volného času, chybí také systém včasné intervence.⁵⁷

Z rozboru bezpečnostní situace na území města vyplývá, že nejvýznamnějšími kriminogenními faktory jsou hustá sídlištní zástavba, vysoká koncentrace obyvatel na malé ploše, anonymita obyvatel, vysoká míra nezaměstnanosti, sociální vyloučení ad.⁵⁸ Tyto faktory se dají pokládat za příčiny hlavních problémů, mezi něž patří kriminalita páchaná dětmi a mládeží, vandalismus a jiné sociálně patologické jevy. Dalším problémem je vysoký počet sociálně vyloučených jedinců a sociálně slabých rodin s dětmi, zadlužování a následné exekuce sociálně slabých obyvatel, častý výskyt domácího násilí (nejvyšší

⁵⁵ Srov. PLODKOVÁ, B. *Zhodnocení úspěšnosti programu Pět P v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2002. 98 s. Diplomová práce. Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity. S. 26.

⁵⁶ HUTYROVÁ, M. *Etopedie pro výchovné pracovníky*. Vyd. 1. Olomouc: PdF Univerzity Palackého, 2006. 45 s. ISBN 80-244-1190-3. S. 8.

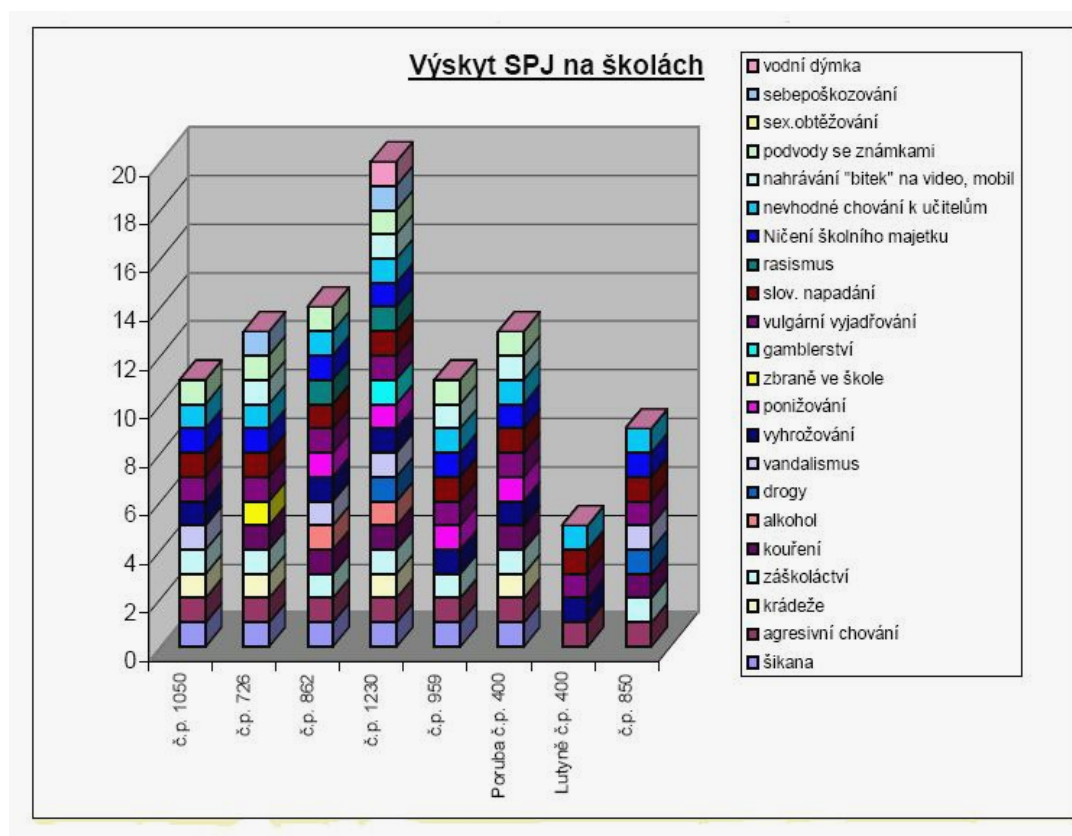
⁵⁷ Srov. *Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011* Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. 114 s. Dostupný z WWW: http://www.mesto-orlova.cz/meu/dokumenty/koncepce_pk_2009.pdf. S. 63- 64.

