

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Oddělení praxe

Bakalářská práce

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ
V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ
PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

Vedoucí práce: Mgr. Magdalena Ehrlichová

Autor práce: Andrea Mondspiegelová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: Prezenční

Ročník: Druhý

2014

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 Sb. zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním svého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu své kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum 31. 3. 2014

Podpis studenta

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Magdaleně Ehrlichové za cenné rady,
připomínky, podporu, laskavý přístup a metodické vedení práce.

Obsah

Úvod.....	5
1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	7
1.1 Charakteristika NZDM	7
1.2 Princip nízkoprahovosti	8
1.3 Cílová skupina NZDM.....	8
1.4 Činnosti v NZDM	9
1.5 Průběh poskytování služby v NZDM.....	11
2 Individuální plánování v sociálních službách.....	12
2.1 Vymezení individuálního plánování	12
2.2 Individuální plánování a jeho význam	13
2.3 Role klíčového pracovníka.....	14
2.4 Východiska individuálního plánování.....	15
2.4.1 Lidské potřeby	15
2.4.2 Osobní cíl uživatele	16
2.5 Proces individuálního plánování	17
2.5.1 Zkoumání situace	17
2.5.2 Tvorba plánu	18
2.5.3 Realizace plánu	19
2.5.4 Vyhodnocení plánu	19
3 Individuální plánování v NZDM Oráč.....	20
3.1 NZDM Oráč.....	20
3.2 Vývoj individuálního plánování v NZDM Oráč	21
3.2.1 Etapy vývoje individuálního plánování v NZDM Oráč.....	21
3.2.2 Hlavní změny v procesu individuálního plánování na příkladech vybraných uživatelů	29
Závěr.....	33
Seznam použitých zdrojů.....	35
Seznam použitých zkratk.....	37
Seznam příloh	38
Přílohy	39
Abstrakt.....	73
Abstract.....	74

Úvod

Motivací k volbě tohoto tématu se stala má dosavadní zkušenost s dětmi a mládeží, v rámci absolvované praxe při studiu sociální práce na vyšší odborné škole. Právě díky těmto praxím, které jsem vykonávala v základní praktické škole a nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a díky tomu, že mi byla umožněna přímá práce s touto cílovou skupinou, jsem dospěla k hlubšímu zájmu o tyto děti a mládež, které se, z mého pohledu, obvykle nenacházejí v optimálním prostředí pro svůj vývoj. Zajímalo mě, jakým způsobem se s nimi pracuje v nízkoprahových zařízeních, a jelikož tíhnu k sociální práci s jednotlivcem, určila jsem si jako téma své práce Individuální plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Individuální plánování je proces, který má určitý postup a etapy, během nichž by mělo být dosahováno pozitivní změny v situaci uživatele, která je často pro takového mladého člověka velmi zatěžující a náročná, a kterou mnohdy neví, jakým způsobem řešit. Z tohoto důvodu jsem se zaměřila na konkrétní organizaci, která se zabývá prací s touto cílovou skupinou, tedy na Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Oráč v Českých Budějovicích.

Cílem mé práce je popsat vývoj individuálního plánování v této organizaci. Z toho důvodu poukážu na jeho nastavení ve svých počátcích, poté popíši důvody, které vedly k potřebným změnám, a na jeho výsledné nastavení, které je aktuální od letošního roku. Dále se zaměřím na hlavní změny, které se v rámci plánování uskutečnily a uvedu je na konkrétních případech.

V úvodní kapitole se proto zaměřuji na vymezení sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Charakterizuji toto zařízení, jeho princip, který je pro něj stěžejní, tedy princip nízkoprahovosti, dále popisují cílovou skupinu, tedy děti ve věku od 6 do 26 let, činnosti, které jsou v rámci tohoto zařízení nabízeny, prostřednictvím kterých se sociální pracovníci snaží o výchovné a vzdělávací působení na své uživatele. Na konci této kapitoly představuji kroky vedoucí k tomu, aby se zájemce o tuto sociální službu mohl stát jejím uživatelem.

Dále charakterizuji individuální plánování v sociálních službách, jeho význam, popisují lidské potřeby a osobní cíl uživatele, na základě kterých se utváří zakázka uživatele a realizuje se proces plánování s ním. Také vymezují úlohu klíčového

pracovníka při tomto procesu. Poté se zabývám jednotlivými etapami individuálního plánování, popisuji, jaký postup má odpovídat každému stadiu.

V navazující kapitole vymezuji nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Oráč, vývoj individuálního plánování v tomto zařízení, a v neposlední řadě představuji, jak se realizovalo a realizuje individuální plánování s konkrétními uživateli.

Za základní zdroje ve své práci považuji Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb od autorů KRUTILOVÉ, D., ČÁMSKÉHO, P. a SEMBDNERA J, Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách od BICKOVÉ, L. a HRDINOVÉ, D., a Standardy kvality sociálních služeb.

1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

V úvodní kapitole charakterizují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), zaměřím se na cíl a poslání tohoto zařízení, princip nízkoprahovosti, vymezím cílovou skupinu NZDM, popíši činnosti tohoto zařízení a průběh poskytování sociální služby NZDM.

1.1 Charakteristika NZDM

NZDM se řadí dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je napomáhat osobám překonávat jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.¹

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začleněnost a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“²

Prostřednictvím činností, které služba obsahuje, se daří naplňovat cíl NZDM, jehož smyslem je podporovat děti a mladé zvládnout náročné životní situace, snižovat sociálních rizika vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování a zvyšovat jejich sociální schopnosti a dovednosti. Dále je důležité, aby sociální pracovníci poskytli těmto mladým podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti včetně zapojení do místní komunity. Je důležité dětem také poskytnout nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit. Sociální pracovníci se rovněž snaží zlepšovat kvalitu jejich života, předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života, podpořit lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a zabezpečit podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.³

¹Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2014.

² Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

³ Srov. Tamtéž.

1.2 Princip nízkoprahovosti

Pojem nízkoprahovost se používá pro označení sociální služby poskytované v nízkoprahových klubech a nízkoprahových denních centrech. Nízkoprahovost můžeme chápat jako otevřenost vůči uživatelům a jejich potřebám.⁴

Jde zejména o odstraňování bariér, které brání potencionálním klientům vyhledat sociální službu. Mezi tyto bariéry patří neznalost, nedostatek informací, nezájem, neschopnost nebo neochota službu vyhledat, strach z postihu a další. Bariéry ze strany společnosti jsou například ideové zábrany, rezignace, neochota investovat finance do určité oblasti, či jejich nedostatek.⁵

S nízkoprahovostí souvisejí i další hlediska, která musí zařízení dodržovat. Je důležité, aby služba byla uživatelům dostupná, a to časově, místě i finančně. Pracovníci musí respektovat klienta a jeho právo na soukromí. Pro klienty by měla být služba bezpečná, příkladem může být zachování anonymity.⁶

1.3 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinu NZDM můžeme definovat prostřednictvím legislativy. Zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, které definují cílovou skupinou jako děti a mládež, ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy.⁷ Jedná se o konfliktní společenské situace, při kterých se mladí chovají v rozporu se společenskými normami. Tyto situace zahrnují páchaní trestné činnosti, vandalismus, záškoláctví, zneužívání návykových látek, prostituci, šikanu. Dále zahrnují obtížné životní události, kterými jsou například rozvod, nemoc, postižení, závislost rodičů a také omezující životní podmínky, které nastávají v případě, když dítě vyrůstá ve špatných sociálních podmínkách.⁸

Jedná se tedy o děti a mládež, které se nemohou anebo nechtějí zapojit do běžných volnočasových aktivit, dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času, tráví

⁴ Srov. HERZOG, A. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. In KLÍMA, P., HERZOG A., KUNC S., a kol. *Kontaktní práce*, s. 177.

⁵ Srov. Tamtéž.

⁶ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

⁷ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2014.

⁸ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

volný čas raději mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají snáze do konfliktů, a který je nebezpečný jak pro ně, tak i pro okolí.⁹

Také média mohou nepříznivě ovlivňovat chování dětí, a to prostřednictvím programů, které prezentují násilí jako zábavu. Dětem jsou prostřednictvím médií předkládány různé idoly, které se chovají agresivně, jejichž vliv narůstá s klesajícím vlivem rodiny. Život ve městech může rovněž podněcovat k rizikovému chování. Děti a mládež mají snadný přístup k hernám, barům a návykovým látkám. Zatěžujícím pro děti může být i stoupající tlak na vzdělání a kvalifikaci, rovněž nezaměstnanost jim může dávat prostor pro rizikové chování.¹⁰

Společnost vnímá tuto skupinu jako ohrožující, spoléhá se na činnost institucí, které mají tyto mladé lidi napravit a zachránit.¹¹

1.4 Činnosti v NZDM

V této kapitole popíšeme činnosti, které jsou v rámci NZDM poskytovány a které mohou sloužit v individuálním plánování k naplňování cílů stanovených uživateli.

Důležitou a základní činností, která je v rámci NZDM uživatelům poskytována je **kontaktní práce**. Jejím cílem je totiž vytvořit vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvoj kontaktu a další spolupráce s uživatelem. Tato metoda má nejčastěji podobu rozhovoru.¹²

S uživateli se posléze pracuje formou skupinové a individuální práce. Součástí těchto přístupů je **situační intervence**, kterou můžeme definovat jako sociálně-pedagogickou práci v situacích, které nastávají v prostoru zařízení. Pracovník se snaží podněcovat uživatele, používat další techniky, které vytváří, či zvýrazní výchovný efekt situace.¹³

⁹ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

¹⁰ Srov. MATOUŠEK O. Sociální práce s rizikovou mládeží. In MATOUŠEK. O., a kol. *Sociální práce v praxi*, s. 268.

¹¹ Srov. SVOBODA M. Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In KLÍMA, P., HERZOG A., KUNC S., a kol. *Kontaktní práce*, s. 58.

¹² Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

¹³ Srov. Tamtéž.

Krizová intervence je další způsob práce s uživatelem. Jedná se o diagnosticko-terapeutický přístup, který přispívá ke zvládnutí psychické krize.¹⁴ Jejím cílem je zlepšit komunikaci, navrátit sebedůvěru, vyjádřit emoce, vytvářet podporu, a umožnit co nejpriléhavější odhad jádra problému.¹⁵ Pokud pracovník nemá kvalifikaci pro krizovou intervenci, poskytne uživateli akutní pomoc a odkáže ho na odborníka.¹⁶

Pracovníci dále poskytují **poradenství**, které se odehrává formou rozhovoru s uživatelem, nejlépe v samostatné místnosti. Týká se vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení, vedoucích k odstranění obtíží.¹⁷

NZDM rovněž nabízí různé programy, mezi které můžeme řadit **preventivní, výchovné a pedagogické programy**, které mohou být jednorázové, formou besedy nebo dlouhodobé, jejichž cílem je předávání specifických znalostí a nácvik specifických dovedností a chování. Příkladem jsou programy prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání.¹⁸ Ale i sami uživatelé mohou dávat pracovníkům podněty na různé akce, podle svých potřeb a zájmů a tím se podílejí na chodu samotného zařízení.¹⁹

Další činností NZDM, kterou mohou uživatelé využít je **doučování** školní a mimoškolní látky. Doučování může být dlouhodobé (pomáhání s přípravou na reparať), či krátkodobé (pomoc s domácími úkoly).²⁰

V rámci své služby pracovníci NZDM **spolupracují s blízkými osobami**, a **poskytují specifické informace** uživatelům, nejčistěji formou letáků. Informace mohou být i tematicky zaměřeny, například na školu, rodinu, vztahy, rizika užívání návykových látek. Pracovníci také **kontaktují další instituce** dle problémů či potřeb uživatele a poskytují mu **doprovod** na tato místa.²¹

V zařízeních uživatel může dále využít možnost **volnočasových aktivit**. Tyto aktivity se dělí na jednoduché instrumentální aktivity (Poslech hudby, kreslení a další),

¹⁴ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

¹⁵ Srov. LUCKÁ, Y. Krizová intervence. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 130.

