



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Ústecký kraj

Zpracovatel: QQT, s.r.o. Nositel projektu: Karlovarský kraj.
Publikace vznikla jako výstup z realizace veřejné zakázky v rámci projektu
„V Karlovarském kraji plánujeme sociální služby společně“, která byla
financována z prostředků ESF a státního rozpočtu České republiky.

§ 59 - Kontaktní centra

- Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním rizik všech typů návykových látek, vč. ekonomických, sociálních a zdravotních dopadů jejich užívání na jedince a společnost. Služba se zaměřuje na sekundární a terciární prevenci a celkově řeší nepříznivou sociální situaci uživatelů drog.
- Služba, poskytuje základní sociální poradenství a odpovídající podporu doplňující přirozené zdroje a veřejné služby v rozsahu, který vyplynul ze zjišťování potřeb.
- Služba dle potřeb uživatelů spolupracuje se zdravotnickými službami, návaznými službami pro léčbu závislosti, OSPODem, psychology, se sociálním pracovníkem obce, úřadem práce, školskými zařízeními, Policií ČR a dalšími relevantními partnery na úrovni místní samosprávy, s poskytovateli ubytování, zaměstnavateli a dalšími subjekty.

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá službu	Základní stabilizace	Základní informace, možnost poradit se	Řešení nepříznivé sociální situace /Možnosti poradit se/požádat o radu	Identifikace vlastních potřeb Vytvoření pocitu přijetí a bezpečí pro řešení situace Podpora motivace k přijetí dlouhodobých cílů, plánů Možnost napsat dopis Možnost komunikovat e-mailem, sociálními sítěmi Možnost telefonovat Možnost vystupovat anonymně Možnost využít základního informačního servisu Možnost získat přehled o navazujících službách Podpora orientace ve vlastní situaci Udržení kontaktu se sociální službou (při umístění ve vězení, v léčbě)	Využití informací o možnosti řešit nepříznivou sociální situaci Odkazování na navazující služby Poskytování sociálního poradenství a informací za účelem prevence nebo eliminace nepříznivé sociální situace a doporučení vedoucích ke změně postojů a následné změny v rizikovém chování klientů
		Materiální pomoc	Využití materiální pomoci	Možnost získat kontakt/užít šatník Možnost požádat o potravinovou pomoc a vitamíny Pomůcky bránící přenosu pohlavních chorob	Odkazování na navazující služby Mít informace o možnostech materiální pomoci
		Osobní hygiena	Využití možnosti udržovat hygienu	Umytí se Vyčištění si zubů Oholení se Umytí si vlasů Vyprání si prádla	Poskytnutí podmínek pro celkovou i běžnou osobní hygienu
		Výměna pomůcek pro bezpečné užívání a snížení zdravotních rizik	Výměna pomůcek sloužících pro aplikaci drog a získání pomůcek pro detekci infekčních chorob	Voda Alobal Jehly Testy HIV Testy hepatitidy, testy pohlavně přenosných chorob Pomůcky pro ošetření drobných ran	Mít možnost využití výměny pomůcek sloužících pro aplikaci drog Možnost využití pomůcek pro detekci infekčních chorob (pravidelně)
		Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zdravotním stavem	Dodržování diety Schopnost předcházet infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik Kompenzace handicapu Pomůcky	Mít informace, podporu a pomoc při řešení zdravotního stavu uživatele Zprostředkování odborné pomoci

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
			Znalost důsledků užívání návykových látek, včetně alkoholu	Možnost využít základního poradenství Předcházení zneužívání návykových látek a alkoholu a dalším závislostem Dodržování bezpečné techniky braní drog Identifikace příznaků onemocnění Základní znalost důsledků užívání návykových látek Předcházení infekčním onemocněním a parazitům (svrab, vši, pohlavně přenosné choroby, hepatitis aj.) Řešení zdravotní následky infekčních onemocnění Řešení následků zneužívání návykových látek, alkoholu a dalších závislostí Vyhledání adekvátní navazující služby Možnost získat přehled o navazujících službách	Možnost využít základního poradenství Mít informace o prevenci rizikového způsobu života Možnost získat přehled o navazujících službách
			Znalost důsledků rizikového způsobu života pro zdraví	Znalost příznaků Znalost způsobů přenosu Znalost možností ochrany	
Hlavní řešená témata					
Osoba začala dlouhodobě spolupracovat na řešení situace	Motivace k léčbě	Motivace zahájit léčbu	Individuální práce/ Využití doprovodu	Zprostředkování ambulantní i rezidenční léčby (včetně detoxikace) Sociální a trestněprávní poradenství (pomoc při komunikaci s úřady atd.) Motivační trénink a předléčebné poradenství Podpora k realizaci vlastních plánů Účast na pravidelných skupinových aktivitách směřujících k motivaci a podpoře léčby, k pochopení situace Doprovod na úřady, k lékařům atd.	Podpora a pomoc při řešení nepříznivé sociální situace Odkazování na navazující služby
		Prevence relapsu	Individuální práce	Podpora uživatelů v abstinenci Účast na pravidelných skupinových aktivitách směřujících k abstinenci Vytváření abstinenčního plánu	