⁵⁸ Srov. *Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011* Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. S. 26- 27.

hodnoty ve srovnání okresu Karviná). Velkou část obyvatelstva tvoří příslušníci romské minority.⁵⁹

V roce 2008 bylo na všech základních školách v Orlové provedeno dotazníkové šetření k problematice výskytu sociálně patologických jevů na základních školách v Orlové. Ve všech základních školách bylo osloveno několik zaměstnanců, jednalo se o výchovného poradce, školního metodika protidrogové prevence, třídního učitele II. stupně, případně o další odborníky zabývající se uvedenou problematikou (celkem 45 pedagogů). Jedna z oblastí šetření mapovala výskyt určitých druhů sociálně patologických jevů na konkrétní škole.⁶⁰

Tab. 3.: Výskyt sociálně patologických jevů ve školách⁶¹



⁵⁹ Srov. Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. S. 80.

⁶⁰ Srov. Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. S. 63.

⁶¹ Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. S. 107.

Výskyt sociálně patologických jevů na základních školách je patrný a trestní činnost dětí a mládeže řadí Orlovou na nepříznivé druhé místo mezi městy v okrese Karviná a v mnoha ukazatelích překračuje republikový průměr.⁶² Proto by cílovou skupinu pro Program Pět P měly tvořit děti, které dosud nevykazují značné patologické chování a služba by tak pro ně byla prevencí a mohla by u nich pomoci předejít výskytu patologického chování a změnit tak nepříznivé statistiky. Cílovou skupinou jsou tedy děti s výchovnými i studijními problémy ve škole, s hyperkinetickou poruchou, týrané a zneužívané děti, svědci týrání, zanedbávané děti, děti deprimované a depresivní, děti s poruchami chování- nesocializovanou poruchou chování, socializovanou poruchou chování, poruchou opozičního vzdoru, s emočními poruchami, poruchami sociálních vztahů apod. Děti by byly do programu přijímány na základě doporučení pedagogicko-psychologické poradny, Azylového domu pro matky s dětmi, výchovných poradců na základních školách ad., nebo by mohli sami s rodiči oslovit Kontaktní centrum Orlová nebo by jim byl program doporučen v rámci poradenství Kontaktního centra, které navštěvují.

3.5 Organizační struktura programu

Přímý kontakt s uživateli služby, tj. rodinami a jejich dětmi zajišťují sociální pracovníce, což jsou koordinátorky programu. Zajišťují celý cyklus práce s rodinami, tj. zákonnými zástupci a dětskými klienty v průběhu poskytování služby. Sociální pracovníce řídí a kontrolují činnost dobrovolníků. Všichni pracovníci, kteří pracují přímo s klienty, musí splňovat předepsané kvalifikační vzdělání a praxi a musí jim být umožněno si průběžně zvyšovat a prohlubovat vzdělání.

Pro garanci kvality poskytování služby je rovněž důležité mít supervizora týmu, který je nezávislým kvalifikovaným odborníkem a zajišťuje supervizi činnosti. Nezbytnou součástí programu jsou dobrovolníci. Supervizorem pracovního týmu i dobrovolníků, se může stát nejčastěji psycholog, lékař, pedagog či další odborník, který ve své profesi přichází do styku s problematikou blízkou základní náplni programu Pět P, zejména s

⁶² Srov. Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. S. 11.

ohledem na problematiku dětí a mládeže. Všichni pracovníci jsou vázáni závazkem mlčenlivosti.⁶³

3.5.1 Činnost koordinátora Programu Pět P

Koordinátor realizuje program v daném městě, musí projít kurzem pro koordinátory. Je zprostředkovatelem komunikace mezi rodinou dítěte a dobrovolníkem, nese odpovědnost za úspěšné fungování dvojice.⁶⁴

Koordinátor je odpovědný za získávání klientů. Může se obracet na odborná pracoviště, jako jsou výchovní poradci na školách, pracovníci pedagogicko-psychologických poraden, dětské psychiatry, učitelé, pracovníci oddělení péče o dítě apod., a požádat je o doporučení vhodných dětí ke spolupráci. Koordinátor na základě získaných informací zhodnotí potřeby dítěte a jeho rodinnou situaci a rozhodne o jeho přijetí či nepřijetí do programu.