¹⁶ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

¹⁷ Srov. Tamtéž.

¹⁸ Srov. Tamtéž.

¹⁹ Srov. KAPPL, M. Služby a programy. In MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 411.

²⁰ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

²¹ Srov. Tamtéž.

složitější akce ze strany uživatelů (například hudební zkušebna, výtvarná dílna), dále na akce, které slouží ke zpestření každodenní rutiny (turnaje, výjezdové akce) a na dílny.²²

Pracovníci NZDM se uplatňují i v **terénu**. Tam je jejich cílem monitorovat situaci, informovat uživatele o činnostech NZDM a udržovat kontakt s uživateli, kteří službu využívat nechtějí anebo nemohou.²³

1.5 Průběh poskytování služby v NZDM

Základními částmi procesu poskytování služby jsou:

Jednání se zájemcem o službu – první kontakt. V rámci prvního kontaktu se zjišťují potřeby uživatele. Rovněž je uživatel seznámen s tím, že má možnost anonymity, dále se základními principy fungování služby a jaké jsou nabízené aktivity, dále je mu nastíněn časový rozvrh služby. Také mu jsou představeny osoby, které v zařízení pracují a samotný prostor zařízení. Současně je seznámen s pravidly služby (práva uživatele, činnosti a chování, které je zakázáno, sankce za porušení pravidel, postup, jakým jsou sankce udělovány, možnost stížnosti) a s vedením dokumentace.²⁴

Dohoda o poskytování služby – smlouva. Dohoda může mít formu ústní nebo písemnou a musí vždy obsahovat: smluvní strany, druh sociální služby, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy. Součástí dohody musí být i stanovení minimálního cíle služby (pobyt v zařízení).²⁵

Individuální plánování služeb. Individuální plánování je souvislá práce s uživatelem služby, které začíná uzavřením dohody o užívání služeb.²⁶ Individuálním plánováním se podrobněji zabývám v následujících kapitolách.

²² Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

²³ KAPPL, M. Služby a programy. In MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 412.

²⁴ Srov. Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013].

Dostupné na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

²⁵ Srov. Tamtéž.

²⁶ Srov. Tamtéž.

2 Individuální plánování v sociálních službách

V této kapitole charakterizují individuální plánování, jeho význam, dále popíší lidské potřeby a osobní cíl uživatele. Dále vymezím úlohu klíčového pracovníka v tomto procesu a nastíním proces individuálního plánování.

2.1 Vymezení individuálního plánování

Individuální plánování můžeme chápat jako proces, neboli dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče příslušnému uživateli poskytována.²⁷

Individuální plánování je zakotveno v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách a Vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách – Příloze č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb.: Obsah standardů kvality sociálních služeb.²⁸ Individuální plánování je 5. standardem a přímo se prolíná se standardy ostatními, např. standardem č. 2, který se zabývá ochranou lidských práv, a Standardem č. 8, jenž sleduje návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.²⁹

Na základě tohoto zákona jsou poskytovatelé povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti uživatelů, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.³⁰

Pro správné plánování je zapotřebí, aby každé zařízení mělo vypracovanou metodiku individuálního plánování, kterou se pak řídí v praxi. V metodice musí být obsaženo, jaký je význam, cíle a principy plánování služby, dále obsahuje vymezení pojmů: klíčový pracovník, individuální plán, klient. Její součástí je rovněž postup plánování služby s komunikujícími klienty a s klienty s obtížemi v komunikaci, frekvence plánování, způsob vyhodnocování plánů, dokumentaci individuálního

²⁷ Srov. HAICL, M., HAICLOVÁ, V. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 26.

²⁸ Srov. HAICL, M. Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 37.

²⁹ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 141.

³⁰ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

plánování, stanovení způsobu podpory pracovníkům, kteří plánují průběh služby a pravidlo pro kontrolu individuálního plánování včetně stanovení osob, které kontrolu mohou provádět.³¹

2.2 Individuální plánování a jeho význam

Plánování přispívá ke smysluplnosti, účinnosti a efektivnosti služby. Pro poskytovatele služeb je stěžejní, že proces individuálního plánování umožní zachovat standardní kvalitu služeb i v případě organizačních změn.³² Díky plánování pracovník i uživatel ví, k jakému cíli směřují, čeho má být dosaženo a jak dosažený výsledek poznají. Individuální plánování obsahuje systém pravidel a je tedy významným nástrojem kontroly uvnitř organizace.³³

V průběhu individuálního plánování je posilována autorita uživatele a jeho kompetence ve smyslu rozpoznání, zda je služba pro něj vhodná a pro něj určená. Je důležité sledovat, zda služba vychází z jeho potřeb, hodnot a cílů, a zda způsob dosahování těchto cílů odpovídá jeho dovednostem, možnostem a potřebě bezpečí.³⁴

Individuální plánování má směřovat k aktivizaci uživatele, má posilovat jejich rozvoj. Má vést ke snižování závislosti uživatelů na službě a k jejich maximálnímu zapojení do běžného života.³⁵

„Jedná se o bezpečný způsob spolupráce, ve kterém jsou nastaveny hranice. Vyhodnocování výsledků individuálního plánování přináší pracovníkům motivaci a pocit uspokojení z odvedené práce.“³⁶

Díky individuálnímu plánování se v organizaci vytváří vzdělaný pracovní tým, který je schopný využívat svých dovedností, znalostí a schopností při práci s uživateli.³⁷

V rámci individuálního plánování se dostává individuální pozornosti každému uživateli, zjišťují se jeho potřeby, hledají se způsoby péče a podpory. Jedná se tedy o přístup, který zvyšuje kvalitu služby a současně klade důraz na lidskost.³⁸

³¹ Srov. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. Proces individuálního plánování. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 78.

³² Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

³³ Srov. Tamtéž.

³⁴ Srov. Tamtéž.

³⁵ Srov. Tamtéž.

³⁶ BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. Význam a přínos individuálního plánování pro organizace. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 89.

³⁷ Srov. Tamtéž.

2.3 Role klíčového pracovníka

Klíčovým pracovníkem je nejčastěji člověk, který je s uživatelem v přímém denním kontaktu, který je pro uživatele partnerem a důvěrníkem a někým, s kým se cítí bezpečně a může se mu kdykoliv svěřit.³⁹

Takový pracovník pomáhá uživateli při definování potřeb a osobních cílů, formulováním priorit, podporuje uživatele k využití vlastních vnitřních zdrojů pro naplnění těchto potřeb a cílů. Projednává s uživatelem poskytování služby, ověřuje spokojenost, domlouvá případně jiná řešení. Klíčový pracovník odpovídá za individuální plány a jejich realizaci.⁴⁰

Klíčový pracovník má pro výkon své práce určité kompetence, které jsou tvořeny především znalostmi, schopnostmi, dovednostmi a postoji. Zná poslání poskytovatele, cíle služby, lidské potřeby, cílovou skupinu a její specifika.⁴¹ Je schopný volit metody, postupy a strategie odpovídající potřebám uživatelů, je schopný spoluprádět, cítit a udržovat hranice, odolávat vůči stresu.⁴²

Klíčový pracovník zastává i různé role v závislosti na druhu sociální služby a zavedené metodice. Nejčastěji jde o roli **poradce**. V této roli se pracovník stává konzultantem řešení jak pro realizační tým, tak i pro uživatele. Další rolí je **zprostředkovatel informací**. Pracovník přináší informace jak pro pracovní tým, tak i pro uživatele. Také bývá **terapeutem**. Pracovník poskytuje podporu, naslouchá, pomáhá v mobilizaci vlastních zdrojů ke zvládnutí potíží. Bývá i **obhájcem a realizačním pracovníkem**.⁴³

³⁸ Srov. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. Význam a přínos individuálního plánování pro organizace. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 89.

³⁹ Srov. VÍTOVÁ, M. Jsem klíčový pracovník. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 115.

⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 116.

⁴¹ Srov. Tamtéž.

⁴² Srov. ZAHRADNÍK, M. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In KLÍMA, P., HERZOG A., KUNC S., a kol. *Kontaktní práce*, s.155.

⁴³ Srov. VÍTOVÁ, M. Jsem klíčový pracovník. In HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 119.

2.4 Východiska individuálního plánování

Individuální plánování vychází ze skutečných potřeb a osobních cílů uživatele. „Potřebou se nerozumí pouze něco, co člověku chybí ale hlavně to, k čemu skrze ni směřuje.“⁴⁴

2.4.1 Lidské potřeby

Dle amerického psychologa A. H. Maslowa, je potřeba podmínkou udržování fyzického a duševního zdraví.⁴⁵ První kategorii tvoří základní potřeby, mezi které patří potřeby fyziologické.⁴⁶ „Fyziologické potřeby jsou velmi důležité, pokud u někoho nejsou alespoň částečně uspokojovány, není možné u něj postoupit k dalším stupňům potřeb.“⁴⁷ Do první kategorie se řadí potřeba bezpečí (potřeba ekonomického, fyzického, psychologického bezpečí). Druhou kategorii tvoří psychologické potřeby. Člověk chce být milován, akceptován a patřit k někomu. Také chce být uznáván a respektován.⁴⁸ Má potřebu rozhodovat se sám za sebe a chce být užitečný.⁴⁹ Poslední kategorii tvoří potřeba sebeaktualizace. Člověk potřebuje realizovat své schopnosti, chce dosáhnout osobního růstu, zahrnuje se sem i potřeba tvořit, objevovat a uspořádat.⁵⁰ Lidé potřebují uspokojovat všechny potřeby, které vytváří celek, který se nazývá bio-psycho-sociální model potřeb.⁵¹

Je nutné uspokojovat rovněž vývojové potřeby, jinak dochází k nerovnováze v organismu. Mezi vývojové potřeby se řadí: potřeba místa (nalezení místa jak reálného – mít prostor k odpočinku, tak i místa v příslušném společenství – rodině). Další je potřeba podpory. Pokud člověk v dětství nezažije pocit, že je podporován a akceptovaný takový, jaký je, bývá v dospělosti nejistý při sebepřijetí a rozhodování o svém životě. Následuje potřeba péče a pozornosti. Zahrnuje jak fyzickou, tak i psychologickou pozornost. Člověk potřebuje dostatek podnětů, aby nezůstal pasivním.

⁴⁴ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 140.

⁴⁵ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, s. 130.

⁴⁶ Srov. Tamtéž.

⁴⁷ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 140.

⁴⁸ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, s. 130.

⁴⁹ Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 141.

⁵⁰ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*, s. 130.

⁵¹ Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 140.

