

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

náměstí Míru 32, 364 71 Bochov, tel.: +420 608 503 040,
e-mail:lk.victoria@seznam.cz, ID-DS: emhu46h, ID sociální služby: 2123391

Klub Victorka

METODIKA ZAŘÍZENÍ vnitřní předpis

Platnost směrnice od:	02.01.2026
Účinnost směrnice od:	02.01.2026
Zpracoval:	Bc. Petr Štaif, DiS.
Schválil:	Lovečková Miroslava
Projednáno dne:	02.01.2026

Tato směrnice v plném rozsahu nahrazuje předchozí metodický pokyn platný do 1.1.2025

Obsah

1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK – POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	6
1.1 IDENTIFIKACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY	6
1.2 POSLÁNÍ SLUŽBY	6
1.3 CÍLOVÁ SKUPINA	6
1.4 ÚZEMNÍ PŮSOBNOST SLUŽBY	7
1.4.1 Výjimky z územního vymezení – krizová pomoc	7
1.5 VYMEZENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE	8
1.6 CÍLE SLUŽBY	8
1.7 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	8
2. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ, PREVENCE STŘETU ZÁJMŮ A ETICKÉ ZÁSADY	9
2.1 ÚČEL KAPITOLY	9
2.2 LEGISLATIVNÍ A HODNOTOVÉ VÝCHODISKO	9
2.3 PRÁVA UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	9
2.4 OCHRANA PRÁV V PRAXI	10
2.5 PREVENCE ZÁVISLOSTI NA SLUŽBĚ	10
2.6 STŘET ZÁJMŮ – VYMEZENÍ A PREVENCE	10
2.7 OPATŘENÍ K PREVENCI STŘETU ZÁJMŮ	11
2.8 PŘIJÍMÁNÍ DARŮ	11
2.9 KONTROLA DODRŽOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ	11
3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	12
3.1 ÚČEL KAPITOLY	12
3.2 VYMEZENÍ POJMŮ	12
3.3 OBECNÉ ZÁSADY JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM	12
3.4 PRVOKONTAKT	13
3.5 DEPISTÁŽ	13
3.6 INFORMACE POSKYTOVANÉ ZÁJEMCI	13
3.7 INFORMACE ZJIŠŤOVANÉ O ZÁJEMCI	14
3.8 ROZHODNUTÍ O DALŠÍM POSTUPU	14
3.9 ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU	14
3.10 EVIDENCE JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM	14
4. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	15
4.1 ÚČEL KAPITOLY	15
4.2 FORMA SMLOUVY	15
4.3 OKAMŽIK UZAVŘENÍ SMLOUVY	15
4.4 OBSAH SMLOUVY	15
4.5 UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY S NEZLETILÝMI	16
4.6 EVIDENCE SMLUV	16
4.7 UKONČENÍ SMLOUVY ZE STRANY UŽIVATELE	16
4.8 UKONČENÍ SMLOUVY ZE STRANY POSKYTOVATELE	16
4.9 VZTAH SMLOUVY A KRIZOVÉ POMOCI	17
4.10 VÝPOVĚDNÍ LHŮTY	17
4.10.1 Výpověď ze strany uživatele	17
4.10.2 Výpověď ze strany poskytovatele	17
4.10.3 Vztah výpovědi a krizové podpory	18
4.11 ZPŮSOB EVIDENCE A KÓDOVÁNÍ ANONYMNÍCH UŽIVATELŮ	18
4.11.1 Zásady anonymity	18
4.11.2 Kódování anonymních uživatelů	18
4.11.3 Evidence kódů	19
4.11.4 Propojení anonymity a individuální práce	19
4.12 STOPKA – DOČASNÉ OMEZENÍ VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY	19

4.12.1 Stopka vs Krizový režim a ohrožení uživatele	20
4.12.2 Ukončení stopky	20
5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A PRÁCE S CÍLI UŽIVATELE.....	21
5.1 SMYSL INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	21
5.2 ZAPOJENÍ UŽIVATELE DO PLÁNOVÁNÍ	21
5.3 STANOVENÍ CÍLŮ UŽIVATELE	21
5.4 HRANICE CÍLŮ A ZAKÁZKY SLUŽBY	22
5.5 PRŮBĚH INDIVIDUÁLNÍ PRÁCE	22
5.6 EVIDENCE INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	22
5.7 UKONČENÍ INDIVIDUÁLNÍ SPOLUPRÁCE.....	22
6. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽBY	23
6.1 PRÁVA UŽIVATELŮ SLUŽBY	23
6.2 OSOBNÍ CÍLE UŽIVATELE.....	23
6.3 POVINNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽBY	24
6.4 PORUŠENÍ PRAVIDEL A JEHO DŮSLEDKY.....	24
7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A MLČENLIVOST	25
7.1 ANONYMITA UŽIVATELŮ.....	25
7.2 KÓDOVÁNÍ ANONYMNÍCH UŽIVATELŮ	25
7.3 NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI.....	25
7.4 MLČENLIVOST PRACOVNÍKŮ	25
7.5 SDÍLENÍ INFORMACÍ S DALŠÍMI SUBJEKTY	26
8. NÁVAZNOST SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE	26
8.1 ÚČEL KAPITOLY	26
8.2 ZÁKLADNÍ ZÁSADY NÁVAZNOSTI.....	26
8.3 KDY PRACOVNÍK NAVRHUJE NÁVAZNOU SLUŽBU NEBO JINÝ ZDROJ	26
8.4 TYPICKÉ OBLASTI NÁVAZNOSTI	27
8.5 ZDROJE PRO VYHLEDÁVÁNÍ KONTAKTŮ	27
8.6 FORMY PODPORY PŘI NAVÁZÁNÍ NA DALŠÍ ZDROJE.....	27
8.7 POSTUP PRACOVNÍKA KROK ZA KROKEM	28
8.8 SPOLUPRÁCE S NÁVAZNÝMI SLUŽBAMI A SDÍLENÍ INFORMACÍ	28
8.9 DOKUMENTACE A EVIDENCE NÁVAZNOSTI.....	28
9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	29
9.1 ÚČEL KAPITOLY	29
9.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SLUŽBY	29
9.3 KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKŮ	30
9.4 ROLE A ODPOVĚDNOSTI PRACOVNÍKŮ	30
9.5 ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SLUŽBY	30
9.6 MINIMÁLNÍ PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	31
9.7 SPOLUPRÁCE V TÝMU A PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ.....	31
9.8 VZDĚLÁVÁNÍ, SUPERVIZE A PROFESNÍ ROZVOJ	31
9.9 ZÁSTUPNOST A ŘEŠENÍ NEPŘÍTOMNOSTI	32
9.10 PERSONÁLNÍ MINIMUM PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	32
9.10.1 Obecné zásady personálního minima	32
9.10.2 Personální minimum v ambulantní formě služby.....	32
9.10.3 Personální minimum v terénní formě služby	33
9.11 VYHODNOCOVÁNÍ RIZIK PŘI TERÉNNÍ PRÁCI.....	33
9.11.1 Průběžné hodnocení rizik	33
9.11.2 Oprávnění pracovníka při vyhodnocení rizika	33
9.12 BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PŘI RIZIKOVÉ PRÁCI V TERÉNU	34
9.12.1 Základní bezpečnostní pravidla.....	34
9.12.2 Komunikační a organizační bezpečnost.....	34
9.13 Riziková práce a krizový režim služby.....	34

9.14 DOKUMENTACE RIZIKOVÝCH SITUACÍ	35
10. KRIZOVÉ SITUACE A KRIZOVÉ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	35
10.1 ÚČEL KAPITOLY	35
10.2 VYMEZENÍ KRIZOVÉ SITUACE	35
10.3 KRIZOVÝ REŽIM SLUŽBY	36
10.4 ZÁSADY PRÁCE S UŽIVATELEM V KRIZI	36
10.5 POSTUP PRACOVNÍKŮ PŘI KRIZOVÉ SITUACI	36
10.5.1 Základní kroky.....	36
10.5.2 Přivolání odborné nebo krizové pomoci	36
10.6 SPECIFICKÉ KRIZOVÉ SITUACE A POSTUPY	37
10.6.1 Sebeпоškozování a suicidální chování	37
10.6.2 Intoxikace návykovými látkami.....	37
10.6.3 Podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání	37
10.7 DOKUMENTACE KRIZOVÉ SITUACE.....	37
10.8 NÁVAZNOST NA DALŠÍ KAPITOLY METODIKY.....	38
11. PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK.....	38
11.1 ÚČEL KAPITOLY	38
11.2 VYMEZENÍ POJMŮ	38
11.3 KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST	38
11.4 ZÁSADY PRÁCE SE STÍŽNOSTMI	39
11.5 ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI	39
11.6 INFORMOVÁNÍ UŽIVATELŮ O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST	39
11.7 POSTUP PŘI PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI	39
11.8 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI.....	40
11.9 INFORMOVÁNÍ O VÝSLEDKU.....	40
11.10 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ	40
11.11 MOŽNOST OBRÁTIT SE NA DALŠÍ INSTITUCE.....	40
11.12 VYUŽITÍ STÍŽNOSTÍ KE ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY	41
12. NÁVAZNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE A SPOLUPRÁCE S INSTITUCEMI	41
12.1 ÚČEL KAPITOLY.....	41
12.2 ZÁSADY NÁVAZNOSTI SLUŽBY	41
12.3 TYPY NÁVAZNÝCH SLUŽEB A INSTITUCÍ	42
12.4 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NÁVAZNÉ SLUŽBY	42
12.5 KONTAKTOVÁNÍ INSTITUCÍ VE PROSPĚCH UŽIVATELE	43
12.6 ROLE PRACOVNÍKŮ NZDM PŘI SPOLUPRÁCI S INSTITUCEMI.....	43
12.7 SPOLUPRÁCE S OSPOD.....	43
12.8 EVIDENCE NÁVAZNOSTI A SPOLUPRÁCE.....	43
12.9 VYHODNOCOVÁNÍ SPOLUPRÁCE	44
13. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY	44
13.1 ÚČEL KAPITOLY.....	44
13.2 MÍSTNÍ DOSTUPNOST SLUŽBY	44
13.3 ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY	45
13.4 FLEXIBILITA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	45
13.5 INFORMOVÁNÍ O DOSTUPNOSTI SLUŽBY.....	45
13.6 OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	46
13.7 ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI PŘI KRIZOVÝCH SITUACÍCH	46
13.8 VYHODNOCOVÁNÍ DOSTUPNOSTI SLUŽBY	46
14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	47
14.1 ÚČEL KAPITOLY.....	47
14.2 VYMEZENÍ POJMŮ	47
14.3 OBECNÉ ZÁSADY ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ	47
14.4 NOUZOVÉ SITUACE – POSTUPY.....	48

14.4.1 Agresivní chování uživatele	48
14.4.2 Krizová situace uživatele.....	48
14.4.3 Zranění nebo zdravotní kolaps	48
14.5 HAVARIJNÍ SITUACE – POSTUPY	49
14.6 PERSONÁLNÍ NOUZE	49
14.7 DOKUMENTACE MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍ	49
14.8 REFLEXE A PREVENCE	50
15. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	50
15.1 ÚČEL KAPITOLY	50
15.2 ZÁSADY ZVYŠOVÁNÍ KVALITY	50
15.3 ZJIŠŤOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY U UŽIVATELŮ	51
15.3.1 Průběžná zpětná vazba.....	51
15.3.2 Strukturované zjišťování spokojenosti	51
15.3.3 Schránka důvěry a další podněty.....	51
15.4 ZJIŠŤOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY U PRACOVNÍKŮ.....	51
15.4.1 Sebehodnocení a týmová reflexe	51
15.4.2 Hodnocení pracovníků	52
15.5 PRÁCE SE STÍŽNOSTMI JAKO NÁSTROJ KVALITY	52
15.6 VYHODNOCOVÁNÍ A ZAVÁDĚNÍ ZMĚN	52
15.7 REVIZE METODIKY	52
15.8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ KAPITOLY	53
15.9 ROČNÍ CYKLUS A HARMONOGRAM HODNOCENÍ KVALITY	53
15.10 VÝSTUPY, PLÁN ZLEPŠENÍ A ODPOVĚDNOST	53
15.11 EVIDENCE HODNOCENÍ	54
16. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ METODIKY NZDM KLUB VICTORKA	54
16.1 ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ METODIKY	54
16.2 VZTAH METODIKY K DALŠÍM DOKUMENTŮM	55
16.3 ZÁVAZNOST A POUŽÍVÁNÍ METODIKY	55
16.4 REVIZE A AKTUALIZACE METODIKY	55
16.5 ÚČINNOST METODIKY	55

1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK – POSLÁNÍ, CÍLE A ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1.1 Identifikace sociální služby

Název poskytovatele:	Lukostřelecký klub Victoria Bochov, z. s.
IČO:	092 04 121
Název a typ sociální služby:	NZDM klub Victorka – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb.
Adresa poskytování služby:	nám. Míru 32, 364 71 Bochov
Forma poskytování služby:	ambulantní a terénní

1.2 Poslání služby

Posláním sociální služby NZDM klub Victorka je poskytovat dětem, dospívajícím a mladým dospělým, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jí ohroženi, **bezpečný, dostupný a nízkoprahový prostor a odbornou podporu**, která přispívá ke zlepšení jejich životní situace, posiluje jejich schopnost řešit obtíže vlastními silami a předchází sociálnímu vyloučení.