Další významnou činností koordinátora je práce s dobrovolníky, zajištění jeho výběru, výcviku a supervize. A poté samotná práce s dvojicemi. Při vytváření dvojice je brán ohled na dobrovolníkovy preference, ale prvotním kritériem pro vytvoření dvojice v rámci programu Pět P je uspokojení potřeb dítěte. Koordinátor vede odborný dohled nad činností dvojice a činnost podporuje, s dobrovolníkem konzultují zápisy ze schůzek, popř. je přítomný na supervizi dobrovolníků.⁶⁵

3.5.2 Dobrovolníci v Programu Pět P

Dobrovolníci jsou lidé starší 18 let, kteří prošli sociálně komunikačním výcvikem, a mají zájem a předpoklady pro práci s dětmi. Účast dobrovolníků na poskytování služby spočívá v nenásilném a přirozeném působení na dítě při volnočasových aktivitách.⁶⁶

„Dobrovolníci se podílejí zejména na:

⁶³ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 6.

⁶⁴ Srov. JANEČKOVÁ, H. *Realizace a rozvoj Programu Pět P v České republice*. Kroměříž, 2009. 97 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální Kroměříž. S. 27- 28.

⁶⁵ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 9- 15.

⁶⁶ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 10.

a) **aktivizační činnosti** – nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

b) **sociálně terapeutické činnosti** – nspecifická socioterapie osobním příkladem v kontextu přátelského vztahu, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování dítěte,

c) **zprostředkování kontaktu s přirozeným společenským prostředím** – vyhledávání, spoluúčast a doprovázení dětí na zájmové aktivity,

d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování běžných záležitostí s ohledem na věk dítěte a zejména pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování dítěte mezi vrstevníky a okolní komunitu.⁶⁷

3.5.3 Organizační struktura Programu Pět P v Kontaktním centru Orlová

Funkci koordinátora by při zavedení programu mohl vykonávat sociální pracovník zaměřený na činnosti primární prevence, realizaci lekcí pro základní a střední školy a poradenství v rámci primární prevence a včasné intervence, navýšením úvazku. Ideální by ale bylo přijetí nového pracovníka se vzděláním zaměřeným na sociální pedagogiku, sociální patologii, poradenství apod., a pracovník primární prevence by mohl pracovat na rozvoji služeb, které má ve své kompetenci. Koordinátor by měl za úkol oslovit asociaci sdružující realizátory Programu Pět P a absolvovat její kurz pro koordinátory. Registrovat Program Pět P jako další sociální službu Kontaktního centra Orlová a registrovat se i u Asociace Pět P a Open Society Fund, který se podílí na financování projektu. Koordinátor vybírá supervizora. Dalším úkolem by bylo oslovení studentů vysokých a středních škol a zajištění dobrovolníků i jejich výcvik. Oslovit instituce, které by mohly být nápomocné při hledání klientů. Poté odborně pomáhá při činnosti jednotlivých dvojic.

Supervizor je externí pracovník organizace. Existuje zde možnost oslovení současného supervizora Kontaktního centra pro problematiku drogově závislých, popřípadě oslovení nového spolupracovníka s větším zaměřením na problematiku cílové skupiny. Supervize by probíhala skupinově jednou za měsíc a poskytovala by

⁶⁷ Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 10- 11.

dobrovolníkům zpětnou vazbu pro jejich působení, měli by možnost vyřešit problémy, kterým s dětmi čelí. Ideálním supervizorem by byl psycholog s praxí s cílovou skupinou, aby mohl zaštitit a zrealizovat výcvik dobrovolníků. Kontaktní centrum se může obrátit na již stávající supervizory a lektory Programu Pět P v jiných organizacích.

Dobrovolníci jsou preferováni z řad studentů středních a vysokých škol, ale musí být starší 18- ti let. V blízkosti Orlové jsou tři střední školy s pedagogickým zaměřením a mnoho gymnázií a středních škol s jiným zaměřením. Velký důraz by ale měl být kladen na oslovení dobrovolníků vysokoškoláků. V Ostravě je Vyšší odborná škola sociální, Ostravská univerzita a Vysoká škola báňská Technická univerzita Ostrava.

3.6 Náplň činností v Programu Pět P

Program Pět P je založen na setkáních dobrovolníka a klienta, zahrnuje však také skupinové aktivity všech klientů a dobrovolníků.