Naopak přemíra podnětů způsobuje nechuť k jakékoli činnosti. Další je potřeba bezpečí. Jedná se o ochranu jedince, přičemž je nutné, aby nebyla ochrana přílišná, potom se jedinec neumí bránit a fungovat za běžných podmínek. Rovněž je důležité, aby nebyl jedinec vystavován ohrožujícím podnětům, kterým se potom neumí bránit. Poslední je potřeba limitů. Zajistit, aby dítě znalo své hranice a řád. Jedním extrémem je možnost pro dítě dělat si, co chce, a druhým je systém příkazů a zákazů.⁵²

2.4.2 Osobní cíl uživatele

Osobní cíl je něco, čeho by uživatel mohl a chtěl dosáhnout, a co by podpořilo alespoň částečně jeho soběstačnost, jeho pocit potřebnosti a užitečnosti.⁵³

Cíl si uživatel utváří a formuluje sám v rozhovoru s klíčovým pracovníkem a s jeho podporou. Uživatel vychází ze své životní situace, ze svých představ o budoucím životě a ze svých potřeb.⁵⁴

Klíčový pracovník se zaměřuje na zvažování a rozhodování o tom, jaké cíle se stanou předmětem spolupráce a pomocí jakých prostředků budou naplňovány. Nabízí tedy podmínky a prostředky k dosahování cíle.⁵⁵ „*Rozměr podpory a velikost cíle se odvíjí od druhu sociální služby.*“⁵⁶ Cíle mohou být krátkodobé, střednědobé i dlouhodobé. Dobře formulovaný osobní cíl má být realistický.⁵⁷ „*Realističnost cíle není v tom, zda odpovídá životní situaci či osobním možnostem člověka, ale zda je uskutečnitelný v rámci dané služby.*“⁵⁸ „*Dále má být konkrétní, dosažitelný, vyhodnotitelný a pro uživatele významný.*“⁵⁹

Dobře nastavený osobní cíl by měl být také měřitelný, tzn., vyjasní se znaky, dle kterých klíčový pracovník i uživatel rozpozná, že bylo cíle dosaženo.⁶⁰

⁵² Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 141.

⁵³ Srov. Tamtéž, s. 146.

⁵⁴ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁵⁵ Srov. Tamtéž.

⁵⁶ Tamtéž.

⁵⁷ Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 146.

⁵⁸ Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁵⁹ Tamtéž.

⁶⁰ Srov. Tamtéž.

Individuální plánování může ohrozit, jestliže je na uživatele vyvíjen tlak na vytvoření osobního cíle v prvních kontaktech a také to, jestliže cíl stanovuje uživatel či klíčový pracovník pouze z formálních důvodů.⁶¹

2.5 Proces individuálního plánování

V této kapitole popíšeme jednotlivé části individuálního plánování, kterými jsou: zkoumání situace, tvorba plánu, realizace plánu a jeho vyhodnocení. Tento proces se neustále opakuje.⁶²

2.5.1 Zkoumání situace

Jedná se o etapu prozkoumávání a rozhodování uživatele, zda vstoupí do pomáhajícího procesu, či nikoliv.⁶³ V této části je důležité vyjasnit si, jak svou situaci vnímá uživatel, jak chápe roli pracovníka, který mu má pomáhat, co od něj očekává a zda zná jeho kompetence. Pokud se uživatel rozhodne vstoupit do tohoto procesu, tak předkládá svůj problém. Klíčová je jeho motivace ke změně.⁶⁴

V této etapě je důležité vytvoření vzájemné důvěry mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem⁶⁵, která je vodítkem k tomu, aby klíčový pracovník angažoval uživatele ke spolupráci na řešení svého problému.⁶⁶

Informace o situaci uživatele získává klíčový pracovník prostřednictvím rozhovoru, pozorování, či analýzy dokumentace. Anamnéza, kterou je třeba během první fáze práce s uživatelem zaznamenat, má zachytit pouze důležité body, neměla by se stát kompletním sběrem dat, pokud k tomu není zvláštní důvod. Z této fáze plánování by měla vzejít představa uživatele služby o budoucí změně (jak se má jeho situace změnit) a přehled toho, v čem a jak potřebuje pomoci. Je třeba mít na paměti, že v počáteční fázi je uživatel nejzranitelnější, ale současně nejpřístupnější.⁶⁷

⁶¹ Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁶² Srov. Tamtéž.

⁶³ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 74.

⁶⁴ Srov. Tamtéž.

⁶⁵ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁶⁶ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 74.

⁶⁷ Srov. Tamtéž.

„Hloubka a oblasti zkoumání situace se odvíjí od charakteru služby a od ochoty uživatele služby informace sdělit.“⁶⁸

2.5.2 Tvorba plánu

Jestliže uživatel, klíčový pracovník i ostatní lidé, kteří se účastní individuálního plánování, mají dostatek informací a rozumí situaci uživatele, dochází k vytvoření individuálního plánu. Součástí tohoto plánu je určení cíle spolupráce, který se odvíjí od možností poskytovatele a priorit uživatele.⁶⁹

„Po stanovení cíle spolupráce je důležité určit si kritéria jeho naplnění. Je tedy potřeba domluvit se, jak pozná uživatel, jeho rodina, pracovníci i kontrola, zda a do jaké míry je cíl plněn a kdy si budou všichni jistí, že ho bylo dosaženo.“⁷⁰

Dále se identifikují použitelné zdroje, které umožní naplnění cíle.⁷¹ Mezi tyto zdroje můžeme řadit poskytovatele dané sociální služby, osoby z uživatelského okolí, dávky, granty, jejichž prostřednictvím lze získat finanční nebo hmotné prostředky pro naplnění cíle.⁷²

V této etapě se také volí vhodné metody práce. Ty se odvíjejí od charakteru služby, situací, potřeb a výsad uživatele a také od možností poskytovatele a dostupnosti vnějších zdrojů.⁷³

V rámci této fáze by měla být vytvořena i analýza rizikových situací a z toho plynoucích opatření. Dále se určují odpovědné osoby a termíny.⁷⁴

Plány jsou obvykle vytvářeny na období odpovídající charakteru cílů, tomu odpovídá i frekvence setkání účastníků, kdy probíhá revize plánu.⁷⁵

Forma individuálního plánu se odvíjí do charakteru služby a typu klienta. Může být ústní i písemný.⁷⁶

⁶⁸ Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁶⁹ Srov. Tamtéž.

⁷⁰ Tamtéž.

⁷¹ Srov. JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. [on-line]. [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné na: www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf.

⁷² Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁷³ Srov. Tamtéž.

⁷⁴ Srov. Tamtéž.

⁷⁵ Srov. JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. [on-line]. [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné na: www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf.

⁷⁶ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

2.5.3 Realizace plánu

V této části dochází k realizaci naplánovaných kroků.⁷⁷ Uživatel služby s podporou klíčového pracovníka využívá vlastní síly k naplnění stanovených cílů. Pomoc spočívá v rozhovorech, uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který má na uživatele léčebný vliv.⁷⁸ Součástí této fáze bývá také zaznamenávání průběhu společné práce, což je později potřeba pro vyhodnocení plánu.⁷⁹

V průběhu společné práce pracovník podle předchozí domluvy zasahuje i nechává uživatele zažít důsledky jeho rozhodnutí. Stále se domlouvají, v čem uživatel potřebuje podporu a co zvládá sám. Zplnomocňující proces společné práce je stejně důležitý, jako dosažení cíle konkrétního plánu.⁸⁰

2.5.4 Vyhodnocení plánu

V této závěrečné etapě dochází ke zhodnocení naplnění cíle stanoveného v plánu. Je důležité, jak je intervence ukončena, jak pracovník hodnotí uživatelskou spolupráci, jeho cestu k vytýčenému cíli, jak jej ocení, podpoří a vyzdvihne jeho klady.⁸¹ Pokud z hodnocení vyplývá, že všech cílů bylo dosaženo a uživatel nepotřebuje další podporu sociální služby, je spolupráce v tomto bodě ukončena. Pokud cílů nebylo dosaženo nebo jsou další oblasti, kde člověk potřebuje pomoc sociální služby, jsou výstupy hodnocení použity v dalším cyklu plánování.⁸²

⁷⁷ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [13. 2. 2014]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

⁷⁸ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 74.

⁷⁹ Srov. JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. [on-line]. [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné na: www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf.

⁸⁰ Srov. Tamtéž.

⁸¹ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O. Případová práce. In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 74.

⁸² Srov. JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. [on-line]. [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné na: www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf.

3 Individuální plánování v NZDM Oráč

V této kapitole úvodem představím nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Oráč, dále se zaměřím na vývoj individuálního plánování v tomto zařízení.

3.1 NZDM Oráč

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Oráč je součástí Salesiánského střediska mládeže - domu dětí a mládeže České Budějovice.

„NZDM Oráč je registrovanou sociální službou dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jeho posláním je poskytovat zázemí, podporu a pomoc dětem a mládeži z Českých Budějovic, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jí ohroženi a přispívat tak ke zlepšení jejich kvality života.“⁸³

Cílovou skupinu tvoří děti a mládež ve věku od 6 do 26 lety ohrožené společensky nežádoucími jevy a to zejména v oblasti sídliště Máj, Vltava a Šumava. Dalšími osobami, na které se pracovníci tohoto zařízení zaměřují, jsou rodinní příslušníci uživatelů.⁸⁴

„Cílem tohoto zařízení je vytvářet zázemí pro děti a mládež a podmínky pro bezpečné trávení jejich volného času, déle sociální začlenění uživatele do skupiny vrstevníků i do společnosti. Prostřednictvím prevence společensky nežádoucích jevů a sociální práce se sociální pracovníci snaží snižovat sociální rizika vyplývající z konfliktních životních situací, životního způsobu a rizikového chování uživatelů. Prostřednictvím poradenství a individuálního plánování se sociální pracovníci snaží dosáhnout lepší orientace uživatelů v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“⁸⁵ Služba vychází z principu nízkoprahovosti.“⁸⁶

„NZDM Oráč poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁸⁷

⁸³ RÁDL, T. Veřejný závazek NZDM Oráč. In *Metodika NZDM Oráč*, s. 2.

⁸⁴ Srov. Tamtéž.

⁸⁵ Tamtéž.

⁸⁶ Tamtéž.

⁸⁷ RÁDL, T. Nabídka NZDM Oráč. In *Metodika NZDM Oráč*, s. 3.

Úkolem sociálních pracovníků v počáteční fázi práce se zájemcem o službu je seznámit ho s principy a pravidly služby. Zájemce o službu může být odmítnut, jestliže nespadá do cílové skupiny na základě věku nebo jejího vymezení, z důvodu plné kapacity, kterou má zařízení stanovenou, při problémovém jednání zájemce, nebo zájemce požaduje službu, kterou středisko neposkytuje. Odmítnutí zájemce se děje i z důvodu handicapu, jelikož středisko nemá bezbariérový přístup a pracovníci nejsou vyškoleni pro práci s lidmi se zdravotním handicapem.⁸⁸

Jestliže zájemce není odmítnut a dodržuje pravidla během prvních 10 návštěv, pracovník s ním uzavře Income dotazník (Příloha IV.) a Ústní dohodu o poskytování sociální služby (Příloha II.). Součástí každé dohody je informování uživatele o tom, že služba NZDM Oráč pracuje především s náročnými životními situacemi uživatelů.⁸⁹

3.2 Vývoj individuálního plánování v NZDM Oráč

V této kapitole popíši vývoj individuálního plánování v NZDM Oráč. Informace, které zde uvádím, jsem čerpala z metodik tohoto zařízení a z rozhovorů s vedoucími pracovníky této sociální služby.

3.2.1 Etapy vývoje individuálního plánování v NZDM Oráč

Individuální plánování v NZDM Oráč prošlo několika etapami, během kterých docházelo k vymezení a úpravám tohoto procesu. Jako první období uvedu rok 2005, kdy byl klub Oráč již sociální službou, ale individuální plánování zde nebylo nastaveno. Druhou etapou, během které došlo k vymezení individuálního plánování a jeho postupným úpravám, označuji roky 2006 až 2013. V tomto období došlo na základě členství v České asociaci streetwork, o. s., a registraci NZDM, k postupnému rozvoji tohoto procesu. Třetím mezníkem úprav individuálního plánování v NZDM Oráč je rok 2014. Od tohoto roku individuální plánování již odpovídá požadavkům příslušného zákona.

Nyní blíže představím jednotlivé etapy vývoje individuálního plánování. Prvním obdobím je tedy rok 2005. V tomto roce došlo k zavedení této služby, která nesla název Otevřené kluby a zahrnovala následující programy: Oratoř, klub Oráč, Romský klub, volnočasové aktivity na sídlišti Máj, doučování a sportovní program v tělocvičně ZŠ Máj. Klub Oráč byl od počátku sociální službou.