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
<i>Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, pomoc, péči</i>	Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů	Základní doklady	Zajištění/vlastnictví osobních a jiných dokladů	Znalost, jak požádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení	Pomoc při vyřizování běžných záležitostí Mít informace o postupu při ztrátě, získání osobních dokumentů a ostatních dokladů Odkazování na navazující služby
<i>Osoba ví, co potřebuje k zařazení na trh práce a je schopna si udržet pracovní uplatnění</i>	Seberealizace	Pracovní uplatnění	Nalezení pracovního uplatnění	Schopnost orientace na pracovním trhu (mít přehled o zaměstnavatelích, umět najít zaměstnavatele na internetu) Znalost nejdůležitějších ustanovení zákoníku práce Znalost práv a povinností plynoucích z registrace na ÚP	Mít informace v dané oblasti Odkazování na navazující služby
			Získání pracovního uplatnění	Schopnost doložit kvalifikaci a pracovní zkušenosti Schopnost komunikovat se zaměstnavatelem (telefonicky, e-mailem) Schopnost napsat CV Schopnost sebereprezentace (celková úprava vzhledu, vystupování atd.) Schopnost udržet kvalifikaci (např. plnit předepsané průběžné vzdělávání)	Podpora a pomoc při zajištění potřebných úkonů spojených s daným tématem Odkazování na navazující
<i>Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně) stabilizována</i> <i>Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu</i>	Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky	Potřeba orientovat se ve finanční oblasti	Znalost výše příjmů Znalost nákladů na bydlení Znalost ostatních nákladů	Podpora a pomoc při zajištění potřebných úkonů spojených s daným tématem Odkazování na navazující služby
			Bezpečné hospodaření s finančními prostředky	Rozvržení příjmu tak, aby byly pokryty všechny platby Schopnost posouzení vlastní finanční situace včetně své schopnosti splácet případné půjčky, hradit své závazky Schopnost provádět finanční operace – trvalý příkaz, bankomat, složenka	
			Uplatnění dalších zdrojů finančního zabezpečení	Uplatnění nároku na vrácení dluhů Pronájem nemovitosti (bytu, nebo jeho části, domu, zahrady, chalupy atd.)	
		Řešení dluhové problematiky	Identifikace vlastních dluhů a závazků z nich plynoucích	Identifikace dluhů (nájem, VZP atd.) Kompletace dokumentů k dluhům Tvorba splátkového kalendáře Komunikace s exekutorem	Podpora a pomoc při zajištění potřebných úkonů spojených s daným tématem Odkazování na navazující služby

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
		Sociální dávky, důchody a jiné výhody	Využití sociálních dávek, důchodů a jiných výhod	Uplatnění nároku na dávky/práva na důchody a výhody Schopnost dlouhodobé spolupráce s ÚP (dodržování pravidelných schůzek, dokládání příjmů, dokládání hledání si zaměstnání) Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu	
Osoba má přístřeší a nehrozí jí jeho ztráta Získání a udržení přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě	Bydlení, vedení domácnosti	Hledání bydlení, nebo ubytování	Vyhledávání vhodného bydlení	Schopnost vyhledávat v nabídkách na internetu Schopnost se kontaktovat s pronajímatelem a sjednat si podmínky Schopnost posouzení vhodnosti nabízeného bytu Znalost možností a schopnost požádat o obecní byt	Podpora a pomoc při vyhledání vhodného bydlení nebo ubytování Odkazování na navazující služby
			Kontaktování vlastníka bytu /nemovitosti a sjednání si podmínek	Schopnost sebeprezentace Schopnost jednat osobně, telefonicky, nebo e-mailem	
		Udržení bydlení	Plnění finančních závazků spojených s bydlením	Znalost reálných nákladů na bydlení, nájem + energie Znalost dávkových systémů v oblasti bydlení (příspěvek na bydlení nebo doplatek na bydlení)	Odkazování na navazující služby
			Orientace v nájemní/podnájemní smlouvě a plnění požadavků z ní vyplývajících	Znalost závazků plynoucích z nájemní smlouvy, nebo podnájemní smlouvy (dodržování nočního klidu, závazek úklidu společných prostor atd.)	
			Udržování domácnosti v pořádku a s odpovídajícím materiálním vybavením	Schopnost zajistit základní úklid a údržbu domácnosti, včetně odpovídajícího materiálního vybavení – klid, udržení pořádku – péče o oblečení – nákupy – vaření – drobná údržba	