3.6.1 Schůzky dvojic

Dvojice se schází jedenkrát týdně v rozsahu 2 až 3 hodin po dobu nejméně jednoho školního roku. Vzhledem k tomu, že cílem je vznik rovnocenného přátelského vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem, je důležité, aby během svých schůzek realizovali ty volnočasové činnosti, na kterých se oba předem shodli. Vztah dítěte a dobrovolníka by se nikdy neměl stát vztahem rodičovským, dobrovolník má být dítěti výhradně kamarádem a oporou.⁶⁸

Provozují činnosti, které je baví a které tvoří jejich společné zájmy, např. sportovní či kulturní aktivity, nebo mohou trávit společný čas v klubovně, která by měla být vybavena společenskými hrami a pomůckami pro výtvarné a pracovní činnosti. Záleží jen na zájmu klienta a dobrovolníka.

Pro děti do 10 let jsou klíčovým slovem emoce, tudíž by se měl dobrovolník snažit podpořit u klienta pocit bezpečí důvěry, snažit se zajistit mu množství pozitivních podnětů. V 11 letech se klíčovým slovem stává aktivita, děti rádi objevují a přijímají jakoukoli aktivitu. Ve 12 letech dochází k významnému vývojovému zlomu, je to nejproblémovější období (výsky sociálně patologických jevů- šikany). U přírodních národů dochází v této době k přechodovým rituálům, i v našich podmínkách je důležitý kontakt s bolestí.

⁶⁸ Srov. JANEČKOVÁ, H. *Realizace a rozvoj Programu Pět P v České republice*. Kroměříž, 2009. 97 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální Kroměříž. S. 21- 22.

Klíčovými slovy tohoto období je experiment, parta, instituce (to, jak budeme v této době chápat instituce, nás ovlivní na celý život). Od 12 let jsou pro klienty vhodné zážitkové aktivity. Ve 13 letech se stává klíčovým slovem slyším, protože teprve v tomto období slyšíme a plně si uvědomujeme, co nám kdo říká, často jsou velmi přecitlivělí a nesnesou ironii. Vnímají racionální argumenty. 14- ti letí, bývají náladoví, zmítají s nimi emoce a chtějí být odlišní a výjimeční, proto je důležité, aby byl dobrovolník informovaný o stylech a trendech, které ve společnosti mladých vládnou. Při komunikaci by měl dobrovolník využívat principů aktivního naslouchání.⁶⁹

3.6.2 Skupinové aktivity

V rámci Programu Pět P bývají několikrát do roka realizovány společné aktivity dětí a dobrovolníků (výlety, besídky, turnaje), při nichž dochází k jedinečné příležitosti vidět děti ve skupině, a tak i k posouzení zda došlo k pozitivní změně v oblasti začlenění dětí do skupiny a komunikace. Podobnou funkci mají i letní tábory, jejichž realizace je vzhledem k povaze dětí náročná.⁷⁰ Pro skupinové aktivity můžeme volit hry a soutěže v klubovně, návštěvu ZOO, filmového či divadelního představení, výlet na kolech, turistické výšlapy, návštěvu hradu, zámku, muzea, planetária a jiných zajímavostí, lanové aktivity, bazén apod.

3.7 Materiálně technické zabezpečení

Pro činnost Programu Pět P je možno využívat skupinovou pracovnu v patře objektu Kontaktního centra. K dispozici jsou zde klientům dvě WC. Pro jednotlivé aktivity může koordinátor zapůjčovat materiál z již stávajícího majetku Kontaktního centra, a může docházet k postupnému dovybavení pracovny.

3.8 Zdroje financování

Program probíhá za finanční podpory nadace Open Society Fund. Další finanční prostředky by měly vzniknout díky podpoře města Orlová, navýšením rozpočtu Kontaktního centra, organizační složky města Orlové a z prostředků Variabilního fondu prevence kriminality na základě městského grantového systému prevence kriminality.

⁶⁹ Srov. NĚMCOVÁ, L. *Sociálně- komunikační dovednosti pro práci s psychosociálně ohroženými dětmi*. Výcvik dobrovolníků 13.- 14. 11. 2009 P- centrum Olomouc.

⁷⁰ Srov. Manuál PětP HESTIA, o. s.. Praha: HESTIA, o. s., 2009. S. 15.

Případně díky získání grantů z jiných zdrojů, s čímž ale organizace nemá dosud velké zkušenosti.