Služba je poskytována tak, aby podporovala samostatnost, odpovědnost a sociální začleňování uživatelů a zároveň respektovala jejich věk, vývojové potřeby a individuální možnosti.

1.3 Cílová skupina

Služba je určena dětem a mladým lidem ve věku **6–26 let**, kteří:

- se nacházejí v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jí ohroženi,
- tráví volný čas bez dostatečného dohledu nebo podpory dospělých,
- čelí obtížím v oblasti rodiny, školy, vztahů, zdraví nebo sociálního začlenění,
- jsou vystaveni rizikovým vlivům nebo chování,
- potřebují podporu při řešení běžných životních situací.

Služba není určena osobám mimo stanovené věkové rozmezí ani osobám, jejichž potřeby vyžadují dlouhodobě jiný typ odborné péče (např. intenzivní zdravotní nebo psychiatrickou péči). V těchto případech pracovníci poskytují základní poradenství a informace o návazných službách.

1.4 Územní působnost služby

Sociální služba NZDM klub Victorka je poskytována **výhradně** dětem a mladým lidem s vazbou na následující obce:

- Bochov
- Dlouhá Lomnice
- Číhaná
- Javorná
- Rybničná
- Nové Kounice
- Kozlov
- Údrč
- Polom
- Herstošice
- Zlatá Hvězda
- Dlouhá Ves

Služba **není poskytována plošně v okolních obcích**, pokud nejsou výslovně uvedeny v tomto výčtu.

1.4.1 Výjimky z územního vymezení – krizová pomoc

Služba je primárně určena dětem a mladým lidem s vazbou na obce stanovené v kapitole 1.4. V případě akutní krizové **situace ohrožující život, zdraví nebo bezpečí dítěte/mladého člověka** (např. sebevražedné jednání, akutní domácí násilí, útěk z domova s rizikem ohrožení) **bude služba poskytnuta i osobě bez vazby na vymezené území** v režimu krizové pomoci.

V takovém případě postupují pracovníci NZDM Victorka takto:

- Pracovníci služby poskytnou okamžitou krizovou intervenci vedoucí k zajištění bezpečí osoby (postupují dle Knihy krizového řízení, obecných zásad služby a zákonných povinností).
- Po zažehnutí akutní krize vyhotoví záznam události jako mimořádné události / krizové pomoci.
- Neprodleně informují vedoucí služby za respektování zásady nejprve zažehnám akutní krizi, následně informují.
- Jsou nápomocni v koordinaci dalšího postupu s příslušným OSPOD (předání případu do spádové oblasti dítěte).

Tento postup není považován za zahájení dlouhodobé spolupráce se službou a nezakládá akutně postiženému nárok na další ambulantní nebo terénní podporu mimo vymezené území.

1.5 Vymezení nepříznivé sociální situace

Za nepříznivou sociální situaci ve smyslu této služby jsou považovány zejména situace, kdy je dítě nebo mladý člověk omezen ve svých možnostech vést běžný způsob života odpovídající jeho věku, a to například v důsledku:

- komplikovaných rodinných vztahů nebo nedostatečné podpory v rodině,
- problémů ve škole (neprospěch, absence, konflikty, šikana),
- vztahových obtíží s vrstevníky, sociální izolace,
- chudoby nebo materiálního znevýhodnění,
- kontaktu s rizikovým prostředím či rizikovým chováním,
- nestabilního nebo nevyhovujícího bydlení,
- dalších faktorů ohrožujících zdravý vývoj dítěte nebo mladého člověka.

1.6 Cíle služby

Hlavním cílem služby je **podpora uživatele při zvládnání jeho nepříznivé sociální situace** a posílení jeho schopnosti řešit obtíže vlastními silami.

Dílečtí cíle služby jsou:

- poskytovat bezpečný prostor pro smysluplné trávení volného času,
- rozvíjet osobní a sociální dovednosti uživatelů,
- posilovat schopnost orientace v možnostech pomoci,
- podporovat odpovědnost za vlastní rozhodnutí,
- snižovat rizika spojená s rizikovým chováním,
- podporovat vzdělávání a sociální začleňování.

Cíle služby jsou naplňovány prostřednictvím individuální a skupinové práce s uživateli, volnočasových, preventivních a vzdělávacích aktivit a spolupráce s návaznými institucemi.

1.7 Zásady poskytování služby

Služba je poskytována v souladu s těmito zásadami:

- **Nízkoprahovost** – minimální bariéry přístupu ke službě (bezplatnost, dobrovolnost, možnost anonymity).
- **Dobrovolnost** – uživatel využívá službu z vlastní vůle; pracovníci motivují, ale nenutí.
- **Respekt a rovný přístup** – služba je poskytována bez diskriminace, s respektem k důstojnosti každého uživatele.
- **Individuální přístup** – míra podpory odpovídá potřebám a schopnostem uživatele.
- **Bezpečí** – důraz na bezpečný prostor pro uživatele i pracovníky.
- **Ochrana práv a mlčenlivost** – zachování důvěrnosti informací s výjimkou zákonných povinností.
- **Podpora samostatnosti** – cílem není závislost na službě, ale posílení kompetencí uživatele.

2. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ, PREVENCE STŘETU ZÁJMŮ A ETICKÉ ZÁSADY

2.1 Účel kapitoly

Tato kapitola vymezuje zásady ochrany práv uživatelů sociální služby NZDM klub Victorka, postupy prevence jejich porušování a pravidla předcházení střetu zájmů při poskytování služby.

Cílem je zajistit, aby sociální služba byla poskytována:

- důstojně,
- bezpečně,
- transparentně,
- v souladu s platnou legislativou a etickými principy sociální práce.

2.2 Legislativní a hodnotové východisko

Ochrana práv uživatelů vychází zejména z těchto právních a etických norem:

Základní právní předpisy

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.)

Mezinárodní dokumenty

- Úmluva o právech dítěte (č. 104/1991 Sb.)
- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod

Etické rámce

- Etický kodex pracovníků v sociálních službách (je součástí vlastních interních směrnic NZDM Victorka)

2.3 Práva uživatelů sociální služby

Každý uživatel sociální služby má právo zejména na:

- důstojné a respektující zacházení,
- rovný přístup ke službě bez diskriminace,
- ochranu soukromí a důvěrnosti sdělovaných informací,
- informovanost o poskytované službě a jejích pravidlech,
- dobrovolnost využívání služby,
- možnost spolurozhodování o průběhu spolupráce,
- možnost určit si vlastní cíle spolupráce,
- možnost podat stížnost bez rizika sankce nebo znevýhodnění,
- možnost kdykoli službu ukončit.

Práva uživatelů jsou zveřejněna v prostorách zařízení **a vysvětlována** uživatelům při prvním kontaktu i **průběžně** během poskytování služby, způsobem přiměřeným jejich věku a schopnostem porozumění.

2.4 Ochrana práv v praxi

Práva uživatelů jsou chráněna zejména těmito postupy:

- jasně stanovenými a srozumitelnými pravidly služby,
- dobrovolností spolupráce a možností volby,
- individuálním přístupem pracovníků,
- oddělením prostor pro skupinové a individuální rozhovory,
- dodržováním mlčenlivosti,
- dostupným a funkčním systémem podávání stížností,
- průběžným vyhodnocováním kvality služby.

Pracovníci jsou povinni aktivně předcházet situacím, které by mohly vést k porušení práv uživatelů, a v případě zjištění pochybení situaci bezodkladně řešit.

V souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (SPOD): **Pracovníci plní oznamovací povinnosti při ohrožení dítěte.** Podrobnosti upravuje samostatná vnitřní **směrnice o spolupráci s OSPOD.**

2.5 Prevence závislosti na službě

Služba NZDM je poskytována tak, aby:

- neposilovala závislost uživatele na zařízení nebo pracovnících,
- podporovala samostatnost a odpovědnost uživatele,
- vedla k využívání běžných veřejných služeb a přirozených zdrojů podpory.

Pracovníci:

- motivují uživatele k vlastní aktivitě,
- postupně snižují míru podpory, pokud to situace umožňuje,
- podporují uživatele v navazování kontaktů mimo službu,
- reflektují riziko závislosti při individuálním plánování.

2.6 Střet zájmů – vymezení a prevence

Střetem zájmů se rozumí situace, kdy by osobní, rodinné, finanční nebo jiné zájmy pracovníka mohly ovlivnit nestrannost, objektivitu nebo kvalitu poskytované sociální služby.

Za rizikové situace jsou považovány zejména:

- poskytování služby osobám blízkým,
- osobní finanční nebo materiální výhody plynoucí z práce s uživatelem,
- nadstandardní osobní vztahy s uživateli,
- zneužití informací získaných při výkonu práce.

2.7 Opatření k prevenci střetu zájmů

Prevence střetu zájmů je zajištěna zejména těmito opatřeními:

- jasným vymezením rolí pracovníků,
- povinností oznámit rizikovou situaci vedoucímu služby,
- možností změny klíčového pracovníka,
- týmovou reflexí situací na poradách a supervizích,
- důsledným dodržováním etických zásad.

Konkrétní postupy řešení střetu zájmů jsou řešeny interními pracovně-právními dokumenty a nejsou předmětem této metodiky.

2.8 Přijímání darů

Pracovníci NZDM:

- nepřijímají dary od uživatelů služby ani jejich blízkých,
- nepřijímají žádné finanční nebo věcné výhody v souvislosti s výkonem své práce.

Dary určené organizaci jako celku **jsou řešeny samostatnou vnitřní směrnicí poskytovatele** a nejsou předmětem této kapitoly.

2.9 Kontrola dodržování práv uživatelů

Dodržování práv uživatelů je pravidelně sledováno prostřednictvím:

- týmových porad,
- supervizí,
- vyhodnocování stížností,
- zpětné vazby od uživatelů,
- pravidelné revize metodiky.

Zjištěná porušení práv jsou bezodkladně řešena a slouží jako podklad pro zvyšování kvality služby.

3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

3.1 Účel kapitoly

Tato kapitola upravuje postupy při jednání se zájemcem o sociální službu NZDM klub Victorka od prvního kontaktu až po rozhodnutí o zahájení spolupráce nebo odmítnutí služby.

Cílem je zajistit:

- rovný a nediskriminační přístup k zájemcům,
- srozumitelné a pravdivé informace o službě,
- respektování práv a potřeb zájemce,
- transparentní a zdokumentovaný postup.