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
	Předcházení rizikovému chování a jeho řešení	Předcházení/řešení rizikového chování spojeného s užíváním drog	Pomoc s řešením následků spáchané trestné činnosti	Možnost využít trestněprávní poradenství	Mít informace v rozsahu základního sociálního poradenství Odkazování na navazující služby
<i>Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje její návrat do původní nepříznivé sociální situace a je předpokladem pro prevenci relapsu</i>	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou	Styk s rodinou	Schopnost sebe prezentace Vytváření takových sociálních vazeb, které nevedou k návratu do nepříznivé sociální situace	Podpora a pomoc při vytváření funkčních vazeb Odkazování na navazující služby, odbornou pomoc
		Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky	Styk s vrstevníky	Schopnost sebe prezentace Vytváření takových sociálních vazeb, které nevedou k návratu do nepříznivé sociální situace Schopnost využívat veřejných služeb zaměřených na trávení volného času (kino, restaurace, sportoviště, oddíly, zájmové kluby atd.)	
<i>Osoba zná svůj zdravotní stav a umí s ním zacházet</i>	Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče	Čerpání zdravotní péče	Pojištění u zdravotní pojišťovny, která má v okolí smluvního praktického lékaře Registrace u lékaře a jeho návštěva Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění	Pomoc a podpora při zajištění úkonů spojených s daným tématem Odkazování na navazující služby
		Řešení infekčních onemocnění	Prevence a řešení infekčních onemocnění	Základní znalost o infekčních chorobách Schopnost předcházení infekčním onemocněním a parazitům (svrab, vši, pohlavně přenosné choroby, hepatitis aj.) Schopnost řešit zdravotní následky infekčních onemocnění Identifikace příznaků onemocnění Dodržování diety Schopnost řešit následky zneužívání návykových látek, alkoholu a dalších závislostí Možnost základního ošetření	Mít informace o prevenci infekčních onemocnění Pomoc a podpora při předcházení a řešení následků infekčních onemocnění Odkazování na navazující služby

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje	Vysvětlivky
<i>Rodič zvládá péči o děti ve všech oblastech</i> <i>Rodině nehrozí odejmutí dětí, ani výskyt sociálně patologického chování dětí</i>	Posilování rodičovských kompetencí	Péče o děti	Zajištění péče o dítě v domácím prostředí	Schopnost péče o malé dítě Zajištění odpovídající stravy Osobní hygiena Zapojení dítěte do chodu domácnosti Péče o dítě s výchovnými problémy Zajištění pravidelného režimu dne, včetně smysluplného trávení volného času dětí (získání schopnosti plánovat svůj volný čas, dovednost věnovat se svému koníčku) Zajištění podmínek pro návrat dítěte do vlastní péče	Poskytnutí informací v rozsahu základního sociálního poradenství Odkazování na navazující služby
			Zajištění plnění školních povinností dětí	Docházka do školy Příprava na školu Kontakt se školou Kontakt na navazující služby, PPP, SVP, SPC Emocionální podpora Doučování	
			Péče o zdravotní stav dítěte	Registrace u lékaře a jeho návštěva Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházení infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik	
				Zajištění zdravotní péče odpovídající onemocnění, nebo zdravotnímu postižení Nastavení péče o dítě s ohledem na onemocnění, či zdravotní postižení (např. dieta) Využití kompenzačních pomůcek	
		Pravidelné placení výživného a kontakt s dítětem v souladu s úpravou styku	Udržení kontaktu s dítětem a plnění závazků k dítěti	Plnění rodičovské role ve vztahu k dítěti Dodržení závazků určených soudem	