⁸⁸ Srov. RÁDL, T. Jednání se zájemce o službu – prvokontakt. In *Metodika NZDM Oráč*, s. 1.

⁸⁹ Srov. Tamtéž.

Sociální pracovníci tohoto zařízení v tomto období věnovali zvýšenou pozornost nejproblematictějším uživatelům a řešili jejich složité situace. Tato práce zaměřená na uživatele vycházela z pocitů pracovníků, nikoliv ze systematického sledování jejich potřeb.

Druhou etapou, ve které došlo k vymezení procesu individuálního plánování a jeho postupným úpravám, je období v letech 2006 – 2013. Na jeho počátku přispěla k rozvoji tohoto procesu Česká asociace streetwork, o. s., jejímž členem se Otevřené kluby v roce 2006 staly. Tato asociace sdružuje NZDM a další sociální služby s cílem zvyšovat kvalifikaci, zjišťovat potřeby sociálních pracovníků, a vytvářet oborové standardy. Díky těmto oborovým standardům a pozdějšímu auditu ze strany této asociace, který se konal v listopadu roku 2006, a který se zaměřoval na sociální službu Oráč, došlo k vytvoření metodik pro Otevřené kluby, ve kterých bylo individuální plánování vymezeno.

V roce 2006 se v souvislosti s individuálním plánováním sociální pracovníci zaměřovali na stanovení osobního cíle uživatele, který vycházel z jeho přání a posléze se zapisoval do písemné smlouvy, která se dle potřeby revidovala.

V červenci roku 2007 proběhla registrace sociální služby NZDM Otevřené kluby, jejichž součástí se v roce 2008 stalo mimo zmiňované programy také Kontaktní centrum Maják. Součástí Otevřených klubů se také staly tematické programy, individuální doučování a speciální programy klubu Oráč. Od března roku 2009 přestaly být součástí sociální služby pedagogické programy, mezi které patřily doučování, Oratoř, volnočasové aktivity na sídlišti Máj a terénní sociální práce. V roce 2009 byly do služby zařazeny další činnosti, kterými byly návštěvy pracovníků ve školách a rodinách uživatelů. V tomto roce došlo k vyřazení tematických programů. V průběhu let 2010 a 2011 se součástí této sociální služby staly, na základě Individuálního projektu, terénní sociální práce, terénní komunitní práce, sociální práce s romskou komunitou a individuální sociální práce. V roce 2012 došlo k vyjmutí sociální práce s komunitou, individuální sociální práce, terénní komunitní práce a sportovního programu v tělocvičně Máj. Od září roku 2012 došlo k přejmenování této služby a novým názvem tohoto zařízení se stal NZDM Bosko.

Individuální plánování, které v tomto období probíhalo v rámci výše zmiňovaných programů, bylo upraveno v metodikách a stále začínalo s uživatelem, stejně jako v roce 2006, po uzavření písemné smlouvy, jejíž součástí byl osobní cíl uživatele, který si uživatel stanovil na základě svého přání. Uživatel prostřednictvím vyplněného

dotazníku poskytnul základní informace týkající se jeho života. Průběžně docházelo k revizi smlouvy a stanovování nových cílů. V roce 2012 došlo k vyjmutí osobního cíle uživatele, který byl poté uveden již v písemném individuálním plánu a který obsahoval i způsob jeho dosažení.

Sociální služba však neměla v této době vydefinované náročné životní situace, takže neexistovaly hranice ani metodiky, na jaký cíl uživatele přistoupit a na jaký už nikoliv. Také nebyla jasná intervence pracovníků při stanovování cílů a nedostatečná provázanost stanovených cílů s posláním a cíli organizace. Samotné individuální plánování málo kdy reagovalo na aktuální potřeby uživatelů.

Na základě těchto skutečností, které byly zjištěny prostřednictvím auditu ze strany České asociace streetwork o. s., došlo od roku 2014 k úpravě individuálního plánování v tomto zařízení, které nese od nového roku opět nový název, tedy NZDM Oráč a zahrnuje ambulantní program, tedy klub Oráč a terénní programy.

Cílem a smyslem individuálního plánování v tomto období, které můžeme označit za třetí etapu jeho vývoje, je minimálně snaha o dosažení změny v náročné životní situaci uživatele.⁹⁰ Služba má již vymezené tyto náročné životní situace, mezi které lze řadit například týrání, zneužívání, zanedbávání, šikanu, domácí násilí, partnerské neshody, nedostatek financí, znásilnění, zdravotní omezení, nezaměstnanost, problémy ve škole, rizikové užívání návykových látek, sebepoškozování, agresivní chování.⁹¹ *„Cílem individuálního plánování je tedy informovat uživatele o jeho náročné životní situaci, naučit uživatele přemýšlet o sobě a svém chování, vést ho k tomu, aby přijal zodpovědnost za sebe i druhé, byl schopen rozlišovat mezi důležitým a nedůležitým, učil se samostatně řešit problémy, rozpoznal možná ohrožení, poznal rizikové chování a uvědomoval si jeho důsledky.“⁹² „Druhotným smyslem individuálního plánování je měření efektivity služby a práce zaměstnanců.“⁹³*

Individuální plánování se v tomto zařízení může dále vyvíjet díky vzdělávání sociálních pracovníků v této oblasti, které realizuje Česká asociace streetwork, o. s.

Přehled hlavních aspektů individuálního plánování v jednotlivých obdobích ukazuje následující tabulka.

⁹⁰ Srov. RÁDL, T. Plánování, průběh a ukončení služby. In *Metodika NZDM Oráč*, s. 1.

⁹¹ Srov. RÁDL, T. Typický klient a OŽS. In *Metodika NZDM Oráč*, s. 1.

⁹² Tamtéž.

⁹³ Tamtéž.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V NZDM ORÁČ			
	ČINNOST V ROCE 2005	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V LETECH 2006 - 2013	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ OD ROKU 2014
ZAHÁJENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ			
Zahájení individuálního plánování	V tomto období je poskytována podpora a pomoc uživatelům, kteří mají uzavřenou písemnou smlouvu a potřebují řešit obtížnou životní situaci. Tyto činnosti bychom mohli chápat jako individuální plánování.	Individuální plánování se s uživateli zahajuje po uzavření písemné smlouvy, ve které je obsažen cíl spolupráce (Příloha VII.). V roce 2012 dochází k vyjmutí cíle ze smlouvy, který se stává součástí písemného individuálního plánu.	Individuální plánování se s uživateli zahajuje po uzavření Ústní dohody o poskytování sociální služby (Příloha II.). Výsledkem tohoto procesu je stanovení cíle spolupráce, jeho uskutečňování, revize a ukončení. Může probíhat v rámci krátkodobých, střednědobých a dlouhodobých individuálních plánů.
Klíčový pracovník	V této době není zavedena pozice klíčového pracovníka.	Klíčovým pracovníkem se zpravidla stává ten pracovník, který s uživatelem sepisuje smlouvu, dotazník a individuální plán. Poté je v roli navrhovatele změn, nabízí služby jiných spolupracujících organizací, doporučuje, ale přesto nechává odpovědnost za svá rozhodnutí na uživateli.	Klíčovým pracovníkem se stává ten pracovník, kterého si zvolí uživatel sám.
ZKOUMÁNÍ SITUACE			
Dotazník	V tomto období uživatelé nevyplňují žádný dotazník.	Součástí individuálního plánování je Dotazník o uživatelově životě (Příloha V.). Z informací uvedených	Součástí individuálního plánování je In-come dotazník (Příloha IV.), který plní stejnou funkci jako dotazník

		v dotazníku, získají pracovníci základní informace o uživateli, jeho rodině, způsobu trávení volného času, kontaktu s dalšími institucemi a aktivitách, které by chtěl v rámci zařízení využívat. Slouží jako nejfunkčnější prostředek k navázání důvěry.	v předešlém plánování. Využívá se k intervenci pracovníka při stanovování cíle spolupráce s uživatelem.
TVORBA PLÁNU			
Individuální plán	V tomto období neexistuje individuální plán.	<p>Cíl je součástí písemné smlouvy. Po jeho vyjmutí ze smlouvy se uzavírá písemný individuální plán. Doba, na kterou je uzavřen, se odvíjí od přání uživatele.</p> <p>Formulář individuálního plánu vyplňuje pracovník vždy s uživatelem. Obsahuje tyto informace (Příloha VI.):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osobní cíl (přání, potřeba) - Kroky k dosažení cíle - Určení klíčového pracovníka - Časové ohraničení <p>Vyplněný formulář individuálního plánu je uložen do složky uživatele.</p>	<p>Individuální plán může být krátkodobý, formou situační intervence, střednědobý, uzavřený na dobu 2 až 12 měsíců a dlouhodobý, uzavřený na dobu delší 12 měsíců.</p> <p>Individuální plán může mít ústní či písemnou podobu.</p> <p>Formulář individuálního plánu obsahuje tyto informace (Příloha III.):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Popis náročné životní situace - Cíl spolupráce/adaptační cíl - Kroky k dosažení cíle - Určení klíčového pracovníka - Předpokládané datum dosažení cíle - Datum ukončení plánu - Zhodnocení plánu - Komentář

<p>Cíl spolupráce</p>	<p>Uživatel může využívat jakékoliv služby nabízené tímto zařízením (sociální poradenství, volnočasové aktivity...)</p>	<p>Cíl vychází z potřeb, přání a cílů, které jsou uživatelem navržené a zaznamenané v písemné smlouvě, později v písemném individuálním plánu.</p> <p>Cíle se vztahují:</p> <ul style="list-style-type: none"> - k řešení obtížné životní situace, (zdravotní stav, problémy ve vztazích, špatný prospěch ve škole, nezaměstnanost...) - k rizikovému chování (nechráněný sex, alkohol, drogy, šikana, rasismus) - k volnočasovým potřebám (fotbal, florbal, tancovat, trávit čas s kamarády) - k přáním, která si uživatel nemůže naplňovat v rámci zařízení (založit kapelu, najít si partnera) - dlouhodobé cíle vztahující se k volbě povolání (úspěšné dokončení jedné školy, splnění přijímacích zkoušek splnění školy následující). - Cíl či přání – „Nic mě nenapadá.“, „Nevím“. <p>Pokud chce uživatel v zařízení trávit pouze volný čas s přáteli, ve smlouvě se stanovuje, jakých jiných služeb by chtěl využívat (počítače, hudebna, tělocvična). Takový uživatel dostává ale jasnou nabídku, že pokud bude potřebovat řešit nějaký problém, tak se může obrátit k sociálním pracovníkům o pomoc.</p>	<p>Cíl spolupráce vychází z vyřčených přání, potřeb a cílů uživatele. Úkolem klíčového pracovníka je uživatele informovat o vhodném cíli dle náročné životní situace, ve které se nachází a směřuje jeho přání k nabídce služby.</p> <p>Společně se domlouvají na dílčích krocích, které vedou k naplnění cílů a jsou uzpůsobeny znalostem, postojům a chování uživatele.</p> <p>Cíl má být tedy stanoven tak, aby byl reálný, měřitelný, přiměřený, byl ve shodě s cíli NZDM Oráč, a popisem náročné životní situace uživatele.</p> <p>Klíčový pracovník reviduje stanovený cíl. Pokud zjišťuje, že klient nespolupracuje, nastavuje cíl spolupráce jinak, aby více klientovi vyhovoval. Bez jasné zakázky a bez dostatečných informací o uživateli se stanovuje adaptační cíl na dobu maximálně šesti měsíců.</p> <p>Adaptačním cílem může být i volnočasová aktivita.</p>
-----------------------	--	--	---