Koordinátor by se stal zaměstnancem Města Orlová, takže jeho plat by vycházel ze mzdové tabulky při určené platové třídě a počtu let započítatelných do praxe. Supervizor by byl zaměstnán na dohodu o provedení práce s určenou sazbou za hodinu.

Závěr

Autorka v bakalářském projektu pronikla do fungování Kontaktního centra Orlová. Podrobně analyzovala jeho činnost za účelem poznání, která aktivita by vhodně doplnila a obohatila jeho činnost. Na základě uvědomění si situace dětí a mládeže ve městě, ve kterém žije od dětství, zhodnotila, že potřebné jsou volnočasové aktivity pro psychosociálně ohrožené děti ve věku od 6 do 15 let. Na základě zkušeností z dobrovolnictví v Programu Pět P v P- centru Olomouc zvolila tuto aktivitu jako přijatelnou a vhodnou pro cílovou skupinu.

V rámci studia informací k Programu Pět P došlo k proniknutí hlouběji do podstaty projektu a lepšího uvědomění jeho smyslu. Nevýhodou byla neexistence oficiální publikace zabývající se Programem Pět P, proto bylo nutné pracovat především se studentskými pracemi a manuálem projektu.

Oporou při vypracovávání projektu byli autoři zaměstnanci Kontaktního centra Orlová, poskytli jí všechny potřebné materiály ke studiu a s ochotou s ní komunikovali. To se ovšem nedá říct o vedoucím této organizační složky, který neměl pro realizaci jakéhokoliv projektu pochopení, zaměstnanci i klienti nejsou s jeho působením spokojeni. Z jeho strany nedošlo k poskytnutí materiálu týkajícího se finanční stránky organizace, a tudíž se projekt nemohl plně zabývat rozpočtem a rozpracoval jen jeho teoretické možnosti.

I kdyby se vedoucí Kontaktního centra rozhodl, že projekt nevyužije, ačkoli zaměstnanci jsou mu nakloněni, se autorka domnívá, že projekt najde své uplatnění, třeba v jiné organizaci nebo při jejích dalších aktivitách.

Použitá literatura

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sbírka zákonů.* 2006, částka 61, s. 65 [online]. Dostupný také z WWW: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf [cit. 23.10.2009].

Zřizovací listina Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2008. 4 s.

Portál Orlová. [online] 2008, poslední revize nezjištěna [cit. 23.10.2009]. Dostupný z WWW: <http://www.portalorlova.cz/>.

Ročenka města Orlová 2008 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2009. In *Oficiální internetové stránky města Orlová* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.mesto-orlova.cz/meu/dokumenty/rocenka2008.pdf> [cit. 23.10.2009].

Závěrečná zpráva 2008 SVČ KOTVA. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 10 s.

Registr poskytovatelů sociálních služeb. In *Portál MPSV.* 2010. [online] Dostupný z WWW: <http://iregistr.mpsv.cz> [cit. 13.1.2010].

Výroční zpráva 2007 NET, o.s.. [online] Karviná: NET,o.s., 2008. Dostupný z WWW: <http://www.k-centrum.net/staryweb/index.htm> [cit. 13.1.2010].

Hodnocení činností za školní rok 2008/2009 DDM Orlová. [online] Orlová: DDM Orlová, p.o., 2009. Dostupný z WWW: <http://www.ddm-orlova.cz/> [cit. 13.1.2010].

BUKOVSKÁ, V. *Praxe v řízení volnočasových aktivit II.: Portfolio volnočasových aktivit.* Olomouc, 2009. Seminární práce. CMTF Univerzity Palackého v Olomouci.

Futra. [online]. Orlová: 2009, poslední revize 19.3.2010 [cit. 27.3.2010]. Dostupné z WWW: <http://futra.cz/>.

Směrnice č. 6: Provozní řád Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 13 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>.

Směrnice č. 7: Popis služeb sociální prevence Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 8 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>.

Směrnice č. 4: Poslání, cíle, principy a etické zásady Kontaktního centra Kontaktní centrum Orlová. Orlová: Kontaktní centrum Orlová, 2009. 8 s. Dostupný z WWW: <http://k-centrum-orlova.webnode.cz/dokumenty/>.

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 312 s. ISBN 80-7178-803-1.

BURSOVÁ, Š. *Podíl volnočasových aktivit v prevenci sociálně patologických jevů*. Praha, 2004. 60 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální.