3.2 Vymezení pojmů

- **Prvokontakt**
První kontakt pracovníka se zájemcem, jehož cílem je seznámení se se službou, zjištění základní zakázky a rozhodnutí o dalším postupu.
- **Zájemce o službu**
Je osoba, která projeví zájem o využívání sociální služby NZDM, ať již osobně, telefonicky, prostřednictvím terénní práce nebo zprostředkovaně.
- **Uživatel služby**
Uživatelem služby se zájemce stane uzavřením smlouvy nebo dohody o poskytování služby mezi ním a NZDM za podmínek stanovených v takovém dokumentu.
- **Depistáž**
Aktivní vyhledávání a oslovování potenciálních uživatelů služby v jejich přirozeném prostředí v rámci terénní práce.

3.3 Obecné zásady jednání se zájemcem

Pracovníci při jednání se zájemcem:

- jednají s respektem, otevřeně a srozumitelně,
- přizpůsobují komunikaci věku, schopnostem a situaci zájemce,
- neposuzují, nehodnotí a netlačí zájemce ke spolupráci,
- poskytují pouze pravdivé a ověřené informace,
- respektují dobrovolnost a anonymitu.

3.4 Prvokontakt

Prvokontakt může probíhat:

- v ambulantní části NZDM,
- v terénu,
- telefonicky nebo jinou vhodnou formou.

Obsah prvokontaktu:

- základní představení služby (poslání, cílová skupina, forma služby),
- vysvětlení principu nízkoprahovosti,
- seznámení s právy a povinnostmi uživatelů,
- seznámení se základními pravidly klubu,
- zjištění základní zakázky zájemce (*individuální potřeby a z nich vycházející cíle*),
- informace o možnostech a limitech služby.

Prvokontakt je veden přiměřeně věku a porozumění zájemce, u dětí jednoduše a konkrétně.

3.5 Depistáž

Depistáž je realizována zejména v rámci terénní práce a slouží k:

- navázání kontaktu s dětmi a mládeží ohroženými sociálním vyloučením,
- informování o existenci a nabídce služby,
- podpoře dobrovolného vstupu do služby.

Depistáž je vždy:

- dobrovolná,
- nenátlaková,
- respektující soukromí a důstojnost oslovených osob.

3.6 Informace poskytované zájemci

Zájemci jsou poskytovány zejména tyto informace:

- komu je služba určena a komu nikoli,
- jaké činnosti služba nabízí,
- kde a kdy je služba poskytována,
- jaká jsou základní pravidla a limity služby,
- jakým způsobem lze podat stížnost,
- jak je nakládáno s osobními údaji.

Informace jsou poskytovány ústně a dle potřeby doplněny písemnými materiály.

3.7 Informace zjišťované o zájemci

V rámci jednání se zájemcem pracovníci zjišťují pouze:

- informace nezbytné k posouzení, zda zájemce spadá do cílové skupiny,
- základní zakázku nebo důvod zájmu o službu.

Zjišťování údajů respektuje anonymitu zájemce a rozsah informací je vždy přiměřený účelu.

3.8 Rozhodnutí o dalším postupu

Na základě prvokontaktu může nastat:

- pokračování spolupráce a přechod k uzavření smlouvy o poskytování služby,
- odložení spolupráce,
- odmítnutí zájemce.

Rozhodnutí je vždy zájemci srozumitelně vysvětleno.

3.9 Odmítnutí zájemce o službu

Zájemce může být odmítnut pouze z důvodů stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., zejména pokud:

- nespadá do cílové skupiny služby,
- požaduje službu, kterou NZDM neposkytuje,
- kapacita služby je naplněna,
- zdravotní nebo jiný stav znemožňuje bezpečné poskytování služby.

Odmítnutí je provedeno:

- citlivě a srozumitelně,
- bez hodnocení osoby,
- s informací o jiných vhodných službách, pokud je to možné.

3.10 Evidence jednání se zájemcem

O prvokontaktu a jednání se zájemcem je veden přiměřený záznam v interní evidenci služby. Záznamy vede služba převážně elektronicky v informačním systému služby.

Rozsah evidence:

- neobsahuje zbytečné osobní údaje,
- respektuje anonymitu,
- slouží pro vyhodnocování dostupnosti a kvality služby.

4. UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

4.1 Účel kapitoly

Tato kapitola upravuje postup uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v NZDM klub Victorka a vymezuje její formu, obsah a způsob ukončení.

Cílem je:

- zajistit srozumitelné a dobrovolné vstoupení uživatele do služby,
- respektovat princip nízkoprahovosti,
- naplnit zákonné požadavky při zachování anonymity uživatele.

4.2 Forma smlouvy

Smlouva o poskytování sociální služby v NZDM může být uzavřena:

- **ústně,**
- **písemně,** a to v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb.

Forma smlouvy je volena s ohledem na:

- věk uživatele,
- charakter poskytované podpory,
- potřebu ochrany práv uživatele,
- míru individuální práce.

Vzhledem k povaze nízkoprahové služby je **ústní smlouva považována za plnohodnotnou formu**. O ústně uzavřené smlouvě sepisují pracovníci služby dohodu.

4.3 Okamžik uzavření smlouvy

Smlouva je uzavřena ve chvíli, kdy:

- je zájemci srozumitelně vysvětlena nabídka služby,
- zájemce vyjádří souhlas s čerpáním služby,
- zájemce přijme základní pravidla služby.

Uzavření smlouvy je možné:

- při prvním vstupu do služby nebo kdykoliv v průběhu další spolupráce.

4.4 Obsah smlouvy

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje zejména:

- označení poskytované sociální služby,
- vymezení okruhu poskytovaných činností,
- místo a formu poskytování služby (ambulantní / terénní),
- práva a povinnosti uživatele,
- pravidla ochrany osobních údajů a mlčenlivosti,
- možnost a způsob ukončení služby.

Obsah smlouvy je uživateli vždy vysvětlen **jazykem odpovídajícím jeho věku a porozumění**.

4.5 Uzavírání smlouvy s nezletilými

U nezletilých uživatelů:

- je služba poskytována **i bez aktivního zapojení zákonného zástupce**,
- je respektováno právo dítěte na přístup k sociální službě,
- pracovníci posuzují schopnost dítěte porozumět obsahu služby.

V případech, kdy pracovník hodnotí situaci (např. při intenzivní individuální práci, riziku, nutnosti sdílet údaje atd.) pro uživatele jako přínosnou, může s jeho souhlasem navázat kontakt se zákonným zástupcem nebo dalšími institucemi.

4.6 Evidence smluv

Evidence smluv je vedena:

- přiměřeně charakteru služby,
- v rozsahu nezbytném pro provoz služby a vyhodnocování kvality,
- s důrazem na ochranu osobních údajů.

U ústních smluv je evidováno:

- datum zahájení čerpání služby,
- forma smlouvy (ústní),
- základní vymezení spolupráce.

Smlouvy jsou vedeny převážně elektronicky v informačním systému NZDM Victorka.

4.7 Ukončení smlouvy ze strany uživatele

Uživatel může ukončit čerpání služby:

- kdykoliv,
- bez udání důvodu,
- ústně nebo mlčky (přestáním služby využívat).

Toto právo je nedílnou součástí principu dobrovolnosti.

4.8 Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

Poskytovatel může ukončit smlouvu zejména v těchto případech:

- uživatel opakovaně a závažně porušuje pravidla služby,
- uživatel nespadá do cílové skupiny služby,
- došlo k naplnění kapacity služby,
- uživatel svým chováním ohrožuje sebe nebo ostatní.

Ukončení smlouvy je vždy:

- uživateli srozumitelně vysvětleno,
- přiměřené jeho věku a situaci,
- zdokumentováno v interní evidenci.

4.9 Vztah smlouvy a krizové pomoci

Ukončení smlouvy nebo omezení vstupu do služby **neomezuje možnost poskytnutí krizové podpory**.

Pokud se uživatel nachází:

- v ohrožení zdraví,
- v krizové situaci,
- v akutní potřebě pomoci,

pracovníci poskytují přiměřenou podporu nebo zprostředkují kontakt na krizové služby, a to **bez ohledu na trvání smluvního vztahu**.

4.10 Výpovědní lhůty

4.10.1 Výpověď ze strany uživatele

Uživatel může ukončit smlouvu:

- **okamžitě,**
- **bez výpovědní lhůty,**
- **bez udání důvodu.**

Ukončení může proběhnout:

- ústně,
- písemně,
- nebo mlčky (přestáním služby využívat).

Tento postup odpovídá principům **dobrovolnosti a nízkoprahovosti**.

4.10.2 Výpověď ze strany poskytovatele

Poskytovatel může smlouvu vypovědět:

- **bez výpovědní lhůty,**
pokud:
- uživatel závažným nebo opakovaným způsobem porušuje pravidla služby,
- uživatel svým chováním ohrožuje sebe, ostatní uživatele nebo pracovníky,
- uživatel nespadá do cílové skupiny služby,
- dojde k objektivní nemožnosti poskytování služby (např. kapacita, bezpečnost).

Pokud to situace dovoluje:

- pracovníci uživatele **předem upozorní** na možnost ukončení spolupráce,
- výpověď je **srozumitelně vysvětlena** s ohledem na věk a schopnosti uživatele.

4.10.3 Vztah výpovědi a krizové podpory

Výpověď smlouvy ani dočasné omezení vstupu do služby **nevylučuje možnost poskytnutí krizové pomoci**.

Pokud se uživatel nachází v:

- akutním ohrožení,
- krizové situaci,
- stavu vyžadujícím neodkladnou podporu,

pracovníci:

- poskytují základní stabilizační podporu,
- nebo zprostředkují kontakt na krizové služby, a to **nezávisle na platnosti smlouvy**.

4.11 Způsob evidence a kódování anonymních uživatelů

4.11.1 Zásady anonymity

NZDM klub Victorka umožňuje čerpání služby:

- **anonymně**,
- bez povinnosti sdělovat osobní údaje,
- v souladu s principem nízkoprahovosti a ochranou soukromí.

Osobní údaje jsou zjišťovány **pouze tehdy**, pokud:

- s tím uživatel souhlasí,
- je to nezbytné pro individuální plánování,
- nebo to vyžaduje zákonná povinnost.

4.11.2 Kódování anonymních uživatelů

Pro účely evidence je anonymním uživatelům přidělován **jedinečný identifikační kód**, který:

- neobsahuje jméno ani jiné přímé identifikátory,
- umožňuje sledování kontinuity spolupráce,
- chrání identitu uživatele.

Struktura kódu (doporučený model):

- typ služby (A – ambulantní / T – terénní),
- rok prvního kontaktu,
- pořadové číslo uživatele v daném roce.
- volitelně přezdívk

Příklad:

A-2026-014 (přezdívk)

4.11.3 Evidence kódů

- Kód je přidělován při prvním evidovaném kontaktu.
- Jeden uživatel má po celou dobu spolupráce **stejný kód**.
- Evidence je vedena v zabezpečené dokumentaci služby.
- Přístup k evidenci mají pouze oprávnění pracovníci.

4.11.4 Propojení anonymity a individuální práce

Při anonymní spolupráci:

- lze vést individuální plán i zakázky pod kódem,
- lze zaznamenávat cíle, průběh a vyhodnocení spolupráce,
- není nutné znát identifikační údaje uživatele.

4.12 Stopka – dočasné omezení využívání služby

Stopka je **dočasné omezení poskytování sociální služby NZDM**, které slouží k:

- ochraně bezpečí uživatele,
- ochraně ostatních uživatelů,
- ochraně pracovníků služby,
- zachování bezpečného a respektujícího prostředí klubu.

Stopka **není trest**, ale ochranné opatření.

Kdy může být stopka uplatněna

Stopka může být uplatněna zejména v případech, kdy uživatel:

- opakovaně nebo závažně porušuje pravidla služby,
- ohrožuje sebe nebo ostatní (např. agresivním chováním),
- úmyslně ničí majetek zařízení,
- přichází pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
- nereaguje na domluvu a předchozí upozornění pracovníků.