		Stanovené cíle v tomto období nejsou dostatečně provázány s posláním a cíli organizace.	
REALIZACE PLÁNU			
Intervence	Jakákoliv činnost reagující na náročnou situaci uživatele i jeho volnočasové potřeby.	Intervence se také odvíjejí od situace, ve které se uživatel nachází.	Intervence se odvíjí od délky individuálních plánů, návštěv uživatele v zařízení, jeho ochotě spolupracovat a situaci, ve které se uživatel nachází.
VYHODNOCENÍ PLÁNU			
Revize plánu	Reviduje se pouze smlouva.	V době, kdy je cíl součástí smlouvy, se reviduje tato smlouva, po jeho vyjmutí se reviduje jen individuální plán. Revizi plánu uskutečňuje klíčový pracovník dle potřeby, nebo po uplynutí doby, na kterou je plán nastaven, v případě změny situace a klíčového pracovníka, či jestliže uživatel ukončí sám spolupráci. Zpravidla se revize uskutečňuje jednou za půl roku.	Revize plánu se uskutečňuje na základě stejných podmínek jako u předchozího plánování. Rozdíl je v časovém rozmezí. U krátkodobých plánů dochází k revizi okamžitě při kontaktu nebo při dalších kontaktech. U střednědobých a dlouhodobých plánů dohází k revizi jednou za tři měsíce.
Vyhodnocení plánu		Plán vyhodnocuje klíčový pracovník společně s uživatelem. Hodnotí se jednotlivé kroky, které byly učiněny a vedly k dosažení cíle, překážky, které bránily k jeho naplnění a řeší se další postup.	K závěrečnému hodnocení plánu dochází stejným způsobem jako u předchozího plánování. Navíc se hodnotí vzájemná spolupráce, a také to, jestli uživatel splnil domluvené úkoly.

Pokračování, ukončení spolupráce		<p>Při naplnění cíle klíčový pracovník s uživatelem uzavírá nový cíl spolupráce.</p> <p>I když uživatel nespolupracuje, služba mu je poskytována nadále.</p> <p>S uživatelem je ukončena spolupráce, pokud poruší závažným způsobem pravidla zařízení, nejví zájem o službu, či nespadá již do cílové skupiny.</p>	<p>Při naplnění cíle je vhodné stanovení nového cíle spolupráce k udržení změny.</p> <p>Pokud je cíl naplněn částečně, tedy byly uskutečněny kroky, které vedly ke zmírnění náročné životní situace uživatele, je vhodné prodloužit plán a hledat efektivnější kroky k dosažení cíle.</p> <p>Pokud se cíl nepodařilo naplnit, tedy náročná situace se nezmínila či zhoršila, je vhodné nalézt cíl efektivnější.</p> <p>Spolupráce s uživatelem je ukončena za stejných podmínek jako u předchozího plánování.</p>
EVIDENCE			
Evidence individuálního plánování		<p>Proces individuálního plánování je evidován zejména písemnou formou a podružně v evidenčním programu PePa. Do tohoto programu může uživatel nahlédnout.</p>	<p>Proces individuálního plánování je evidován zejména v evidenčním programu PePa.</p>

3.2.2 Hlavní změny v procesu individuálního plánování na příkladech vybraných uživatelů

V této kapitole uvedu hlavní změny, ke kterým v rámci individuálního plánování v NZDM Oráč v průběhu vývoje této sociální služby došlo. Dále nastíním tyto změny prostřednictvím příkladů 6 uživatelů, které z důvodu anonymity, uvádím pod velkými písmeny od A po F. O těchto uživatelích se podrobněji zmiňuji v kazuistikách obsažených v Příloze I., které obsahují základní a důležité informace o uživatelích, jejich rodině, způsobu trávení volného času a jejich kontaktu s institucemi. Též jsou v kazuistikách obsaženy individuální plány jednotlivých uživatelů a intervence, ke kterým v rámci poskytované sociální služby došlo, ale které nebyly součástí uzavřených individuálních plánů.

Nyní představím hlavní změny a jejich dopad na individuální plánování s uživateli v NZDM Oráč:

1. V procesu individuálního plánování došlo k **úpravě formy individuálního plánu**, který měl od svého počátku až do konce roku 2013 písemnou podobu. Délka uzavření plánu se odvíjela od přání uživatele. Nyní může mít plán písemnou i ústní podobu, doba jeho uzavření je stanovena metodikou NZDM Oráč. Tato změna týkající se formy uzavření individuálního plánu se dle mého názoru může odrazit při práci s uživateli tak, že díky možnosti plánovat ústně a krátkodobě může pomoci klíčovým pracovníkům okamžitě reagovat na složitou situaci uživatelů.
2. K individuálnímu plánování patří i **stanovení cíle spolupráce**, který byl původně obsažen v písemné smlouvě. Zde ale **nebyl zaznamenán způsob jeho dosažení, ani úloha klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování**. Pro příklad této formy zaznamenávání individuálního plánování uvedu uživatelku A (Příloha I.), se kterou byly stanoveny v rámci uzavřených písemných smluv dva cíle, které byly ochuzeny o způsob jejich dosažení a spolupráci klíčového pracovníka. Jednalo se o cíle - užívat zábavu a zlepšit se v matematice. Tento způsob práce tehdy odpovídal metodickému nastavení tohoto zařízení. Dle mého názoru, takto nastavené individuální plánování v souvislosti se zaznamenáváním osobních cílů, mohlo znesnadnit jejich dosahování kvůli tomu, že ani jedna strana neměla přesně dané, co má v rámci daných cílů vykonat.

V roce 2012 však došlo ke změně, kdy byl osobní **cíl vyňat ze smlouvy** a stal se součástí písemného individuálního plánu, který zároveň vymezoval úlohu klíčového pracovníka i kroky k dosažení jednotlivých cílů. Konkrétně se jedná například o uživatelku A (Příloha I.), která si stanovila za cíl trénovat tancování v tělocvičně, kdy klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelkou stanovili kroky k dosažení tohoto cíle, tedy že si uživatelka sežene potřebnou hudbu a kamarádky na tancování. Úlohou klíčového pracovníka v tomto případě bylo domluvit se s ostatními lidmi, kteří využívají tělocvičnu, na vhodnou dobu pro tancování a půjčit rádio.

Příkladem může být i uživatel F (Příloha I.), k jehož stanovenému cíli, tedy přestat užívat klub Oráč a začít využívat služeb určených pro uživatele drog, se váže způsob, jakým ho chce dosáhnout. Jednalo se tedy o následující kroky. Uživatel bude do klubu Oráč docházet jen v pátek, domluví si schůzku v centru, které se zabývá drogovou problematikou a klíčový pracovník si od něj poté ověří, jestli tento domluvený postup dodržel. V rámci intervencí, které v rámci tohoto plánu později proběhly, lze vidět, že požadované kroky se podařilo splnit.

Zprvu, když byl cíl uváděn v rámci písemných smluv a nebyl stanoven postup jeho dosažení, se dle mého názoru spolupráce na cíli stala nepřehledná a nesystematická. Jeho vynětí a umístění do individuálního plánu, který obsahuje požadované náležitosti, vede dle mého názoru ke zpřehlednění situace uživatele, k naplánování postupu a k systematické činnosti jak uživatele, tak i klíčového pracovníka, jelikož bylo jasně stanovené, co jaká strana má vykonat.

Novým způsobem určování cíle je od roku 2014 možnost uživatele vytvořit tzv. **adaptační cíl**, který vychází z jeho nejasné zakázky. Tímto cílem může být i jakákoliv volnočasová aktivita. Délka uzavření tohoto cíle je omezená na půl roku.

3. Stanovované cíle v počátku individuálního plánování nebyly vždy ve **shodě s posláním a cíli tohoto zařízení a nevycházely z náročné životní situace uživatele**. Toto je patrné u uživatelky A (Příloha I.), u které je zřejmé, že první cíl, který si určila, vycházel z jejího přání a jednalo se o volnočasovou aktivitu, konkrétně měla zájem v rámci tohoto zařízení užívat pouze zábavu. S uživatelkou byly v rámci dalšího plánování určovány nové cíle spolupráce, přičemž jeden také nevycházel z její tíživé situace. Jednalo se o její zájem tancovat v tělocvičně, kterou mohou uživatelé v rámci poskytované služby využívat. Vzhledem k tomu,

že uživatelka během svého působení v NZDM Oráč zažívala velmi náročnou životní situaci v rodině, tedy konflikty v rodině, kvůli neomluvené absenci uživatelky ve škole, napjaté situaci v rodině, kvůli jejímu zadlužení, které se matka uživatelky snažila vyřešit sebevražedným pokusem, a z toho vyplývající krizová psychická situace uživatelky, si myslím, že individuální plánování se mělo vztahovat a vycházet z těchto obtíží.

V rámci vývoje individuálního plánování, došlo později k požadované změně, tedy že klíčoví pracovníci při své práci **vychází zejména z náročné životní situace uživatele**. Tyto změny v individuálním plánování se odráží na uživatelích, které uvádím v Příloze I., tedy uživatelích A, D, E, F. Pro příklad uvedu uživatelku A, která si jako poslední stanovený cíl určila, že si chce nalézt zaměstnání. Tento cíl jasně vychází z náročné životní situace, za kterou můžeme označit nedostatek financí spojených s nezaměstnaností. Pokud se zdaří uživateli tohoto cíle dosáhnout, vyřeší se tato situace a nebude ohroženo její sociální fungování.

Dalším příkladem, který uvedu v souvislosti s cíli a jejich provázaností s náročnou životní situací je uživatel E (Příloha I.), u kterého je jasná zakázka vycházející právě z jeho náročné životní situace, tedy z jeho nedostatku finančního příjmu z důvodu nevyplacení mzdy, a jeho závislosti na pervitinu. Jako cíl si v rámci individuálního plánování určil, že sežene peníze a nastoupí na odvykací léčení. Tento cíl tedy odpovídá požadavkům na stanovování cílů dle nově upraveného individuálního plánování, je realistický, konkrétní, dosažitelný a pro uživatele významný.

Příkladem je i uživatel F (Příloha I.), jehož cíl jasně vychází z tíživé životní situace, na níž se podepisuje užívání pervitinu po dobu šesti let a život „na ulici“. Jako cíl si s pomocí klíčového pracovníka stanovil, že přestane užívat klub Oráč a začne užívat služeb určených pro uživatele drog. Snahou klíčového pracovníka je v tomto případě přeměřovat tohoto uživatele na vhodnější sociální službu, která může efektivněji pomoci s jeho tíživou situací.

Změnu, která určuje, jakým způsobem mají být cíle spolupráce nastaveny, bych označila jako nejdůležitější. Tyto cíle mají nyní vycházet z náročné životní situace uživatele, které si tato služba nově definovala, což může být, dle mého názoru, pro klíčové pracovníky výborným vodítkem k určování vhodných cílů spolupráce a vyloučí se možnost stanovování takových cílů, které budou vzhledem k tíživé situaci uživatelů nedůležité.

4. V souvislosti s individuálním plánováním zpočátku docházelo **k revizi** stanovených **cílů** v rámci písemně uzavřené smlouvy. Příkladem může být uživatel B (Příloha I.), jehož prvním cílem bylo nalézt si brigádu a jako druhý cíl si stanovil úspěšné dokončení studia. První stanovený cíl byl revidován dle potřeby, zhruba po dvou měsících od nastavení cíle. Cíle se nepodařilo dosáhnout a z tohoto důvodu došlo k uzavření druhého cíle, který se váže na dokončení studia. K revizi tohoto cíle došlo zhruba po roce od jeho stanovení s tím, že byl s uživatelem tento plán prodloužen, tedy cíl byl stále stejný, ale již přesunut do písemného formuláře individuálního plánu. K revizi tohoto cíle došlo po devíti měsících od jeho stanovení s tím, že se cíl nepodařilo splnit vzhledem k situaci, která uživatele potkala. Uživatel byl umístěn do výchovného ústavu a vyloučen ze školy, ke které se stanovený cíl spolupráce vázal.