P-centrum [online]. Olomouc: 2003, poslední revize: neuvedeno [cit. 1.4.2010]. Dětské centrum. Dostupné z WWW: <http://p-centrum.cz/index.php?id=32> .

HRÁZDILOVÁ, B. *Psychologické aspekty individuálního preventivního programu Pět P*. Olomouc, 2001. 43 s. Bakalářská práce. Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci.

PLODKOVÁ, B. *Zhodnocení úspěšnosti programu Pět P v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2002. 98 s. Diplomová práce. Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity.

HUTYROVÁ, M. *Etopedie pro výchovné pracovníky*. Vyd. 1. Olomouc: PdF Univerzity Palackého, 2006. 45 s. ISBN 80-244-1190-3.

Manuál Pět P HESTIA, o. s. Praha: HESTIA, o. s., 2009. 16 s.

TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha : Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

JANEČKOVÁ, H. *Realizace a rozvoj Programu Pět P v České republice*. Kroměříž, 2009. 97 s. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální Kroměříž. S. 13- 15.

Koncepce prevence kriminality ve městě Orlová na období 2009-2011 Město Orlová. Orlová: Město Orlová, 2008. 114 s. Dostupný z WWW: http://www.mesto-orlova.cz/meu/dokumenty/koncepce_pk_2009.pdf.