Jak stopka funguje

- Stopka je **časově omezená**.
- Její délka odpovídá závažnosti situace a je vždy:
 - **uživateli srozumitelně vysvětlena,**
 - **zaznamenána do dokumentace služby.**
- Uživatel je informován:
 - **od kdy stopka platí,**
 - **na jak dlouho,**
 - **co je potřeba k jejímu ukončení.**

4.12.1 Stopka vs Krizový režim a ohrožení uživatele

Pokud je uživatel:

- v **ohrožení zdraví nebo života**,
- v **krizové situaci**,
- vystaven **násilí, zneužívání, zanedbávání**,
- nebo se nachází v jiné **vážné životní tísni**,

stopka se neuplatňuje!

V těchto případech:

- má uživatel **právo přijít do zařízení nebo kontaktovat pracovníky služby**,
- služba může být poskytnuta **v krizovém režimu**,
- pracovníci se zaměřují především na:
 - zajištění bezpečí,
 - krizovou podporu,
 - zprostředkování další pomoci.

Toto pravidlo je důležité proto, aby stopka **nikdy nebránila pomoci v situaci ohrožení**.

4.12.2 Ukončení stopky

Stopka je ukončena:

- uplynutím stanovené doby,
- rozhovorem s pracovníkem,
- domluvou na dalším fungování v klubu.

Cílem ukončení stopky je:

- návrat uživatele do služby,
- obnovení spolupráce,
- nastavení jasných a srozumitelných pravidel.

5. Individuální plánování a práce s cíli uživatele

5.1 Smysl individuálního plánování

Individuální plánování je způsob spolupráce mezi uživatelem služby a pracovníkem NZDM, jehož cílem je:

- podporovat uživatele v řešení jeho nepříznivé sociální situace,
- posilovat jeho samostatnost, odpovědnost a aktivní zapojení,
- pracovat s tím, co uživatel **sám považuje za důležité**.

Individuální plánování vychází z principů:

- dobrovolnosti,
- respektu k uživateli,
- partnerství,
- nízkoprahovosti.

5.2 Zapojení uživatele do plánování

Uživatel:

- se **aktivně podílí** na formulaci svých cílů,
- rozhoduje o tom, **s čím chce pomoc**,
- může kdykoli cíle změnit, upravit nebo spolupráci ukončit.

Pracovník:

- vytváří bezpečný prostor pro rozhovor,
- podporuje uživatele v pojmenování jeho potřeb,
- pomáhá cíle **zpřesnit a strukturovat**.

5.3 Stanovení cílů uživatele

Cíle spolupráce:

- vycházejí z **potřeb, přání a situace uživatele**,
- jsou **reálné, srozumitelné a dosažitelné**,
- jsou formulovány přiměřeně věku, schopnostem a možnostem uživatele.

Cíle mohou být:

- krátkodobé (např. zvládnout konkrétní situaci),
- dlouhodobé (např. zlepšení vztahů, školní docházky, orientace v institucích).

5.4 Hranice cílů a zakázky služby

Stanovené cíle:

- **nesmí být v rozporu** s posláním a principy NZDM,
- **nesmí odporovat platným právním předpisům,**
- **nesmí ohrožovat bezpečí** uživatele, ostatních osob ani pracovníků.

Pokud uživatel přichází s cílem, který:

- přesahuje možnosti služby,
- neodpovídá jejímu zaměření,

pracovník:

- tuto skutečnost uživateli srozumitelně vysvětlí,
- nabídne alternativní možnosti řešení,
- případně zprostředkuje kontakt na jinou vhodnou službu.

5.5 Průběh individuální práce

Individuální práce probíhá:

- formou rozhovorů,
- při běžném kontaktu v klubu nebo v terénu,
- v samostatném, klidném a důvěrném prostředí, pokud to situace vyžaduje.

Spolupráce je:

- průběžně vyhodnocována,
- přizpůsobována aktuálním potřebám uživatele,
- flexibilní v čase i intenzitě.

5.6 Evidence individuálního plánování

Individuální plánování je:

- zaznamenáváno v dokumentaci služby,
- vedeno **pod identifikačním kódem uživatele** v případě anonymity,
- chráněno v souladu s pravidly ochrany osobních údajů.

Záznamy obsahují zejména:

- domluvené cíle,
- postup spolupráce,
- průběžné vyhodnocení.

5.7 Ukončení individuální spolupráce

Individuální plánování může být ukončeno:

- dosažením cíle,
- změnou potřeb uživatele,
- rozhodnutím uživatele,
- ukončením poskytování služby.

Ukončení spolupráce je:

- reflektováno společným rozhovorem, pokud je to možné,
- zaznamenáno v dokumentaci služby.

6. Práva a povinnosti uživatelů služby

6.1 Práva uživatelů služby

Každý uživatel služby NZDM klub Victorka má právo:

- na **důstojné, respektující a bezpečné zacházení** ze strany pracovníků,
- na **rovný přístup ke službě** bez ohledu na pohlaví, původ, víru, zdravotní stav, rodinnou situaci nebo sociální postavení,
- na **ochranu soukromí a osobních údajů**,
- na **anonymní využívání služby**, pokud povaha služby nevyžaduje jinak,
- na **srozumitelné informace o službě**, jejích pravidlech a možnostech,
- **určit si vlastní osobní cíl nebo cíle**, se kterými chce, aby mu služba pomáhala,
- na **podporu při naplňování těchto cílů** přiměřeně svým schopnostem a možnostem služby,
- na **změnu nebo ukončení spolupráce** bez sankcí, pokud o to sám požádá,
- na **vyjádření názoru, připomínek a podnětů** k poskytované službě,
- na **podání stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování služby bez obav z postihu.

6.2 Osobní cíle uživatele

Osobní cíle uživatele:

- vycházejí **z jeho vlastní potřeby a zakázky**,
- jsou **reálné, srozumitelné a dosažitelné**,
- mohou se v průběhu spolupráce **měnit nebo doplňovat**.

Stanovené cíle:

- **nesmí být v rozporu:**
 - s posláním a hodnotami NZDM klub Victorka,
 - s pravidly služby,
 - s platnými právními předpisy,
- **nesmí ohrožovat** uživatele ani jiné osoby.

Pracovníci podporují uživatele tak, aby:

- postupně posiloval **samostatnost a odpovědnost**,
- byl schopen své cíle **pojmenovat, vyhodnocovat a upravovat**.

6.3 Povinnosti uživatelů služby

Uživatel služby je povinen:

- **dodržovat provozní řád a pravidla klubu,**
- chovat se tak, aby:
 - **neohrožoval sebe ani ostatní,**
 - **neomezoval práva jiných uživatelů,**
- respektovat:
 - pracovníky služby,
 - ostatní uživatele,
 - vybavení a prostory zařízení,
- řídit se pokyny pracovníků v situacích, které se týkají:
 - bezpečnosti,
 - ochrany zdraví,
 - řešení krizových nebo mimořádných situací.

6.4 Porušení pravidel a jeho důsledky

Při porušení pravidel služby pracovníci:

- nejprve využívají **domluvu a vysvětlení pravidel,**
- podle závažnosti situace mohou přistoupit k:
 - **okamžitému vykázání z prostor zařízení,**
 - **dočasnému omezení poskytování služby (stopce)** dle kapitoly 4.

Uplatnění stopky:

- je vždy **přiměřené situaci,**
- je **uživateli srozumitelně vysvětleno,**
- je **časově omezené.**

V případě ohrožení uživatele nebo krizové situaci platí postupy uvedené v kapitole 4

– **stopka nebrání poskytnutí pomoci v krizovém režimu.**

7. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

7.1 Anonymita uživatelů

Služba NZDM klub Victorka je poskytována **primárně anonymně**.

- Uživatel **není povinen sdělovat své osobní údaje**, pokud to není nezbytné pro řešení jeho situace.
- Anonymita je respektována zejména v otevřené klubové práci a v terénní práci.

7.2 Kódování anonymních uživatelů

Pro potřeby evidence, plánování práce a zajištění návaznosti služby jsou anonymní uživatelé vedeni pod **kódem**, který neumožňuje jejich přímou identifikaci.

- Kód je přidělován pracovníkem služby.
- Kódování slouží výhradně pro:
 - evidenci kontaktů,
 - individuální práci,
 - vyhodnocování poskytované služby.
- Kód **nenahrazuje jméno ani jiné osobní údaje** a není spojitelný s konkrétní osobou mimo službu.

Pokud uživatel v průběhu spolupráce souhlasí s poskytnutím osobních údajů, je s nimi nakládáno v souladu s platnými právními předpisy.

Popis tvorby kódu je uveden v článku 4.11. této metodiky

7.3 Nakládání s osobními údaji

Osobní údaje jsou:

- shromažďovány pouze v **nezbytném rozsahu**,
- využívány výhradně pro účely poskytování sociální služby,
- chráněny před zneužitím, ztrátou nebo neoprávněným přístupem.

Uživatel má právo:

- vědět, **jaké údaje jsou o něm vedeny**,
- požádat o jejich opravu nebo výmaz, pokud to právní předpisy umožňují.

7.4 Mlčenlivost pracovníků

Pracovníci NZDM jsou povinni zachovávat **mlčenlivost** o všech skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s poskytováním služby.

Mlčenlivost se vztahuje zejména na:

- osobní situaci uživatele,
- jeho rodinné, školní nebo zdravotní záležitosti,
- obsah individuálních rozhovorů a plánování.

Výjimkou z mlčenlivosti jsou případy, kdy:

- vzniká **ohrožení života nebo zdraví uživatele nebo jiné osoby**,
- pracovník má **zákonnou oznamovací povinnost**.

O těchto výjimkách jsou uživatelé informováni **srozumitelným způsobem**.

7.5 Sdílení informací s dalšími subjekty

Informace o uživateli mohou být sdíleny s dalšími institucemi (např. OSPOD, škola, zdravotnické nebo sociální služby) pouze:

- se **souhlasem uživatele** (případně jeho zákonného zástupce),
- nebo v případech stanovených zákonem.

Sdílení informací vždy sleduje **zájem a bezpečí uživatele**.

8. NÁVAZNOST SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE

(VEŘEJNÉ SLUŽBY A NÁVAZNÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY)

8.1 Účel kapitoly

Tato kapitola stanovuje postupy pracovníků NZDM klub Victorka při:

- rozšiřování povědomí uživatelů o možnostech pomoci mimo NZDM,
- podporování uživatelů ve využívání běžně dostupných veřejných služeb,
- zprostředkování návazných služeb v situacích, kdy zakázka přesahuje možnosti NZDM,
- posilování samostatnosti uživatele při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

8.2 Základní zásady návaznosti

Pracovníci při navazování na další zdroje dodržují zejména tyto zásady:

- **Samostatnost uživatele:** pracovník podporuje uživatele tak, aby postupně zvládal běžné kroky sám (vyhledání kontaktu, telefonát, objednání, vyplnění formuláře apod.).
- **Dobrovolnost:** využití jiné služby je doporučeno, nikoliv vynucováno (s výjimkou situací, kdy vzniká ohrožení a pracovník plní zákonné povinnosti).
- **Přiměřenost:** míra podpory odpovídá věku, schopnostem a aktuálním možnostem uživatele.
- **Bezpečí:** v případě rizika ohrožení postupuje pracovník prioritně podle pravidel krizového řešení a ochrany práv uživatele.
- **Ochrana soukromí:** sdílení informací s návaznými službami je možné jen se souhlasem uživatele, případně v mezích zákonných povinností.

8.3 Kdy pracovník navrhuje návaznou službu nebo jiný zdroj

Pracovník navrhne využití návazné služby nebo veřejného zdroje zejména tehdy, když:

- při individuálním plánování vyjde najevo potřeba, kterou je vhodnější řešit mimo NZDM,
- zakázka uživatele **přesahuje odborné kompetence** pracovníků NZDM,
- problém vyžaduje specializovanou podporu (např. dluhová problematika, bydlení, závislosti, závažné psychické obtíže),
- uživatel potřebuje kontakt s institucí (škola, OSPOD, ÚP, PČR, soudy apod.),
- situace vyžaduje víceoborovou spolupráci.