Od roku 2014 došlo ke změně související s revizemi individuálních plánů, které se vážou na délku jejich uzavření. U krátkodobých plánů dochází k revizi okamžitě při kontaktu nebo při dalších kontaktech. U střednědobých a dlouhodobých plánů dochází k revizi jednou za tři měsíce. Vzhledem k tomu, že nové individuální plány byly uzavřené v letošním roce a ještě neuplynula doba potřebná pro jejich revizi, nemůžu zde představit tuto změnu na jednotlivých případech. V současné době se v souvislosti s hodnocením individuálních plánů klade důraz zejména na zhodnocení vzájemné spolupráce, která směřuje k dosahování cílů. Navazující cíle spolupráce mají udržovat změny, ke kterým došlo v rámci předchozího plánování, a mají opět vycházet z náročné životní situace uživatele. Tato změna se dle mého názoru, vyjma frekvenci revizí individuálních plánů, tedy, že dříve se realizovaly zpravidla jednou za šest měsíců, a od roku 2014 dochází k revizím jednou za tři měsíce, příliš neodrazila při práci s uživateli, jelikož k revizím plánů přesto docházelo a dochází dle potřeby či změny situace uživatele. Přínosné se mi jeví tedy častější revize individuálních plánů, jelikož mohou sloužit ke zpřehlednění situace uživatele a popřípadě přispět ke změně nastaveného cíle či práce na něm.

Tyto změny označuji za hlavní, jelikož si myslím, že díky nim mohou uživatelé s podporou klíčových pracovníků, lépe dosahovat vytýčených cílů, a jejich spolupráce se stává efektivnější, přehlednější a systematičtější.

Závěr

Cílem této práce bylo ukázat, jakým způsobem probíhá individuální plánování v rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Zaměřila jsem se na vývoj procesu individuálního plánování v NZDM Oráč. Poukázala jsem na postupné změny, ke kterým v rámci rozvoje této sociální služby v souvislosti s individuálním plánováním došlo, a na důvody těchto změn. Poté jsem prostřednictvím jednotlivých příkladů představila hlavní změny, které se v procesu individuálního plánování uskutečnily a které přímo ovlivňovaly způsob, jakým klíčoví pracovníci poskytovali uživatelům NZDM Oráč podporu a pomoc.

Ze zjištěných údajů vyplývá, že se individuální plánování v tomto zařízení postupně vyvíjí od roku 2005. V jeho nejranější fázi šlo ovšem o činnost, která nebyla pracovníky vnímaná jako plánování s uživatelem, ale jednalo se o takovou práci s ním, která měla pomoci řešit jeho situaci.

Později však plánování získalo díky České asociaci streetwork, o. s. určitý návod k tomu, jakým způsobem by bylo dobré pracovat, a díky přínosným informacím tohoto sdružení a prostřednictvím realizovaných auditů se individuální plánování mohlo postupně rozvíjet.

K rozvoji plánování přispěl současně, po registraci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505.

Domnívám se, že přestože se individuální plánování vztahovalo pouze k písemně uzavřeným plánům, které málo kdy vycházely z obtížné situace uživatele, docházelo ze strany sociálních pracovníků v tomto zařízení k řešení těchto situací, i když je pracovníci nepovažovali v té době za plánování. O těchto situacích se zmiňuji v Příloze I., ve které uvádím intervence s uživateli mimo individuální plánování, ve kterých zmiňuji u uživatelů A, B a C pomoc ze strany sociálních pracovníků, která vychází z náročné životní situace těchto uživatelů.

K posledním úpravám individuálního plánování v tomto zařízení došlo na základě auditu ze strany České asociace streetwork, o. s., která vytkla, že plánování není vždy ve shodě s cíli sociální služby a posláním zařízení, ani není zřejmá intervence klíčového pracovníka v procesu plánování.

Došlo tedy k úpravě formuláře individuálního plánu, kde je popsána úloha klíčového pracovníka a k vymezení náročných životních situací, ze kterých vycházejí nové cíle, takže by nemělo být pravidlem, že by se cílem mohla stát například volnočasová aktivita. Výjimkou a novinkou je v tomto případě možnost uzavření adaptačního cíle.

Individuální plánování v NZDM Oráč prošlo dlouhým, smysluplným procesem, na jehož počátku i konci je snaha sociálních pracovníků poskytovat pomoc a podporu svým uživatelům, což bylo a je spojováno s jejich úsilím upravovat tuto práci dle požadavků nadřazených předpisů, dle potřeb uživatelů, dle svých možností tak, aby plánování přispívalo k řešení či zmírnění náročné životní situace uživatelů a posílilo jejich sociální fungování v rámci sebe, svých vrstevníků, rodiny i celé společnosti. A také aby sloužilo k posílení schopnosti uživatelů uvědomit si svou situaci a byli schopní jí zodpovědně v rámci svých možností řešit.

Na základě výsledků, ke kterým jsem v rámci své práce dospěla, si myslím, že stanoveného cíle této práce bylo dosaženo.

V rámci zjištěných informací, které mi poskytly náhled na individuální plánování, jeho zavedení a vývoj v daném zařízení, si myslím, že by bylo přínosné se v budoucnu zaměřit se na to, jakým způsobem se nově nastavené individuální plánování projevilo při práci s uživateli, zda nastavené změny skutečně lépe ovlivňují nepříznivé situace uživatelů NZDM Oráč.

Seznam použitých zdrojů

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

Česká asociace streetwork, o.s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [on-line]. [cit. 2. 11. 2013]. Dostupné na http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. [on-line]. [cit. 2. 1. 2014]. Dostupné na: www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf.

KLÍMA, P., HERZOG A., KUNC S., a kol. *Kontaktní práce*. 2008-2011. ISBN 978-80-254-4001-8.

HAICL, M., HAICLOVÁ, V., BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2010. ISBN 978-80-254-3427-7.

MATOUŠEK, O., a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, Akademie věd České republiky, 1997. ISBN 80-200-0628-1.

RÁDL, T. *Metodika NZDM Oráč*. České Budějovice, 6. 1. 2014.

Standardy kvality sociálních služeb. *Výkladový sborník pro poskytovatele*. [on-line].

[13. 2. 2014]. Dostupné na:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2014.

Seznam použitých zkratk

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Seznam příloh

Příloha I. Individuální plánování s konkrétními uživateli

Příloha II. Ústní dohoda o poskytování sociální služby

Příloha III. Individuální plán (od roku 2014)

Příloha IV. Income dotazník

Příloha V. Dotazník o mém životě

Příloha VI. Individuální plán

Příloha VII. Záznam o uzavření smlouvy

Přílohy

Příloha I. Individuální plánování s konkrétními uživateli

UŽIVATEL A	
INFORMACE O UŽIVATELI, JEHO UŽŠÍM A ŠIRŠÍM PROSTŘEDÍ	
Pohlaví	Žena
Věk	16
Trávení volného času	Uživatelka ráda poslouchá hudbu.
Škola/zaměstnání	Uživatelka je evidována na Úřadu práce. Ve škole měla potíže s neomluvnými hodinami, což bylo řešeno i soudní cestou.
Vztah s kamarády	Za svého nejlepšího přítele považuje svou matku.
Partner/ka	Uživatelka má přítele ve věku 17 let.
Rodina	Uživatelka žije v neúplné rodině, s matkou a 5 sourozenci. Otec byl ve vězení, po propouštění se do rodiny na nějakou dobu vrátil, poté opět odešel. Rodina má dluhy, matka se pokusila o sebevraždu. Uživatelka tráví nejvíce času s matkou, s otcem se stýkat nechce.
Rizikové chování	Uživatelka se dopouští šikany mimo školu. Užívá léky na uklidnění a asi dvakrát si ublížila řezáním. Pije alkohol a kouří, někdy i marihuanu. Dopustila se krádeže, agrese a rvaček s ostatními.
Kontakt s institucí	Uživatelka byla v kontaktu s Policií České republiky, orgánem sociálně-právní ochrany dětí a probační a mediační službou, kvůli soudnímu dohledu na jejího bratra.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Zábava
Datum uzavření/ukončení plánu:	13. 5. 2011/28. 11. 2011
Výkon: 13. 5. 2011	S uživatelkou byla sepsána smlouva a stanoven cíl spolupráce. Poté probíhal rozhovor mezi klíčovým pracovníkem a uživatelkou na téma rodiny, zájmů, bydlení, a volby programů, které jsou v rámci NZDM Bosko nabízeny.
Revize smlouvy: 28. 11. 2011	Cíl se podařilo splnit. S uživatelkou byla uzavřena nová smlouva s novým cílem.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Zlepšit se v matematice
Datum uzavření/ukončení plánu	28. 11. 2011/23. 4. 2012
Výkon: 5. 12. 2011	Uživatelka si měla přinést podklady pro procvičování matematiky, ale zapoměla na ně.
Výkon: 21. 3. 2012	Uživatelka momentálně matematiku zvládá, je spokojená a pomoc nepotřebuje.
Revize smlouvy: 23. 4. 2012	Cíl byl splněn. S uživatelkou byl vytvořen individuální plán a nový cíl.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Trénovat tancování v tělocvičně
Datum uzavření/ukončení plánu	24. 4. 2012/1. 10. 2012
Kroky k dosažení cíle	Uživatelka se domluví s ostatními uživateli na zkouškách v tělocvičně. Společně s uživateli sestaví vhodnou muziku pro tancování a budou docházet na domluvené zkoušky.
Nabídka pomoci	Klíčový pracovník se dohodne s ostatními týmy, které organizují různé aktivity v tělocvičně na vhodné době, aby tam mohlo probíhat trénování tance. Také půjčí rádio.
Ukončení plánu – cíl nesplněn 1. 10. 2012	Z důvodu nezájmu uživatelky o trénování tance byl ukončen tento plán. Uživatelce byl z důvodu odchodu původního klíčového pracovníka určen nový.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Nalézt zaměstnání
Datum uzavření plánu	8. 1. 2014
Popis situace	Uživatelka je 2 – 3 měsíce evidována na Úřadu práce (dále jen ÚP). Během této doby jí prostřednictvím ÚP byly nabízeny dvě brigády, a rekvalifikace, které zatím odmítla. Ráda by pracovala jako uklízečka. Z pracovních důvodů je možné, že odcestuje do Anglie, kde bydlí její sestra s manželem, který by jí tam zprostředkoval zaměstnání.

Kroky k dosažení cíle	Na základě stanoveného cíle klíčový pracovník pomůže uživatelce vytvořit životopis a email, s následným posláním životopisu vybraným zaměstnavatelům. Uživatelka rovněž zjistí na ÚP, jaké má možnosti výdělků.
Výkon: 9. 1. 2014	Klíčový pracovník spolu s dalším sociálním pracovníkem navštívil matku uživatelky. Společně hovořili o záležitosti nezaměstnanosti obou dětí a následně se domluvili, že se budou snažit motivovat uživatelku do hledání a nalezení zaměstnání nebo návratu do školy.
Výkon: 10. 1. 2014	Uživatelka zatím nezjistila, jak je to s možností výdělků, když je evidována na ÚP, jelikož na to zapomněla. Klíčový pracovník se dohodl s uživatelkou, že na dalším setkání spolu vytvoří životopis.