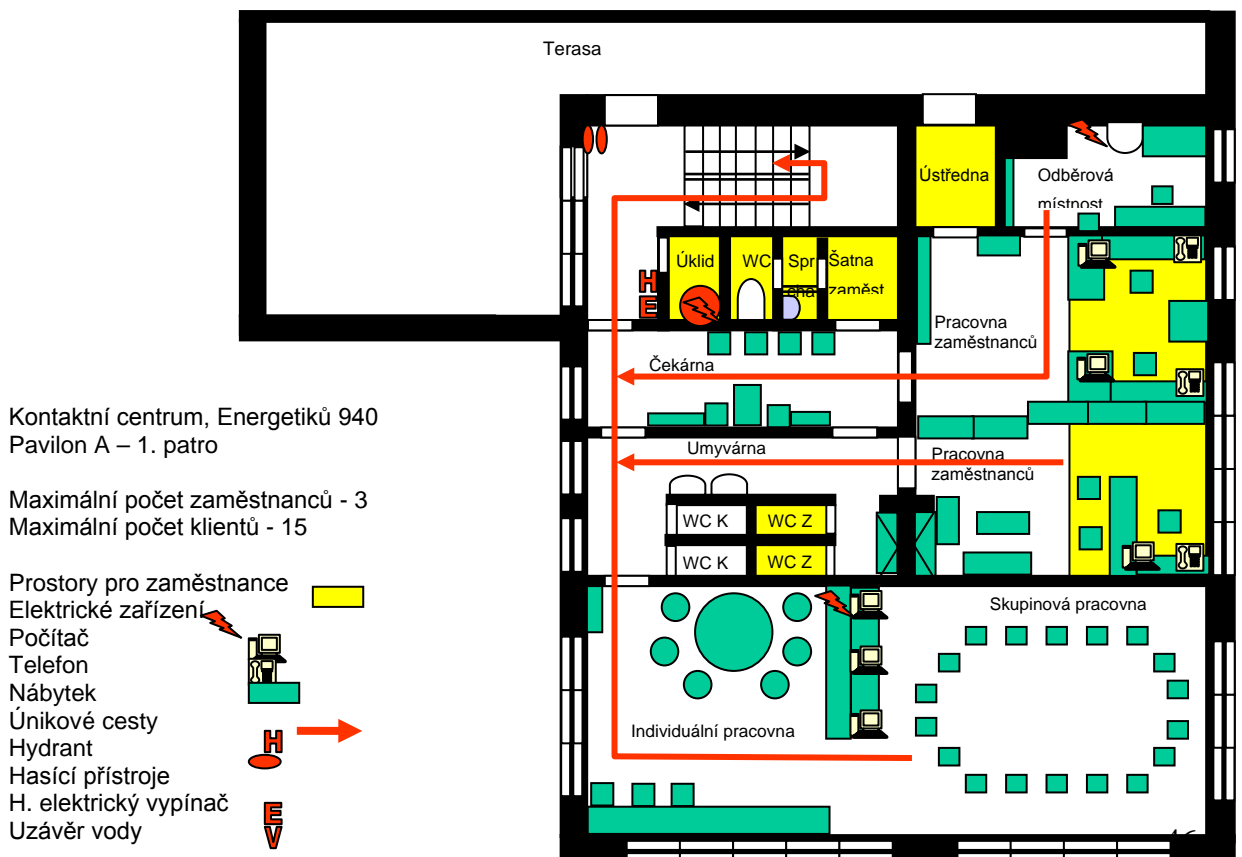
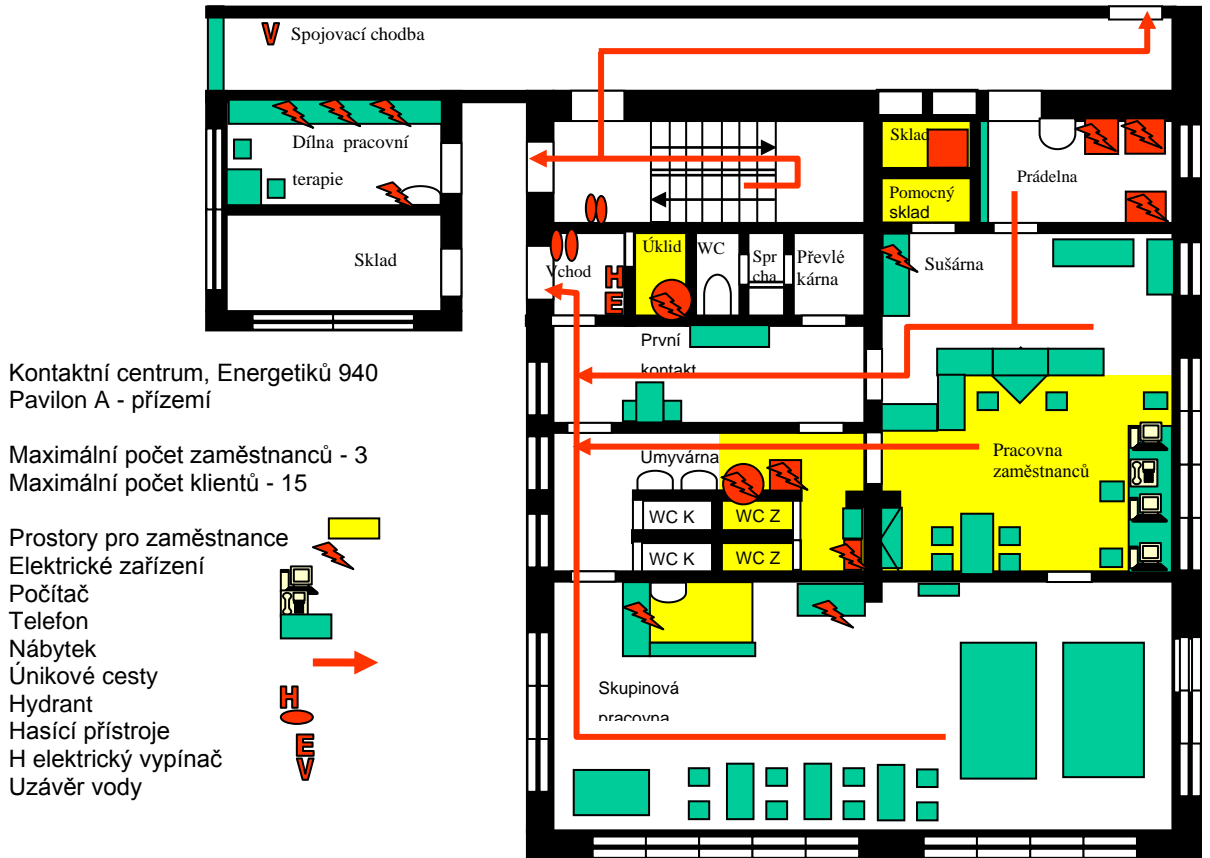
FILKA, J. *Metodika tvorby diplomové práce*. Brno: Knihař, 2002. 223 s. ISBN 80-86292-05-3.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Plán Organizační složky města Orlové Kontaktního centra