8.4 Typické oblasti návaznosti

Pracovníci se v praxi nejčastěji setkávají s potřebami v oblastech:

- **bydlení a stabilita domácnosti,**
- **zadluženost a finanční tíseň,**
- **zaměstnání a brigády,**
- **zdraví (somatické i psychické), závislosti,**
- **kontakt se školou, OSPOD, soudy, Policií ČR,**
- **násilí, zanedbávání, zneužívání, ohrožení.**

V těchto situacích pracovník uživatele neodkazuje „jen tak“, ale nabízí konkrétní kroky a podporu dle bodu 8.6.

8.5 Zdroje pro vyhledávání kontaktů

Kontakty na návazné služby a instituce pracovníci vyhledávají zejména:

- na webových stránkách institucí a služeb,
- v republikových a regionálních adresářích poskytovatelů sociálních služeb,
- v interní databázi kontaktů NZDM,
- prostřednictvím zkušeností týmu (porady, intervize, supervize).

Interní databáze kontaktů je průběžně aktualizována a je dostupná oprávněným pracovníkům.

8.6 Formy podpory při navázání na další zdroje

Podpora ze strany NZDM může mít podle potřeb uživatele tyto formy:

- **poskytnutí informace** (kdo co dělá, jak funguje objednání, jaké jsou možnosti),
- **vyhledání a předání kontaktu,**
- **nácvik/modelová situace** (co říct v telefonu, jak napsat e-mail),
- **společné vyplnění formuláře / příprava podkladů,**
- **zprostředkování kontaktu** (např. společný telefonát, domluvení schůzky),
- **doprovod** (pokud je to přiměřené a uživatel o to stojí),
- **podpora po návratu** (reflexe, co se povedlo/neudálo, další krok).

Pracovník vždy zvažuje, co má být cílem podpory: **„udělat to za uživatele“ není cílem,** cílem je **zvyšovat jeho kompetence zvládnout to sám.**

8.7 Postup pracovníka krok za krokem

1. **Zachycení zakázky** – uživatel popíše situaci, pracovník zjišťuje základní informace v nezbytném rozsahu.
2. **Vyhodnocení, zda je zakázka v možnostech NZDM** – pokud ne, pracovník vysvětlí proč a nabídne alternativy.
3. **Návrh návazné služby** – pracovník nabídne 1–3 konkrétní možnosti (instituce/služby) a stručně vysvětlí rozdíly.
4. **Dohoda na míře podpory** – informace / zprostředkování / doprovod; vždy přiměřeně schopnostem uživatele.
5. **Realizace kroku** – uživatel provede krok s podporou pracovníka (podle zvolené formy).
6. **Zápis do dokumentace** – záznam o doporučení, kroku a výsledku spolupráce (u anonymních uživatelů pod kódem dle kap. 4.11).
7. **Vyhodnocení** – co to přineslo, co je další krok, případně úprava individuálního plánu.

8.8 Spolupráce s návaznými službami a sdílení informací

Kontakt a spolupráce s návaznými institucemi probíhá:

- se souhlasem uživatele, případně zákonného zástupce, pokud je to přiměřené a potřebné,
- nebo v mezích zákonných povinností (např. oznamovací povinnost, situace ohrožení dítěte).

O předání informace je uživatel informován srozumitelně předem. Pracovník sdílí pouze údaje nezbytné pro řešení situace.

8.9 Dokumentace a evidence návaznosti

O návaznosti služby pracovník provádí záznam v dokumentaci:

- stručně, věcně, bez nadbytečných osobních údajů,
- s uvedením doporučené instituce/služby a domluvených kroků,
- včetně výsledku (navázal / nenavázal / odmítl / čeká na termín apod.).

U anonymních uživatelů je záznam veden pod identifikačním kódem dle **kapitoly 4.11 (kódování anonymních uživatelů)**.

9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

9.1 Účel kapitoly

Tato kapitola vymezuje:

- personální a organizační zajištění sociální služby NZDM klub Victorka,
- role a odpovědnosti jednotlivých pracovníků,
- základní pravidla organizace práce týmu,
- minimální standardy přítomnosti pracovníků při poskytování služby.

Cílem je zajistit:

- bezpečné, odborné a kontinuální poskytování sociální služby,
- jasné vymezení odpovědností,
- transparentní fungování týmu.

9.2 Organizační struktura služby

NZDM klub Victorka je provozováno poskytovatelem Lukostřelecký klub Victoria Bochov, z. s.

Za chod služby odpovídá:

- **vedoucí sociální služby,**
která zajišťuje:
- odborné vedení služby,
- personální a organizační řízení,
- dohled nad dodržováním metodik a vnitřních směrnic,
- komunikaci s vedením organizace a externími subjekty.

Další role v rámci služby:

- **sociální pracovník / metodik služby,**
- **pracovníci v sociálních službách (terénní a ambulantní forma),**
- případně **stážisté a dobrovolníci** (vždy pod dohledem pracovníků).

Konkrétní personální obsazení je uvedeno v samostatné příloze metodiky a je průběžně aktualizováno.

9.3 Kvalifikační předpoklady pracovníků

Pracovníci NZDM splňují kvalifikační předpoklady dle:

- zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Službu poskytují:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách, kteří mají odpovídající vzdělání a odbornou způsobilost.

Stážisté a dobrovolníci:

- se nepodílejí na samostatném poskytování sociální služby,
- vykonávají činnost vždy pod přímým dohledem pracovníka,
- jsou seznámeni s pravidly mlčenlivosti a ochranou práv uživatelů.

9.4 Role a odpovědnosti pracovníků

Každý pracovník NZDM:

- poskytuje službu v souladu s platnou metodikou,
- respektuje práva a potřeby uživatelů,
- dodržuje etické zásady sociální práce,
- chrání důvěrnost informací,
- spolupracuje s týmem.

Vedoucí sociální služby:

- zajišťuje odborné vedení pracovníků,
- organizuje porady, supervize a vzdělávání,
- řeší mimořádné a krizové situace,
- odpovídá za aktualizaci metodiky.

Sociální pracovník / metodik:

- podílí se na tvorbě, revizi a výkladu metodik,
- poskytuje metodickou podporu týmu,
- podílí se na řešení složitějších případů,
- podporuje kvalitu individuální práce.

9.5 Organizační zajištění provozu služby

Práce týmu je organizována tak, aby:

- byla zajištěna kontinuita služby,
- byla dodržena bezpečnost uživatelů i pracovníků,
- byla respektována nízkoprahovost služby.

Základní formy práce:

- **ambulantní práce v klubu,**
- **terénní práce v určených obcích,**
- **administrativa a příprava práce,**
- **porady, případové práce, supervize.**

Rozvržení pracovní doby a konkrétní rozpisy směn jsou řešeny samostatnými interními dokumenty a nejsou součástí této metodiky.

9.6 Minimální personální zajištění při poskytování služby

Při přímém poskytování služby platí následující zásady:

- v ambulantní formě jsou přítomni pracovníci v počtu odpovídajícím bezpečnosti a charakteru práce,
- v terénní práci pracovníci vyhodnocují rizika a přizpůsobují způsob práce konkrétní situaci,
- pracovníci nejsou vystaveni práci, která by ohrožovala jejich bezpečí nebo zdraví.

V případě mimořádné situace:

- pracovníci mohou službu dočasně omezit,
- postupují dle krizových postupů služby,
- informují vedoucí sociální služby.

9.7 Spolupráce v týmu a předávání informací

Předávání informací mezi pracovníky probíhá:

- průběžně při běžném provozu,
- na pravidelných poradách týmu,
- v rámci případových setkání a supervizí.

Pracovníci:

- sdílejí pouze informace nezbytné pro poskytování služby,
- respektují anonymitu uživatelů (při evidenci pod kódem dle kap. 4.11),
- dbají na ochranu citlivých údajů.

Zápisy z porad:

- jsou vedeny v přiměřeném rozsahu,
- slouží k organizaci práce a zvyšování kvality služby,
- jsou dostupné oprávněným pracovníkům.

9.8 Vzdělávání, supervize a profesní rozvoj

Poskytovatel podporuje:

- průběžné vzdělávání pracovníků,
- odborný rozvoj v oblasti práce s dětmi a mládeží,
- reflexi práce prostřednictvím supervizí.

Formy podpory:

- týmové a individuální supervize,
- případové práce,
- odborná školení a kurzy.

Supervize slouží k:

- prevenci syndromu vyhoření,
- zvyšování kvality práce,
- řešení etických a náročných situací,
- posilování týmové spolupráce.

9.9 Zástupnost a řešení nepřítomnosti

V případě nepřítomnosti pracovníka:

- je zajištěna zástupnost v rámci týmu, pokud je to možné,
- vedoucí služby rozhoduje o organizačních opatřeních,
- v krajních případech může dojít k omezení služby.

O omezení služby jsou uživatelé informováni srozumitelným způsobem a včas, pokud to situace dovoluje.

9.10 Personální minimum při poskytování sociální služby

9.10.1 Obecné zásady personálního minima

Personální zajištění služby NZDM klub Victorka je nastaveno tak, aby:

- byla zajištěna **bezpečnost uživatelů i pracovníků**,
- byla zachována **kvalita a kontinuita poskytované služby**,
- odpovídalo charakteru nízkoprahové práce a rizikům spojeným s cílovou skupinou.

Personální minimum je stanovováno:

- s ohledem na **formu poskytování služby** (ambulantní / terénní),
- s ohledem na **aktuální situaci a míru rizika**,
- na základě **odborného vyhodnocení pracovníků**.

Personální minimum není neměnným číslem, ale **odborným standardem**, který pracovníci průběžně vyhodnocují.

9.10.2 Personální minimum v ambulantní formě služby

V ambulantní formě NZDM platí následující zásady:

- V běžném provozu je přítomen **minimálně jeden pracovník**.
- V situacích se zvýšeným rizikem (např. vyšší počet uživatelů, konflikty, práce s mladšími dětmi, očekávané rizikové chování) je přítomno **více pracovníků**.
- Počet pracovníků je vždy přizpůsoben:
 - počtu přítomných uživatelů,
 - jejich věku,
 - aktuální atmosféře a dynamice skupiny.

Pracovník je oprávněn:

- **dočasně omezit vstup dalších uživatelů**,
- **upravit program nebo režim služby**,
pokud by nebylo možné zajistit bezpečné prostředí.

9.10.3 Personální minimum v terénní formě služby

Terénní práce je považována za **potenciálně rizikovou formu práce**, a proto podléhá přísnějším pravidlům.

Základní zásady:

- Terénní práce je vykonávána:
 - **minimálně jedním pracovníkem,**
 - s důrazem na průběžné vyhodnocování rizik.
- V případě zvýšeného rizika je terénní práce vykonávána:
 - **ve dvojici pracovníků,**
 - nebo je práce **časově, místně či obsahově omezena.**

Rizikové faktory v terénu mohou zahrnovat zejména:

- výskyt agresivního chování,
- práci ve večerních hodinách,
- izolovaná nebo nepřehledná místa,
- práci s intoxikovanými osobami,
- práci v prostředí s vyšším výskytem kriminality,
- práci s mladšími dětmi bez doprovodu dospělých.

9.11 Vyhodnocování rizik při terénní práci

9.11.1 Průběžné hodnocení rizik

Pracovníci jsou povinni:

- **před zahájením terénní práce** vyhodnotit možná rizika,
- **během práce** průběžně sledovat změny situace,
- **po ukončení práce** reflektovat rizikové momenty.

Hodnocení rizik zahrnuje zejména:

- místo výkonu terénní práce,
- časový rámec,
- složení cílové skupiny,
- předchozí zkušenosti z dané lokality.

9.11.2 Oprávnění pracovníka při vyhodnocení rizika

Pokud pracovník vyhodnotí situaci jako nebezpečnou:

- **má právo terénní práci nepokračovat,**
- může:
 - změnit místo výkonu práce,
 - zkrátit čas v terénu,
 - práci ukončit.

Toto rozhodnutí:

- není považováno za pochybení,
- je považováno za **odborné rozhodnutí v zájmu bezpečnosti.**

O významných rizikových situacích pracovník:

- informuje vedoucí sociální služby,
- případně provede zápis do interní dokumentace.