INTERVENCE S UŽIVATELEM MIMO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	
<i>Prvokontakt</i>	<i>Datum: 15. 4. 2011</i>
Uživatelce bylo představeno zařízení, služba a jednotliví sociální pracovníci.	
<i>Uzavření smlouvy</i>	<i>Datum: 13. 5. 2011</i>
Po ukončení prvokontaktu sociální pracovník s uživatelkou uzavřel smlouvu, dále zjistil nové informace o její rodině, volném čase a zájmech.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 10. 6. 2011</i>
Uživatelka měla zájem zpívat v hudebně, což jí z personálních důvodů nebylo umožněno, proto podala stížnost.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 14. 9. 2011</i>
Klíčový pracovník si s uživatelkou povídal o prázdninách, zájmech a o škole. V průběhu rozhovoru zjistil, že má uživatelka ve škole problémy s prospěchem, proto jí nabídl doučování.	
<i>Informační servis</i>	<i>Datum: 25. 11. 2011</i>
Uživatelka požádala klíčového pracovníka, jestli by mohl navštívit její matku, jelikož má nějaké problémy. Klíčový pracovník souhlasil a společně se domluvili na vhodné době pro tuto návštěvu.	
<i>Terén</i>	<i>Datum 28. 11. 2011</i>
Sociální pracovníci (2) navštívili uživatelky matku, která se jim svěřila s problémem hrozící exekuce. Společně se domluvili na tom, že si pracovníci půjčí exekuční dopis k prostudování a další den opět přijdou.	
<i>Terén</i>	<i>Datum 29. 11. 2011</i>
Další návštěva v rodině uživatelky. Sociální pracovník seznámil matku uživatelky s tím, že je zapotřebí plnit povinnosti, ke kterým exekutor vyzývá, jinak dojde k navýšení dluhu. Dále si povíдали o možnostech splácení dluhu, tedy o splátkovém kalendáři. Následně se domluvili na tom, že paní zjistí u exekutora, jakou nejvyšší částku bude moci měsíčně splácet.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 5. 12. 2011</i>
Uživatelka se zúčastnila diskuse o požívání alkoholu a jeho důsledcích.	

<i>Terén</i>	<i>Datum: 13. 12. 2011</i>
Sociální pracovníci (2) navštívili uživatelky matku. Paní si nezjistila možnosti splátkového kalendáře. Nemohla zavolat, jelikož nemá dostatek peněz na kredit a také protože byla nemocná.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 14. 12. 2011</i>
Rozhovor s uživatelkou, kvůli podané stížnosti kvůli nesympatiím k dobrovolnici. S uživatelkou bylo probíráno, jak vycházet s lidmi, že není dobré orientovat se podle prvního dojmu.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 12. 1. 2012</i>
Klíčový pracovník vedl s uživatelkou krátký rozhovor o její rodině, příbuzných, kteří přijeli na návštěvu z Anglie.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 24. 1. 2012</i>
Klíčový pracovník navštívil matku uživatelky, se kterou probíral situaci v rodině, neomluvené hodiny, které měla uživatelka ve škole, pokuty a dluhy.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 28. 2. 2012</i>
Klíčový pracovník vedl rozhovor s uživatelkou o jejich neomluvených hodinách a snažil se jí motivovat, aby připomínala matce, aby jí omluvila, když není ve škole. Informoval jí o tom, že pokud překročí určitý počet neomluvených hodin, tak kurátorka bude muset podat návrh na předběžné opatření, a o tom, jak by se situace v rodině zřejmě dále vyvíjela.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 9. 3. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o škole a zpívání v hudebně.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 13. 3. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o prázdninách, volném čase, tancování a vztazích.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 17. 4. 2012</i>
Klíčový pracovník navštívil rodinu uživatelky. S matkou hovořil o práci, déle o penále a neomluvených hodinách dětí.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 18. 5. 2012</i>
Uživatelka byla vykázána z klubu, jelikož užívala sprosté výrazy směrem k dobrovolnici. Sociální pracovník jí vysvětlil, že porušila pravidla. Uživatelka poté trávila čas před střediskem a pila víno s colou.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 21. 5. 2012</i>
Uživatelka se omluvila dobrovolnici za své chování. Klíčový pracovník její snahu ocenil.	
<i>Kontakt – volný čas</i>	<i>Datum: 7. 6. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o jejím častém pití alkoholu, jeho důsledcích, dále si povídali o plánech na prázdniny.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 8. 6. 2012</i>
Uživatelka byla smutná a uplakaná, ale o své situaci se klíčovému pracovníkovi svěřit nechtěla.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 2. 7. 2012</i>
Klíčový pracovník si povídal s uživatelkou o prázdninách. Dále se uživatelka klíčovému pracovníkovi svěřila s tím, že bude její otec propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody a že se na něj těší.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 8. 8. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o jejích rodičích. Uživatelka se svěřila s tím, že si s matkou příliš nerozumí a že se těší na otce, ke kterému by se ráda nastěhovala. Klíčový pracovník jí pověděl, že matka má plno starostí a že by měla být trpělivá a neukvapovala se v tomto rozhodnutí.	

<i>Terén</i>	<i>Datum: 23. 8. 2012</i>
Klíčový pracovník si povídal s uživatelkou o jejím častém pití alkoholu. Opět jí zvědomil jeho důsledky.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 30. 8. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o volném čase, alkoholu a o škole.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 15. 10. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelkou o jejím záškoláctví a soudu, který měl kvůli tomuto problému proběhnout. Dále se uživatelka zmínila, že otec žije s nimi ve společné domácnosti a že vztahy v rodině jsou dobré.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 5. 11. 2012</i>
Uživatelka bude mít soud kvůli neomluveným hodinám ve škole. Klíčového pracovníkovi se svěřuje, že má zájem se učit.	
<i>Terén</i>	<i>8. 11. 2012</i>
Klíčový pracovník navštívil rodinu uživatelky. Hovořili o konfliktech v rodině, a soudním jednání, které by mělo s matkou uživatelky proběhnout a jehož výsledkem by mohlo být udělení určitého počtu hodin obecně prospěšných prací.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 22. 11. 2012</i>
Matka uživatelky se klíčového pracovníkovi svěřila s tím, že nezvládá situaci v rodině a že chce spáchat sebevraždu.	
<i>Krizová intervence</i>	<i>Datum: 23. 11. 2012</i>
Uživatelka přišla na klub opilá. Svěřovala se s tím, že jí trápí situace s matkou a bratrem. Matka bude předvolána k soudu, kvůli jejímu záškoláctví. Zmínila se, že má strach, že matka bude muset do vězení.	
<i>Informační servis</i>	<i>Datum: 26. 11. 2012</i>
Uživatelka projevila zájem o informace ohledně pohlavního života, Klíčový pracovník jí potřebné informace podal a dal jí prezervativy.	
<i>Doprovázení</i>	<i>Datum: 27. 11. 2012</i>
Uživatelka spolu se dalšími uživateli a sociálním pracovníkem byli koupit v drogerii nějaké potřebné věci (lak na vlasy, lak na nehty...).	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 29. 11. 2012</i>
Klíčový pracovník hovořil s matkou uživatelky o jejich dlužích, exekuci a drogách, který má podle jejích slov v držení její manžel. Svěřila se, že situaci už nezvládá. Klíčový pracovník požádal o dokumenty týkající se dluhů s tím, že je prostuduje a poté paní informuje o možném řešení její obtížné situace.	
<i>Krizová intervence</i>	<i>Datum: 30. 11. 2012</i>
Klíčový pracovník vedl s uživatelkou rozhovor na téma jejího záškoláctví a možných důsledků. Od soudu po možné vězení. Dále s uživatelkou hovořil na téma nadužívání prášků její matkou. Uživatelka také užívala tyto prášky, tak jí klíčový pracovník informoval o možných rizicích. Poté se uživatelka svěřila s tím, že se její matka pokusila už dvakrát o sebevraždu předávkováním prášky.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 3. 12. 2012</i>
Klíčový pracovník po prostudování dokumentů informoval uživatelky matku o možnosti řešení její situace, tj. řešení dluhů.	

<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 5. 12. 2012</i>
Uživatelka informovala klíčového pracovníka o tom, že situace v rodině se velmi zlepšila tím, že otec zaplatil všechny dluhy.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 10. 12. 2012</i>
Se souhlasem rodiny informoval klíčový pracovník sociální odbor o situaci v rodině. Zejména o tom, že otec má v držení grogy, dále o tom, že jsou v rodině opakované konflikty a o blížícím se soudnímu jednání ohledně neomluvených hodin ve škole.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 7. 1. 2013</i>
Uživatelka hovořila s klíčovým pracovníkem o tom, že otec žije s nimi stále ve společné domácnosti, ale až si najde vlastní bydlení, tak se odstěhuje.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 11. 2. 2013</i>
Klíčový pracovník s uživatelkou hovořili o prášcích, které užívá. Bere si je, když nemůže spát. Společně hovořili o tom, jestli by nebylo vhodnější upravit denní režim.	
<i>Ošetření</i>	<i>Datum: 11. 3. 2013</i>
Uživatelce jsou ošetřena zranění, která si způsobila šroubovákem.	
<i>Krizová intervence</i>	<i>Datum: 27. 3. 2013</i>
Uživatelka měla akutní potřebu se svěřit s problémy v rodině a úmrtím své nejlepší kamarádky. Rovněž se zmínila o tom, že chce spáchat sebevraždu pomocí prášků. Klíčový pracovník ji vyslechl a ujistil jí, že je důležitá a že všem na ní záleží. Po povídání se jí ulevilo a rozhodla se, že páchat sebevraždu nebude.	
<i>Volný čas</i>	<i>Datum: 27. 5. 2013</i>
Uživatelka vyráběla výrobky z keramiky. Při výrobě se rozovídala o situaci v rodině a o svých zájmech.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 5. 6. 2013</i>
Uživatelka se svěřila sociální pracovníci o úmrtí její tety, které jí velmi zasáhlo.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 12. 6. 2013</i>
Uživatelka se svěřuje klíčovému pracovníkovi s tím, že její bratr začal kouřit marihuanu a že se neustále hádá s matkou, která ho kvůli tomu chce umístit do dětského domova.	

Komentář:

S uživatelkou byla po prvokontaktu uzavřena písemná smlouva. Poté prostřednictvím dotazníku poskytla pracovníkům informace o svém životě. Z dotazníku vyplývá, že má sklony k agresivnímu chování jak vůči sobě, tak i k ostatním lidem. Také má problémy s dodržováním pravidelné školní docházky a neomluvenou absencí. Neméně závažným faktorem je opakované požívání alkoholu a léků na uklidnění. Toto chování může pramenit z problémové situace v její rodině, ve které jsou opakované konflikty. Uživatelka se nachází ve věku, ve kterém si každý člověk utváří vlastní identitu, snaží se vymezit vůči ostatním, chce ovládat svůj vlastní život. Nicméně chování, kterým se projevuje uživatelka lze označit za rizikové (viz kapitola 1.3).

Individuální plánování, které bylo s uživatelkou zahájeno, zpočátku nijak nevyplývalo z její náročné životní situace. S uživatelkou byl stanoven první cíl, který souvisel s volnočasovou nabídkou aktivit NZDM Oráč. Tohoto cíle bylo dosaženo.

Druhý stanovený cíl reaguje na obtížnou situaci uživatelky. Uživatelka měla potíže s prospěchem v matematice, s tím se svěřila klíčovému pracovníkovi a společně se domluvili, že by bylo potřeba zapracovat na zlepšení. Nicméně u tohoto cíle nebyly stanoveny kroky k jeho dosažení a došlo pouze k jedné domluvě, že uživatelka donese potřebné podklady k procvičování matematiky, ale tato dohoda nebyla dodržena. Tohoto cíle dle individuálního plánu bylo dosaženo. Vzhledem k opakovaným absencím ve škole si nejsem jistá, jestli nebyl plán splněn jen na základě slov uživatelky.