Příloha č. 2: Desinfekční plán Kontaktního centra Orlová

Příloha č. 1: Plán Organizační složky města Orlové Kontaktního centra



Příloha č. 2: Desinfekční plán Kontaktního centra Orlová

	Oblast použití	Četnost	Způsob	Desinfekční prostředek	Koncentrace	Expoziční doba	Odpovědná osoba
Plochy	Podlahy PVC	1x denně a dle potřeb	Připraveným roztokem na mokro a nechat vyschnout	Desam OX, Desam extra, Desam GK, Desam Effekt - střídavě co tři měsíce	2%	30 min	Uklízečka
	Nádoby na odpad						
	Obložené stěny, dveře	1x týdně a dle potřeby					
	Čalouněný nábytek	1x za měsíc a dle potřeby	Vysavačem na mokro				
	Podlahy koberec	1x týdně a dle potřeby	připraveným roztokem				
Sociální zařízení	WC, umyvadla, výlevky	1x denně a dle potřeb	Dokonalé smočit desinfekčním prostředkem včetně sifonu	Desam OX, Desam extra, Desam GK, Desam Effekt - střídavě co tři měsíce	2%	Minimálně 30 min	Uklízečka
	Kbelíky, koše na prádlo, ostatní nádoby						
	Sprchový kout						
Malé plochy	Nábytek, parapety, zrcadla, strojní zařízení	1x denně a dle potřeb	Omýt připraveným desinfekčním roztokem na vlhko, vysavačem na mokro připraveným roztokem	Desam Effekt, Savo prim, Desam OX, Desam GK - střídavě co tři měsíce, Desam Wipes při okamžité desinfekci	2%	Do zaschnutí	Uklízečka
	Sportovní vybavení						
	Vypínače, světla, PC, elektronika						
Nástroje, pomůcky a nářadí	Nůžky, teploměry, pinzety	Ihned po použití	Zcela ponořit do připraveného desinfekčního roztoku, ořířit, opláchnout vodou, osušit	Chiroseptol	2%	Minimálně 30 min	Všichni zaměstnanci
	Pracovní nářadí		Omýt připraveným desinfekčním roztokem na vlhko				
	Sportovní pomůcky a ostatní		Ponoření do připraveného roztoku, opláchnutí v tekoucí vodě, denně umýt v myčce	Chloramix DT	1 tableta	Do zaschnutí	
	Nádobí						
Kůže	Ruce	Před i po kontaktu s klientem a po každé	Omývat mýdlem dle postupu, osušit, eventuálně	Prosavon	Dle návodu	Do zaschnutí	Všichni zaměstnanci

	Oblast použití	Četnost	Způsob	Desinfekční prostředek	Koncentrace	Expoziční doba	Odpovědná osoba
		kontaminace	namočit do roztoku a osušit				
	Regenerace a ochrana rukou	Ochrana před prací s vodou a regenerace po práci	Nanést malou vrstvu krému, rozetřít a nechat vsáknout	Herbalona	Dle návodu	Do zaschnutí	
	Pokožka	Před zákroky poškozující kůži a po každé kontaminaci	Desinfikovanou oblast dostatečně smočít tamponem a nechat zaschnout	Septoderm gel, Septoderm Spray	3 ml	30 sekund	
Prádlo	Pracovní oděvy a OOPP	Po znečištění	Praním	Chloramin (tm)	1% do předpraní		Uklízečka
	Ostatní prádlo, návleky						
Strojní zařízení	Myčka	1x týdně	Výplachem	Savo prim	2%	30 min	Uklízečka
	Pračka, sušička						
Odpadkové koše a nádoby	Komunální odpad	1x denně a dle potřeb	Vynesení na určené místo, opláchnutí desinfekčním roztokem	Savo prim	2%	30 min	Uklízečka
	Tříděný odpad	1x denně a dle potřeb					
	Biologický a kontaminovaný odpad	Ihned, dle potřeby	Uschováním na určeném místě, likvidace odbornou firmou				Všichni zaměstnanci
Ostatní	Okna	1x za půl roku	Přípraveným roztokem na mokro a nechat vyschnout	Savo prim, Savo glanc okna	2%	nechat vyschnout	Uklízečka
	Celoplošná desinfekce	Sanitární den 1x za rok	Přípraveným roztokem na mokro a nechat vyschnout	Savo prim	2%	30 min	Všichni zaměstnanci
	Malování	Ihned po znečištění, obvykle 1x za 2 roky, sociální zařízení 1x za rok	Příslušný odbor MěÚ, odborná firma				
Vše	Mimořádná událost	Ihned po mimořádné události	Vhodným výše uvedeným způsobem	Vhodným výše uvedeným prostředkem			Všichni zaměstnanci