9.12 Bezpečnostní pravidla při rizikové práci v terénu

9.12.1 Základní bezpečnostní pravidla

Při terénní práci pracovníci:

- nenavštěvují uzavřené prostory bez možnosti úniku,
- nezasahují do fyzických konfliktů,
- nepracují s uživateli pod silným vlivem návykových látek bez vyhodnocení rizika,
- udržují profesionální odstup.

Pracovníci:

- nevystavují sebe ani kolegy zbytečnému ohrožení,
- neslibují ochranu nebo mlčenlivost nad rámec zákona.

9.12.2 Komunikační a organizační bezpečnost

Při terénní práci je zajištěno:

- informování týmu o:
 - místě výkonu práce,
 - přibližném časovém rámci,
- možnost telefonického kontaktu s kolegy nebo vedoucí službou.

V případě ohrožení:

- pracovníci mohou:
 - kontaktovat Policii ČR (158),
 - využít tísňovou linku 112,
- bezpečnost pracovníků má vždy **přednost před poskytováním služby**.

9.13 Riziková práce a krizový režim služby

Riziková práce v terénu může přejít do **krizového režimu**, pokud:

- je ohrožen život nebo zdraví uživatele,
- dochází k násilí, zneužívání nebo zanedbávání,
- je nutné neodkladně reagovat.

V krizovém režimu:

- se mění cíl práce z dlouhodobé podpory na **okamžitou stabilizaci**,
- pracovníci:
 - poskytují krizovou podporu,
 - zprostředkovávají návazné služby,
 - spolupracují s IZS nebo OSPOD dle zákona.

Krizový režim:

- může být uplatněn **bez ohledu na stopku nebo smluvní vztah**,
- nikdy nesmí být odmítnut z důvodu personálního nebo organizačního pohodlí.

9.14 Dokumentace rizikových situací

O významných rizikových situacích pracovníci:

- pořizují přiměřený záznam,
- zaznamenávají:
 - charakter rizika,
 - přijatá opatření,
 - výsledek situace.

Záznamy slouží:

- k prevenci opakování,
- ke zvyšování bezpečnosti služby,
- jako podklad pro týmovou reflexi a supervizi.

10. KRIZOVÉ SITUACE A KRIZOVÉ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

10.1 Účel kapitoly

Tato kapitola upravuje:

- rozpoznání krizových situací,
- postupy pracovníků NZDM klub Victorka při práci s uživatelem v krizi,
- vymezení krizového režimu služby,
- spolupráci s návaznými institucemi a složkami IZS.

Cílem je:

- **ochrana zdraví a života uživatelů,**
- **ochrana pracovníků,**
- **zajištění odborného, rychlého a jednotného postupu** v situacích ohrožení.

10.2 Vymezení krizové situace

Krizovou situací se rozumí stav, kdy:

- je **ohrožen život nebo zdraví uživatele,**
- je ohrožena **bezpečnost okolí,**
- uživatel není schopen zvládat situaci vlastními silami,
- běžné postupy sociální práce nejsou dostačující.

Za krizové situace jsou považovány zejména:

- silná psychická krize (panické stavy, rozpad, disociace),
- sebeohrožující chování nebo hrozba sebepoškození,
- pokus o sebevraždu nebo jeho oznámení,
- vážná intoxikace alkoholem nebo jinými návykovými látkami,
- fyzické napadení nebo hrozba násilí,
- podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte,
- náhlý zdravotní kolaps,
- ztráta bezpečného zázemí (vyhození z domova, útěk).

10.3 Krizový režim služby

Krizový režim je **dočasná forma poskytování sociální služby**, která:

- se aktivuje v případě krizové situace,
- má přednost před běžnými pravidly služby (např. stopka, kapacita),
- je zaměřena na **okamžitou stabilizaci a zajištění bezpečí**.

V krizovém režimu:

- **není podmínkou platná smlouva o poskytování služby,**
- **není překážkou stopka ani omezení vstupu,**
- je respektována potřeba rychlé pomoci.

10.4 Zásady práce s uživatelem v krizi

Pracovníci při krizové práci:

- jednájí klidně, srozumitelně a podpůrně,
- zachovávají respekt k uživateli a jeho důstojnosti,
- zaměřují se na **tady a teď**, nikoli na dlouhodobé cíle,
- neposkytují odborné sliby nad rámec kompetencí služby,
- nehodnotí, nebagatelizují a nezlehčují situaci.

Základní principy:

- **bezpečí má přednost před pravidly,**
- **život a zdraví mají absolutní prioritu,**
- **pracovník není na krizi sám – využívá tým a návazné služby.**

10.5 Postup pracovníků při krizové situaci

10.5.1 Základní kroky

Pracovník:

1. **Vyhodnotí míru ohrožení** (uživatel / okolí / pracovník),
2. **Zajistí základní bezpečí** (oddělení od rizika, klidné místo),
3. **Zůstává s uživatelem**, pokud to situace dovoluje,
4. **Kontaktuje další pomoc**, pokud je to nutné,
5. **Informuje vedoucí sociální služby**, pokud situace vyžaduje.

10.5.2 Přivolání odborné nebo krizové pomoci

Pracovník je povinen přivolat pomoc zejména tehdy, pokud:

- je ohrožen život nebo zdraví,
- uživatel není schopen spolupráce,
- situace přesahuje kompetence NZDM.

Možné kontakty:

- Zdravotnická záchranná služba – **155**
- Policie ČR – **158**
- Integrovaný záchranný systém – **112**
- OSPOD – v případech ohrožení dítěte **353 151 111** (klapka odboru SPOD)

Přivolání pomoci:

- **není porušením mlčenlivosti,**
- je považováno za **odborný a zákonný postup.**

10.6 Specifické krizové situace a postupy

10.6.1 Sebepoškozování a suicidální chování

Pracovník:

- bere každé sdělení vážně,
- zjišťuje aktuální míru rizika,
- nezůstává na situaci sám,
- zajišťuje kontakt na odbornou pomoc.

Nikdy:

- neslibuje mlčenlivost,
- nesnižuje význam situace,
- nepřebírá odpovědnost za život uživatele.

10.6.2 Intoxikace návykovými látkami

Pracovník:

- vyhodnocuje zdravotní stav,
- zajišťuje dohled nebo přivolání ZZS,
- neumožňuje uživateli setrvat v klubu, pokud je to nebezpečné.

10.6.3 Podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání

V případě podezření:

- pracovník jedná citlivě,
- informace si ověřuje v rámci možností,
- postupuje v souladu se zákonnou oznamovací povinností,
- spolupracuje s OSPOD.

Bezpečí dítěte má vždy přednost před přáním mlčenlivosti.

10.7 Dokumentace krizové situace

O krizové situaci je proveden:

- přiměřený a věcný záznam,
- bez hodnocení a osobních soudů.

Záznam obsahuje zejména:

- datum a čas,
- stručný popis situace,
- přijatá opatření,
- zapojené instituce,
- výsledek řešení.

Záznam slouží:

- k ochraně uživatele,
- k ochraně pracovníků,
- k vyhodnocení kvality služby.

10.8 Návaznost na další kapitoly metodiky

Tato kapitola je úzce provázána zejména s:

- kapitolou 4 – Uzavírání a ukončování smlouvy (včetně stopky),
- kapitolou 9 – Personální minimum a riziková práce v terénu,
- kapitolou 11 – Podávání stížností a podnětů (následující kapitola).

11. PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

11.1 Účel kapitoly

Tato kapitola upravuje jednotný postup při:

- přijímání stížností, podnětů a připomínek,
- jejich vyřizování a evidenci,
- ochraně uživatelů před znevýhodněním,
- využívání zpětné vazby ke zvyšování kvality služby.

Cílem je:

- zajistit **bezpečný a dostupný způsob vyjádření nespokojenosti**,
- chránit práva uživatelů,
- posilovat důvěru v sociální službu,
- systematicky zlepšovat poskytování služby NZDM.

11.2 Vymezení pojmů

Stížnost

Vyjádření nespokojenosti uživatele (nebo jiné osoby) se způsobem nebo kvalitou poskytované sociální služby, chováním pracovníků nebo nastavením pravidel.

Podnět / připomínka

Návrh, názor nebo upozornění, které:

- nesměruje k řešení porušení práv,
- může přispět ke zlepšení služby.

Pro účely této metodiky se postupy vztahují **na oba typy vyjádření**.

11.3 Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- uživatel sociální služby,
- bývalý uživatel,
- zákonný zástupce uživatele,
- blízká osoba uživatele,
- jiná osoba, která se o stížnosti dozvěděla se souhlasem uživatele.

Stížnost může být:

- **anonymní,**
- **ústní,**
- **písemná,**
- **elektronická.**

11.4 Zásady práce se stížnostmi

Při přijímání a vyřizování stížností pracovníci:

- respektují právo uživatele vyjádřit nespokojenost,
- nehodnotí ani nezpochybňují motivaci stěžovatele,
- zachovávají mlčenlivost,
- chrání uživatele před znevýhodněním nebo sankcí.

Základní princip:

Podání stížnosti nesmí mít negativní dopad na poskytování služby uživateli.

11.5 Způsoby podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- osobně kterémukoli pracovníkovi služby,
- ústně při rozhovoru,
- písemně (dopisem),
- prostřednictvím schránky důvěry,
- elektronicky (e-mail),
- prostřednictvím jiné osoby.

Pracovníci:

- pomáhají uživateli se sepsáním stížnosti, pokud o to požádá,
- přizpůsobují komunikaci věku a schopnostem porozumění uživatele.

11.6 Informování uživatelů o možnosti podat stížnost

Uživatelé jsou o možnosti podat stížnost informováni:

- při prvním kontaktu se službou,
- průběžně v rámci poskytování služby,
- prostřednictvím srozumitelných informací v prostorách zařízení.

Informace jsou:

- podány jednoduchým jazykem,
- přizpůsobeny dětem a mladým lidem,
- dostupné i v anonymní podobě.

11.7 Postup při přijímání stížnosti

Pracovník, který stížnost přijímá:

1. vyslechne stěžovatele bez hodnocení,
2. ujistí ho, že stížnost je legitimní,
3. vysvětlí další postup,
4. zaznamená stížnost nebo ji předá odpovědné osobě.

Pokud je stížnost podána ústně:

- pracovník ji sepíše do písemné podoby,
- umožní stěžovateli se k zápisu vyjádřit.

11.8 Vyřizování stížnosti

Za vyřizování stížnosti odpovídá:

- vedoucí sociální služby,
- nebo jiná pověřená osoba poskytovatele.

Vyřizování stížnosti zahrnuje:

- posouzení obsahu stížnosti,
- rozhovory se zúčastněnými osobami,
- přijetí opatření k nápravě, pokud je stížnost oprávněná.

Stížnost je vyřízena:

- bez zbytečného odkladu,
- přiměřeně závažnosti a povaze podnětu,
- srozumitelným způsobem.

11.9 Informování o výsledku

Stěžovatel je:

- informován o výsledku vyřízení stížnosti,
- seznámen s případnými přijatými opatřeními.

U anonymních stížností:

- je výsledek řešení zaznamenán interně,
- není možné přímé zpětné informování.

11.10 Evidence stížností

O stížnostech je vedena:

- samostatná evidence,
- v zabezpečené dokumentaci služby.

Evidence obsahuje zejména:

- datum podání,
- formu stížnosti,
- stručný popis obsahu,
- způsob vyřízení,
- přijatá opatření.

Evidence:

- neslouží k hodnocení uživatelů,
- je využívána výhradně pro řízení kvality služby.

11.11 Možnost obrátit se na další instituce

Uživatel má právo obrátit se se stížností také mimo poskytovatele služby, zejména na:

- zřizovatele / statutární orgán poskytovatele,
- příslušný krajský úřad,
- veřejného ochránce práv,
- orgány sociálně-právní ochrany dětí (v případě nezletilých).

O této možnosti jsou uživatelé informováni srozumitelným způsobem.

