



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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 zajistit snižování potencionálních rizik všech typů návykových látek, vč. ekonomických, sociálních a zdravotních dopadů jejich užívání na jedince a společnost. Služba se zaměřuje nejen na terciální prevenci, ale celkově řeší nepříznivou sociální situaci uživatelů drog.
- Služba nabízí podporu a zjišťuje potřeby osob minimálně v rozsahu karty služby, poskytuje 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
<i>Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá službu</i> <i>Služba má nízkoprahový charakter</i> <i>Služba má ambici navázat spolupráci</i> <i>Uživatel může vystupovat anonymně, resp. pod unikátním kódem</i>	Základní stabilizace	Základní informace, možnost poradit se	Možnosti řešit nepříznivou sociální situaci	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
			Možnosti poradit se/požádat o radu	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)
		Materiální pomoc	Možnost materiální pomoci	Možnost získat kontakt/užít šatník Možnost požádat o potravinovou pomoc Pomůcky bránící přenosu pohlavních chorob
		Osobní hygiena	Možnost udržovat hygienu	Umytí se Vyčištění si zubů Oholení se Umytí si vlasů Vyprání si prádla
		Pravidelná výměna pomůcek potřebných pro nezávadnou aplikaci drog a detekci infekčních chorob	Možnost pravidelné výměny pomůcek sloužících pro aplikaci drog Možnost využití pomůcek pro detekci infekčních chorob	Voda Alobal Jehly Testy HIV Testy hepatitidy, testy pohlavně přenosných chorob Vitamíny Pomůcky pro ošetření drobných ran
		Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zdravotním stavem	Pořízení léků Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházet infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik Kompensace handicapu Pomůcky

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
			Znalost důsledků užívání návykových látek, včetně alkoholu	Možnost využít základního poradenství Schopnost předcházet zneužívání návykových látek a alkoholu a dalším závislostem Schopnost dodržovat bezpečné techniky braní drog Identifikace příznaků onemocnění Základní znalost důsledků užívání návykových látek Schopnost předcházení infekčním onemocněním a parazitům (svrab, vši, pohlavně přenosné choroby, hepatitis aj.) Schopnost řešit zdravotní následky infekčních onemocnění Schopnost řešit následky zneužívání návykových látek, alkoholu a dalších závislostí Vyhledání adekvátní navazující služby 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 Možnost využít asistence	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 Asistence na úřadech, u lékařů atd.
		Prevence relapsu	Individuální práce	Podpora uživatelů v abstinenci Účast na pravidelných skupinových aktivitách směřujících k abstinenci Vytváření abstinenčního plánu
Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, pomoc, péči	Základní doklady	Identifikační doklady	Zajištění/vlastnictví platného občanského průkazu Zajištění/vlastnictví rodného listu Zajištění/vlastnictví platného cestovního dokladu	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení
		Ostatní osobní doklady	Zajištění/vlastnictví průkazu zdravotní pojišťovny Zajištění/vlastnictví povolení k pobytu	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
	Pracovní uplatnění	Zařazení se a udržení se na trhu práce	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
			Získání pracovního uplatnění	Schopnost doložit kvalifikaci a pracovní zkušenosti Schopnost komunikovat se zaměstnavatelem (telefonicky, e-mailem) Schopnost napsat CV Schopnost sebe prezentace (celková úprava vzhledu, vystupování atd.) Schopnost udržet kvalifikaci (např. plnit předepsané průběžné vzdělávání)
<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
			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
		Využití sociálních dávek	Požádání o nárokové a nenárokové dávky (v případě hmotné nouze)	Schopnost dlouhodobé spolupráce s ÚP (dodržování pravidelných schůzek, dokládání příjmů, dokládání hledání si zaměstnání) Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu
		Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)	Požádání o starobní důchod, invalidní důchod, sirotčí důchod, vdovský důchod	Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu
<i>Osoba má přístřeší</i> <i>Získání přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na</i>	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
			Kontaktování vlastníka bytu /nemovitosti a sjednání si podmínek	Schopnost sebe prezentace Schopnost jednat osobně, telefonicky, nebo e-mailem

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<i>sociální službě</i> <i>Osoba má přístřeší a nehrozí jí jeho ztráta</i> <i>Udržení přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě</i>		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)
			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
		Zajištění materiálních, hygienických a stravovacích podmínek pro život dítěte	Zajištění hygieny	Zajištění osobní hygieny dítěte
			Zajištění stravy	Zajištění odpovídající stravy
			Zajištění materiálního a technického zázemí	Zajištění potřebných věcí a podmínek pro život dítěte v domácím prostředí (lůžko, nábytek, hračky, oblečení, teplo)
	Předcházení rizikového chování a jeho řešení	Předcházení/řešení rizikového chování spojeného s užíváním drog	Pomoc s řešením následků spáchané trestné činnosti	Možnost využít trestněprávní poradenství
<i>Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje její návrat do původní nepříznivé sociální situace a je předpokladem pro prevenci relapsu</i>	Kontakt 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
		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> <i>Znalost zdravotního</i>	Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče	Možnost čerpat zdravotní péči	Pojištění u zdravotní pojišťovny, která má v okolí smluvního praktického lékaře Registrace u lékaře a jeho návštěva Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění

Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
stavu a opatření, která vyžadují, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu		Řešení infekčních onemocnění	Znalost 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
Rodič zvládá péči o děti ve všech oblastech Rodině nehrozí odejmutí dětí, ani výskyt sociálně patologického chování dětí	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 dítě (získání schopnosti plánovat svůj volný čas, dovednost věnovat se svému koníčku) Zajištění podmínek pro návrat dítěte do vlastní péče
			Zajištění plnění školních povinností dětí	Docházka do školy Příprava na školu Kontakt se školou Kontakt na navazující služby, PPP, SVP, SPC Emocionální podpora Doučování
		Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí	Péče o zdravotní stav dítěte a předcházení rizikům zhoršení zdravotního stavu	Registrace u lékaře a jeho návštěva Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházení infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik
			Zajištění péče s ohledem na onemocnění, či zdravotní postižení	Zajištění zdravotní péče odpovídající onemocnění, nebo zdravotnímu postižení Nastavení péče o dítě s ohledem na onemocnění, či zdravotní postižení (např. dieta) Využití kompenzačních pomůcek

<i>Výsledná kompetence</i>	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
		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