11.12 Využití stížností ke zvyšování kvality služby

Stížnosti, podněty a připomínky:

- jsou pravidelně vyhodnocovány,
- slouží jako podklad pro úpravu metodiky,
- jsou využívány při týmových poradách a supervizích.

Cílem není hledání viníka, ale **zlepšování kvality a bezpečnosti sociální služby**.

12. NÁVAZNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE A SPOLUPRÁCE S INSTITUCEMI

12.1 Účel kapitoly

Tato kapitola vymezuje:

- principy návaznosti sociální služby NZDM klub Victorka na další služby a instituce,
- postupy spolupráce s externími subjekty,
- pravidla zprostředkování návazné pomoci uživatelům.

Cílem je:

- zajistit kontinuitu podpory uživatele,
- předcházet izolovanému působení služby,
- posilovat schopnost uživatele orientovat se v síti pomoci,
- podporovat přirozené zdroje podpory v okolí uživatele.

12.2 Zásady návaznosti služby

Návaznost služby je založena na těchto zásadách:

- **dobrovolnost** – uživatel rozhoduje, zda a s kým chce spolupracovat,
- **informovanost** – uživatel rozumí důvodům a možnostem návazné pomoci,
- **respekt k autonomii** – pracovníci nenutí uživatele ke kontaktu s institucemi,
- **ochrana soukromí** – informace jsou sdíleny pouze v nezbytném rozsahu,
- **bezpečí uživatele** – v ohrožujících situacích má ochrana dítěte přednost.

12.3 Typy návazných služeb a institucí

NZDM klub Victorka spolupracuje nebo může spolupracovat zejména s těmito typy subjektů:

Sociální služby

- OSPOD,
- sociální poradny,
- terénní sociální práce,
- azylové domy, nízkoprahové služby,
- krizová centra.

Školy a školská zařízení

- mateřské, základní a střední školy,
- školní poradenská pracoviště,
- pedagogicko-psychologické poradny,
- speciálně pedagogická centra.

Zdravotnická a poradenská zařízení

- praktičtí lékaři pro děti a dorost,
- adiktologické služby,
- psychologové, psychiatři,
- krizové linky.

Další instituce

- Policie ČR,
- Probační a mediační služba,
- neziskové organizace,
- volnočasová a komunitní zařízení.

Výčet není uzavřený a reaguje na aktuální potřeby uživatelů.

12.4 Zprostředkování návazné služby

Zprostředkování návazné služby znamená:

- poskytnutí informací o jiné vhodné službě,
- pomoc s orientací v možnostech pomoci,
- podporu při prvním kontaktu.

Zprostředkování může zahrnovat:

- předání kontaktu,
- pomoc s objednáním,
- doprovod uživatele,
- podporu při jednání s institucí.

Zprostředkování je vždy:

- prováděno se souhlasem uživatele,
- přizpůsobeno jeho věku a schopnostem,
- zaměřeno na posílení samostatnosti.

12.5 Kontaktování institucí ve prospěch uživatele

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele:

- probíhá zásadně s jeho vědomím,
- ideálně za jeho přítomnosti,
- v rozsahu nezbytném pro řešení situace.

Bez souhlasu uživatele mohou být informace sdíleny pouze:

- v případech stanovených zákonem,
- při ohrožení života nebo zdraví,
- při podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte.

12.6 Role pracovníků NZDM při spolupráci s institucemi

Pracovníci NZDM:

- vysvětlují uživateli roli jednotlivých institucí,
- pomáhají odbourávat obavy a nedůvěru,
- podporují uživatele v aktivním zapojení,
- dbají na zachování profesionálních hranic.

Pracovníci:

- nevystupují jako zástupci uživatele bez jeho souhlasu,
- nepřebírají odpovědnost, která náleží jiným institucím,
- respektují kompetence spolupracujících subjektů.

12.7 Spolupráce s OSPOD

Spolupráce s orgány sociálně-právní ochrany dětí probíhá:

- v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb.,
- s důrazem na nejlepší zájem dítěte.

Pracovníci:

- informují uživatele o povinnosti spolupráce s OSPOD, pokud je relevantní,
- snaží se o transparentní komunikaci,
- podporují dítě v porozumění situaci.

V případě ohrožení dítěte:

- má ochrana dítěte přednost před principem anonymity,
- pracovníci plní zákonnou oznamovací povinnost.

12.8 Evidence návaznosti a spolupráce

O návaznosti služby a spolupráci s institucemi jsou vedeny záznamy:

- přiměřené rozsahu spolupráce,
- vedené pod identifikačním kódem uživatele,
- chráněné v souladu s pravidly ochrany osobních údajů.

Záznamy slouží:

- k zajištění kontinuity práce,
- k vyhodnocování efektivity spolupráce,
- ke zvyšování kvality služby.

12.9 Vyhodnocování spolupráce

Spolupráce s návaznými službami je:

- pravidelně reflektována na týmových poradách,
- vyhodnocována z hlediska přínosu pro uživatele,
- upravována podle aktuálních potřeb cílové skupiny.

Cílem není množství kontaktů, ale **smysluplná, bezpečná a funkční podpora uživatele.**

13. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY

13.1 Účel kapitoly

Tato kapitola vymezuje:

- způsob zajištění místní a časové dostupnosti sociální služby NZDM klub Victorka,
- principy přizpůsobení služby potřebám cílové skupiny,
- postupy při omezení nebo přerušení poskytování služby.

Cílem je zajistit, aby služba byla:

- reálně dostupná cílové skupině,
- poskytovaná v časech odpovídajících jejich životní situaci,
- předvídatelná a transparentní.

13.2 Místní dostupnost služby

Sociální služba NZDM klub Victorka je poskytována:

- v ambulantní formě v prostorách zařízení,
- v terénní formě v přirozeném prostředí uživatelů.

Výběr místa poskytování služby vychází z:

- koncentrace cílové skupiny,
- dostupnosti pěšky nebo běžnou dopravou,
- bezpečnosti prostředí,
- znalosti lokality pracovníky.

Terénní práce probíhá zejména:

- v obcích uvedených v kapitole 1.4 této metodiky,
- v místech, kde se cílová skupina běžně pohybuje,
- bez narušování soukromí a důstojnosti uživatelů.

13.3 Časová dostupnost služby

Časové rozložení služby:

- navazuje na školní docházku a volný čas dětí a mládeže,
- reflektuje denní rytmus cílové skupiny,
- zohledňuje sezónní a lokální specifika.

Služba je poskytována:

- převážně v odpoledních hodinách v ambulantní formě,
- v dopoledních a odpoledních hodinách v terénní formě dle potřeby.

Konkrétní provozní doba:

- je stanovena provozním řádem služby,
- je uživatelům dostupná viditelnou a srozumitelnou formou,
- není součástí této metodiky.

13.4 Flexibilita poskytování služby

Pracovníci služby:

- reagují na aktuální potřeby cílové skupiny,
- přizpůsobují čas a místo kontaktu individuální situaci uživatele,
- zohledňují mimořádné události (např. prázdniny, akce v obci).

Flexibilita:

- nesmí ohrozit bezpečnost pracovníků ani uživatelů,
- je vždy v souladu s personálním zajištěním služby,
- je projednávána v týmu.

13.5 Informování o dostupnosti služby

Uživatelé jsou o místní a časové dostupnosti služby informováni:

- při prvokontaktu,
- průběžně během spolupráce,
- prostřednictvím viditelných informačních materiálů,
- osobním sdělením pracovníků.

Informace jsou podávány:

- srozumitelně,
- přiměřeně věku uživatelů,
- v případě změn bez zbytečného odkladu.

13.6 Omezení nebo přerušení poskytování služby

Poskytování služby může být dočasně omezeno nebo přerušeno:

- z důvodu personální nouze,
- z technických nebo bezpečnostních důvodů,
- v mimořádných situacích.

Postup při omezení služby:

- uživatelé jsou o omezení informováni co nejdříve,
- pracovníci vysvětlí důvody a předpokládanou dobu trvání,
- v případě potřeby je nabídnuta náhradní forma podpory (např. terénní kontakt, krizová podpora).

Omezení služby:

- je dokumentováno v interní evidenci,
- je vyhodnoceno z hlediska dopadu na cílovou skupinu.

13.7 Zajištění dostupnosti při krizových situacích

V krizových situacích:

- je kladen důraz na dostupnost základní podpory,
- pracovníci postupují dle krizových postupů služby,
- uživatelé nejsou ponecháni bez informací.

Odkazy na krizové služby:

- jsou součástí informačních materiálů,
- jsou uživatelům vysvětlovány osobně,
- nejsou závislé na běžném provozu služby.

13.8 Vyhodnocování dostupnosti služby

Dostupnost služby je pravidelně vyhodnocována:

- na poradách týmu,
- prostřednictvím zpětné vazby uživatelů,
- v rámci hodnocení kvality služby.

Vyhodnocování sleduje:

- zda služba odpovídá potřebám cílové skupiny,
- zda čas a místo poskytování nejsou bariérou,
- možnosti úprav a zlepšení.

14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

14.1 Účel kapitoly

Tato kapitola vymezuje:

- postupy pracovníků NZDM při nouzových a havarijních situacích,
- způsob ochrany zdraví, bezpečí a práv uživatelů i pracovníků,
- návaznost na další interní předpisy organizace.

Cílem je:

- minimalizovat rizika,
- zajistit přehledné, jednotné a srozumitelné reakce pracovníků,
- zachovat bezpečný a nízkoprahový charakter služby i v krizových situacích.

14.2 Vymezení pojmů

Nouzová situace

Situace netechnického charakteru, která:

- ohrožuje bezpečí osob,
- narušuje chod služby,
- vyžaduje okamžitou reakci pracovníků.

Typicky se jedná o:

- agresivní chování,
- konflikty,
- kolaps, zranění,
- krizový stav uživatele.

Havarijní situace

Situace technického nebo provozního charakteru, která:

- znemožňuje běžný provoz služby,
- vyžaduje evakuaci nebo uzavření prostor,
- vyžaduje zásah externích složek.

14.3 Obecné zásady řešení mimořádných situací

Pracovníci:

- jednají klidně, přehledně a koordinovaně,
- upřednostňují bezpečí osob před provozem služby,
- přizpůsobují postup věku a schopnostem uživatelů,
- nepoužívají sankce v afektu nebo pod tlakem situace.

Základní pravidla:

- ochrana života a zdraví má vždy přednost,
- krizová intervence je přiměřená kompetencím pracovníků,
- každá mimořádná situace je reflektována a dokumentována.

14.4 Nouzové situace – postupy

14.4.1 Agresivní chování uživatele

Za agresivní chování se považuje:

- fyzická nebo verbální agrese,
- vyhrožování,
- ničení majetku,
- chování pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

Postup pracovníků:

- snaha o verbální zklidnění situace,
- zapojení pouze nezbytného počtu pracovníků,
- oddělení ostatních uživatelů od situace,
- jasné a klidné vymezení hranic.

Pokud hrozí:

- bezprostřední nebezpečí,
- selhání deeskalace,

pracovníci mohou přistoupit k:

- vykázaní uživatele z prostoru,
- přivolání Policie ČR jako krajnímu řešení.

14.4.2 Krizová situace uživatele

Krizová situace může zahrnovat:

- ohrožení zdraví nebo života,
- sebepoškozování,
- oznámení násilí, zneužívání, zanedbávání,
- silnou emoční destabilizaci.

Postup:

- zajištění bezpečí uživatele,
- poskytnutí základní stabilizační podpory,
- nabídka krizového režimu služby,
- zprostředkování kontaktu na odbornou pomoc.

Pracovníci:

- nepřekračují své kompetence,
- postupují dle zákonných oznamovacích povinností,
- informují uživatele o dalších krocích.

14.4.3 Zranění nebo zdravotní kolaps

Při zranění nebo kolapsu:

- jeden pracovník poskytuje první pomoc,
- druhý přivolává zdravotnickou pomoc,
- ostatní uživatelé jsou odvedeni do bezpečí.

Po zvládnutí situace:

- jsou informováni zákonní zástupci (je-li to relevantní),
- je informováno vedení služby,
- situace je zaznamenána do dokumentace.

14.5 Havarijní situace – postupy

Havarijní situace zahrnují zejména:

- požár,
- výpadek energií,
- zaplavení prostor,
- technickou závadu ohrožující provoz.

Postup:

- okamžité přerušení provozu,
- zajištění bezpečného opuštění prostor,
- kontaktování odpovědných osob (správce, vedení),
- přivolání složek IZS dle situace.

Pracovníci:

- se řídí evakuačními a bezpečnostními plány organizace,
- neprovádějí zásahy mimo své kompetence.

14.6 Personální nouze

Personální nouze nastává, pokud:

- není zajištěno minimální personální obsazení,
- by došlo k ohrožení bezpečí nebo kvality služby.

Postup:

- omezení nebo přerušení provozu,
- informování uživatelů srozumitelným způsobem,
- nabídnutí alternativní podpory, pokud je možná.

Rozhodnutí:

- činí vedoucí služby nebo jím pověřená osoba,
- je zaznamenáno v interní evidenci.

14.7 Dokumentace mimořádných situací

Každá nouzová nebo havarijní situace:

- je zaznamenána do interní dokumentace,
- obsahuje popis situace, postup a výsledek,
- slouží k vyhodnocení a prevenci opakování.

Záznam:

- neobsahuje zbytečné osobní údaje,
- respektuje anonymitu uživatele,
- je přístupný pouze oprávněným osobám.

14.8 Reflexe a prevence

Nouzové a havarijní situace jsou:

- pravidelně reflektovány na poradách týmu,
- využívány pro zvyšování kompetencí pracovníků,
- podkladem pro úpravy metodiky a pracovních postupů.

Cílem prevence je:

- snižování rizik,
- posilování bezpečného prostředí,
- ochrana uživatelů i pracovníků.

15. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

15.1 Účel kapitoly

Tato kapitola stanovuje systematický postup NZDM klub Victorka při:

- sledování kvality poskytované sociální služby,
- zjišťování spokojenosti uživatelů,
- vyhodnocování práce pracovníků,
- zapracovávání zjištění do dalšího rozvoje služby.

Cílem je:

- dlouhodobé zvyšování kvality služby,
- udržení souladu s potřebami uživatelů,
- naplňování poslání, cílů a principů NZDM.

15.2 Zásady zvyšování kvality

Zvyšování kvality služby je založeno na těchto zásadách:

- **pravidelnost** – kvalita je sledována průběžně, nikoli jednorázově,
- **zapojení uživatelů** – názor uživatele je klíčovým zdrojem informací,
- **otevřenost** – zpětná vazba je vítána a využívána,
- **transparentnost** – výsledky jsou sdíleny v týmu,
- **propojení s praxí** – zjištění vedou ke konkrétním změnám.

15.3 Zjišťování kvality služby u uživatelů

15.3.1 Průběžná zpětná vazba

Pracovníci:

- zjišťují spokojenost uživatelů při běžném kontaktu,
- reflektují názory, připomínky a podněty v rámci individuální práce,
- podporují otevřené vyjadřování názorů bez obav z následků.

Zjištění:

- jsou sdílena na poradách týmu,
- mohou vést k okamžité úpravě postupů.

15.3.2 Strukturované zjišťování spokojenosti

Zjišťování kvality služby probíhá také cíleně, zejména formou:

- dotazníků,
- strukturovaných rozhovorů,
- anonymních zpětnovazebních nástrojů.

Charakteristika šetření:

- anonymní,
- dobrovolné,
- přiměřené věku a schopnostem uživatelů.

Frekvence:

- minimálně 1× ročně,
- případně častěji dle potřeb služby.

15.3.3 Schránka důvěry a další podněty

Uživatelé mají možnost:

- vkládat podněty, připomínky nebo návrhy anonymně,
- sdělovat své názory pracovníkům nebo vedoucímu služby.

Obsah:

- je pravidelně kontrolován,
- projednáván na poradách týmu,
- vyhodnocován z hlediska dalšího rozvoje služby.

15.4 Zjišťování kvality služby u pracovníků

15.4.1 Sebehodnocení a týmová reflexe

Pracovníci:

- reflektují vlastní práci,
- sdílejí zkušenosti na poradách a intervizích,
- upozorňují na rizika a slabá místa služby.

Týmová reflexe slouží k:

- sjednocení pracovních postupů,
- prevenci chyb,
- posilování odborných kompetencí.

15.4.2 Hodnocení pracovníků

Hodnocení pracovníků:

- probíhá pravidelně (min. 1× ročně),
- provádí jej vedoucí služby,
- zahrnuje odborné, pracovní i etické aspekty výkonu práce.

Součástí hodnocení je:

- zpětná vazba pracovníkovi,
- stanovení rozvojových oblastí,
- návrh vzdělávacích potřeb.

15.5 Práce se stížnostmi jako nástroj kvality

Stížnosti uživatelů:

- jsou vnímány jako důležitý zdroj informací,
- nejsou sankcionovány,
- slouží ke zlepšení služby.

Postupy řešení stížností:

- jsou upraveny samostatnou vnitřní směrnicí,
- výsledky řešení jsou reflektovány v týmu,
- přijatá opatření jsou vyhodnocována.

15.6 Vyhodnocování a zavádění změn

Zjištění ze:

- zpětné vazby uživatelů,
- hodnocení pracovníků,
- stížností,
- kontrol a revizí,

jsou:

- analyzována vedením služby,
- projednávána na poradách,
- využívána pro úpravy metodiky, postupů a nabídky služby.

Změny jsou:

- zaznamenány,
- komunikovány pracovníkům,
- postupně zaváděny do praxe.

15.7 Revize metodiky

Metodika NZDM:

- je pravidelně revidována (min. 1× ročně),
- reaguje na změny legislativy, praxe a potřeb uživatelů,
- je aktualizována na základě zjištění o kvalitě služby.

Za revizi metodiky odpovídá:

- vedoucí sociální služby,
- ve spolupráci s týmem NZDM.

15.8 Závěrečná ustanovení kapitoly

Zvyšování kvality služby je:

- nedílnou součástí každodenní práce NZDM,
- společnou odpovědností celého týmu,
- klíčovým nástrojem pro udržení smysluplné, bezpečné a profesionální služby.

15.9 Roční cyklus a harmonogram hodnocení kvality

Hodnocení kvality služby probíhá v **ročním cyklu**, který integruje všechny zdroje uvedené v této kapitole (zpětná vazba uživatelů, hodnocení pracovníků, stížnosti, supervize, statistická evidence a mimořádné události). Cyklus zajišťuje pravidelné vyhodnocování naplňování poslání, cílů a zásad služby a vede k systematickému zlepšování.

Orientační harmonogram (upravuje se dle potřeb služby, obvykle pro čtvrtletní reflexi):

- **Leden:** Vyhodnocení statistik za předchozí rok (počet kontaktů, uživatelů, intervencí, trendy v rizikovém chování).
- **Březen:** Týmová reflexe (porada týmu – diskuse o zpětné vazbě uživatelů, supervizích, stížnostech a hodnocení pracovníků).
- **Červen:** Průběžné vyhodnocení (kontrola naplňování plánu zlepšení z předchozího roku).
- **Září:** Sběr strukturované zpětné vazby od uživatelů (anonymní dotazníky nebo jiné nástroje dle 15.3).
- **Prosinec:** Finální vyhodnocení roku, příprava plánu zlepšení na další rok a integrace do revize metodiky.

15.10 Výstupy, plán zlepšení a odpovědnost

Výstupem ročního cyklu je **Plán zlepšení kvality** na další rok, který obsahuje:

- Konkrétní opatření (na základě analýzy zjištění).
- Termíny realizace.
- Odpovědnosti (pracovníci, vedoucí služby).

Plán je projednán na týmové poradě, integrován do provozu služby a archivován pro prokazatelnost při inspekci nebo kontrole. Výstupy (zprávy, záznamy) mohou být součástí Výroční zprávy služby nebo samostatného interního dokumentu.

Odpovědnost:

- **Vedoucí služby:** Koordinuje celý proces hodnocení, zajišťuje sběr dat, vede týmovou reflexi, schvaluje Plán zlepšení a zajišťuje jeho naplňování.
- **Celý tým:** Aktivně se podílí na reflexi, poskytuje zpětnou vazbu a naplňuje opatření z plánu zlepšení.
- **Sociální pracovník/metodik:** Podporuje metodicky (analýza dat, příprava podkladů pro reflexi).

15.11 Evidence hodnocení

Všechny záznamy z hodnocení (protokoly z reflexí, statistické výstupy, plány zlepšení) jsou evidovány vedoucím služby v souladu s GDPR směrnicí a archivovány pro prokazatelnost.

16. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ METODIKY NZDM KLUB VICTORKA

16.1 Závěrečné shrnutí metodiky

Tato metodika sociální služby **NZDM klub Victorka** představuje ucelený soubor vnitřních směrnic a pracovních postupů, které upravují odborný způsob poskytování sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v souladu s platnou legislativou a Standardy kvality sociálních služeb.

Metodika vymezuje zejména:

- poslání, cíle a zásady poskytování služby,
- vymezení cílové skupiny a nepříznivé sociální situace,
- postupy ochrany práv uživatelů a prevenci jejich porušování,
- způsob jednání se zájemcem o službu,
- uzavírání, evidenci a ukončování smluvního vztahu,
- pravidla individuální práce a plánování cílů uživatele,
- zásady anonymity, ochrany osobních údajů a mlčenlivosti,
- návaznost služby na další zdroje a instituce,
- personální a organizační zajištění služby,
- postupy v krizových, nouzových a havarijních situacích,
- systém profesního rozvoje pracovníků,
- mechanismy zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Metodika je koncipována tak, aby:

- reflektovala **specifika nízkoprahové práce** s dětmi a mládeží,
- podporovala **dobrovolnost, anonymitu a samostatnost uživatelů**,
- vytvářela **bezpečný a předvídatelný rámec** pro uživatele i pracovníky,
- byla **prakticky využitelná v každodenní práci**,
- byla **obhajitelná při inspekci kvality sociálních služeb**.

16.2 Vztah metodiky k dalším dokumentům

Tato metodika:

- **nenahrazuje provozní řád služby,**
- **nenahrazuje pracovněprávní dokumenty,**
- **nenahrazuje etický kodex organizace.**

Na metodiku přímo navazují zejména:

- Provozní řád NZDM klub Victorka
- Pravidla klubu pro uživatele (včetně verze pro děti a mladistvé)
- Směrnice ke stížnostem
- Pracovní náplně a organizační řád
- Etický kodex pracovníků
- Další vnitřní směrnice poskytovatele

Vzájemná návaznost dokumentů zajišťuje přehledný a funkční systém řízení kvality služby.

16.3 Závaznost a používání metodiky

Tato metodika je:

- závazná pro všechny pracovníky NZDM klub Victorka,
- součástí systému řízení kvality sociální služby,
- využívána při zaškolování nových pracovníků,
- podkladem pro metodické vedení, supervizi a hodnocení kvality služby.

Pracovníci jsou povinni:

- se s metodikou seznámit,
- řídit se jí při poskytování sociální služby,
- aktivně se podílet na jejím naplňování a rozvoji.

16.4 Revize a aktualizace metodiky

Metodika:

- je pravidelně vyhodnocována,
- je aktualizována zejména při:
 - změně legislativy,
 - změně podmínek poskytování služby,
 - zjištěních z inspekcí, supervizí nebo hodnocení kvality,
 - významných změnách v cílové skupině nebo koncepci služby.

Za aktualizaci metodiky odpovídá:

vedoucí sociální služby NZDM klub Victorka

ve spolupráci s týmem pracovníků a vedením poskytovatele.

16.5 Účinnost metodiky

Tato metodika nabývá účinnosti dnem: **2.1.2026**

.....

Metodika nahrazuje všechny předchozí verze metodických dokumentů upravujících odborné postupy služby NZDM klub Victorka.