Po splnění tohoto cíle byl uživatelkou stanoven cíl nový, kterým bylo trénování tancování v tělocvičně. U tohoto cíle můžeme již pozorovat kroky k jeho dosažení a nabídku pomoci ze strany klíčového pracovníka. Ale z důvodu pozdějšího nezájmu uživatelky cíle dosaženo nebylo.

Na tento nesplněný cíl navazuje cíl nový, který je navržen v roce 2014. Tímto cílem je zájem uživatelky nalézt si zaměstnání. U stanovování tohoto cíle si můžeme všimnout, že klíčový pracovník již zaznamenává situaci, ve které se uživatelka nachází a na základě které je stanoven tento cíl a kroky k jeho dosažení.

V rámci intervencí, které s uživatelkou v průběhu docházky do zařízení probíhaly a které nespádaly do písemně uzavřeného plánu, můžeme sledovat, že některé splňovaly potřebné podmínky, k tomu, abychom je mohly označit za individuální plánování. Jedná se například o rozhovory s matkou uživatelky o jejich dlužích, které se realizovaly v průběhu roku 2011. Zde byla jasná potřeba matky vyřešit těžkou situaci, se kterou se obrátila na klíčového pracovníka uživatelky. Ten prostudoval dokumenty týkající se těchto dluhů a poté navrhl možnost jejich řešení. Individuální plánování bychom mohli vidět také v situaci, kdy uživatelka byla v tak tíživé situaci kvůli konfliktům v rodině, sebevražedným pokusům své matky a svému záškoláctví, že za jediné východisko považovala také odejmutí vlastního života. Klíčový pracovník jí poskytl podporu, nový náhled na situaci, což způsobilo uklidnění celé situace.

UŽIVATEL B	
INFORMACE O UŽIVATELI, JEHO UŽŠÍM A ŠIRŠÍM PROSTŘEDÍ	
Pohlaví	Muž
Věk	18
Trávení volného času	Uživatel rád hraje fotbal, rapuje, sleduje televizi.
Škola/zaměstnání	Uživatel studuje na učňovském učilišti. Má problémy ve škole, někdy se škole i vyhýbal (záškoláctví).
Vztah s kamarády	Uživatel má hodně kamarádů, se kterými udržuje dobré vztahy.
Rodina	Uživatel žije v neúplné rodině, s matkou, jedním vlastním sourozencem a dvěma nevlastními.
Rizikové chování	Uživatel pije alkohol a kouří. Provozuje nechráněný sex. Chová se agresivně a pere se, hlavně ve škole.
Návštěva psychologa	Uživatel navštěvoval na 1. stupni základní školy psychologa kvůli neprospěchu ve škole a problémovému chování.
Kontakt s institucí	Uživatel byl v kontaktu s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, probační a mediační službou, s Policií České Republiky a soudem pro mladistvé.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Nalézt brigádu
Doba realizace	24. 11. 2010/11. 1. 2011
Revize smlouvy: 11. 1. 2011	Cíl nesplněn. S uživatelem byla sepsaná nová smlouva a vytvořen nový cíl.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Úspěšné dokončení studia
Doba realizace	11. 1. 2012/18. 1. 2013
Revize smlouvy: 18. 1. 2013	S uživatelem byl prodloužen plán.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Úspěšné dokončení studia (obor instalatér)
Doba uzavření/ukončení plánu	18. 1. 2013/7. 10. 2013
Kroky k dosažení cíle	Uživatel se bude učit a dodrží školní docházku.

Revize plánu: 7. 10. 2013	Cíl nenaplněn, kvůli vyloučení uživatele ze školy a jeho umístění do výchovného ústavu.
---------------------------	---

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Úspěšné dokončení studia (obor automechanik)
Doba uzavření plánu	7. 10. 2013
Kroky k dosažení cíle	Uživatel dodrží docházku. Jako pozitivní vnímá to, že je ve třídě se svým kamarádem a také to, že všechny ve třídě už zná.
Nabídka pomoci	Klíčový pracovník nabídl uživateli možnost doučování.

INTERVENCE S UŽIVATELEM MIMO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 12. 11. 2010</i>
<p>Sociální pracovník s uživatelem navázal první kontakt na „kuřárně“ a hovořil s ním o kouření a následcích s ním spojených.</p> <p>Dále sociální pracovník upozornil uživatele na rizika spojená s užíváním léků v kombinaci s fyzickou aktivitou, protože věděl, že užívá léky a současně se přepíná v tělocvičně.</p>	
<i>Prvokontakt</i>	<i>Datum: 15. 11. 2010</i>
Uživateli bylo představeno zařízení, služba a jednotliví pracovníci.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 25. 1. 2011</i>
Uživatel se zranil v tělocvičně. Klíčový pracovník zavolał jeho matce, aby si pro něj přišla a zařídila odvoz do nemocnice. V nemocnici zjistili, že má naštiplou kost v kolenu.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 31. 1. 2011</i>
Návštěva rodiny kvůli zranění uživatele a vyplnění formuláře kvůli hrazení pojistného. Poté klíčový pracovník vedl rozhovor s uživatelem a jeho matkou ohledně jeho zmeškaných hodin ve škole.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 11. 2. 2011</i>
Uživatel se zúčastnil psychosociální hry v rámci akce Casino, se zaměřením na vlastní hodnocení a hodnocení druhých, komunikaci a sebepoznávání.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 16. 2. 2011</i>
Uživatel se zúčastnil promítání filmu s drogovou tematikou a diskuse, která následovala po jeho zhlédnutí.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 28. 2. 2011</i>
Telefonní rozhovor s matkou uživatele ohledně toho, že uživatel nedorazil včas domů a musí pravidelně užívat léky. Klíčový pracovník slíbil, že pokud přijde na klub, tak ho pošle domů. Což následně vyřídil.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 22. 3. 2011</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelem o tom, jak se léčí jeho zranění.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 6. 5. 2011</i>
Uživatel přišel v podnapilém stavu na klub, tak byl vykázán. Klíčový pracovník se snažil reflektovat jeho chování,	

které bylo hrubé, ale uživatel jeho snahy moc nevnímal.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 11. 5. 2011</i>
Klíčový pracovník vedl s uživatelem rozhovor ohledně jeho násilného chování vůči jinému uživateli. Měl snahu zvědomit ho, že jedná protiprávně a zjistit, proč tak činí.	
<i>Informační servis</i>	<i>Datum: 19. 5. 2011</i>
Uživatel byl informován o možných následcích jeho záškoláctví.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 30. 8. 2011</i>
Klíčový pracovník vedl s uživatelem volný rozhovor o způsobu trávení volného času o prázdninách.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 18. 10. 2011</i>
Klíčový pracovník si povídal s uživatelem o tom, jak tráví volný čas a jaké jsou jeho zájmy.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 19. 10. 2011</i>
Uživatel se svěřuje klíčovému pracovníkovi s tím, že by nejraději odešel ze školy a začal pracovat.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 20. 10. 2011</i>
Uživatel se zúčastnil besedy na téma záškoláctví. Obsahem této besedy bylo povídání o rizicích pro uživatele i rodiče vyplývající ze záškoláctví. Dalším tématem byly útoky z domova a jejich následky. Konec besedy byl věnován společné diskusi.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 11. 11. 2011</i>
Do zařízení byli pozváni lidé, kteří se léčili z pervitinové závislosti a hovořili o své zkušenosti s drogami. Společně s uživateli diskutovali na toto téma.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 16. 11. 2011</i>
Uživatel se zúčastnil promítání filmu o drogové problematice.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 16. 11. 2011</i>
Uživatel byl vyhozen z počítačové učebny, jelikož hrál na počítači hry, které byly brutální a tudíž v rozporu s pravidly.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 28. 11. 2011</i>
Sociální pracovník si povídal s uživatelem o jeho neomluvené absenci ve škole. Jako důvod uvedl, že tam chodit nechce, protože ho nebaví spolužáci.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 9. 12. 2011</i>
Klíčový pracovník vedl rozhovor s uživatelem o jeho záškoláctví. Uživatel se zmínil, že ho škola baví, ale že ho nebaví spolužáci, kteří kouří marihuanu a slovně na něj útočí kvůli tomu, že on ne. Uživatel by rád školu dokončil, je si také vědom, že rodičům na tom záleží. Poté společně mluvili o užívání alkoholu a jeho důsledcích.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 9. 1. 2012</i>
Klíčový pracovník zjišťoval u uživatele, jak je na tom s prospěchem ve škole. Uživatel se zmínil, že neprospívá, ale že si vše opraví.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 18. 5. 2012</i>
Klíčový pracovník řešil s ostatními uživateli podezření, že uživatel napadl jiného člena klubu a že nyní utíká před policií. Uživatel se v klubu poté objevil a říkal, že to není pravda. Klíčový pracovník mu doporučil jít domů a posléze na policii.	

<i>Terén</i>	<i>Datum: 31. 5. 2012</i>
Klíčový pracovník si s uživatelem popovídali o volném čase. Uživatel se poté ptal, jakou mají v zařízení úlohu dobrovolníci a praktikanti.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 12. 12. 2012</i>
Uživatel byl propuštěn z výchovného ústavu, kde byl umístěn na dobu skoro 2 měsíců kvůli záškoláctví, agresivnímu chování, útoku s nožem na veřejného činitele, výtržnostem a ublížení na zdraví. Klíčový pracovník uživatele motivoval, aby plnil školní povinnosti, nebo si našel práci, a aby už nedělal žádné přestupky, jelikož mu hrozí, že bude znovu umístěn do výchovného ústavu a po dosažení 18. roku by mu hrozilo odnětí svobody.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 21. 1. 2013</i>
Klíčový pracovník si s uživatelem povídal o jeho pobytu ve výchovném ústavu.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 13. 5. 2013</i>
Klíčový pracovník si povídal s uživatelem opět o jeho pobytu ve výchovném ústavu. O tom, jaký tam byl režim, jak se tam cítil a jestli musí docházet do terapeutických skupin	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 20. 5. 2013</i>
Sociální pracovník vedl s uživatelem rozhovor, který se týkal soudu, který proběhl. Uživateli bylo uděleno podmíněčné odsouzení k trestu odnětí svobody, také si musí najít zaměstnání a docházet na pravidelné schůzky do probační a mediační služby. Uživatel si uvědomuje, že se musí chovat slušně a nepáchat další přestupky.	
<i>Individuální plánování</i>	<i>Datum: 27. 5. 2013</i>
Klíčový pracovník se domluvil s uživatelem, že začne pracovat jako dobrovolník na sídlišti Máj.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 31. 5. 2013</i>
Uživatel projevil zájem nalézt si zaměstnání. Klíčový pracovník mu nabídl pomoc při sepsání životopisu.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 10. 6. 2013</i>
Uživateli byla klíčovým pracovníkem udělena podmínka za to, že nepřišel vykonávat dobrovolnou práci.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 12. 6. 2013</i>
Uživatel dostal poslední výstrahu kvůli pozdnímu příchodu jako dobrovolník.	
<i>Individuální plánování</i>	<i>Datum: 17. 6. 2013</i>
Klíčový pracovník uživateli zopakoval dny a časy, kdy má docházet pracovat jako dobrovolník.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 24. 7. 2013</i>
Uživatel pracuje „na černo“. Klíčový pracovník ho upozornil na to, že si musí dát pozor na úrazy, jelikož není pojištěný.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 26. 8. 2013</i>
Uživatel se zmínil klíčovému pracovníkovi, že začne znovu studovat.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 13. 11. 2013</i>
Klíčový pracovník umožnil uživateli použít služební mobil na zařizování zaměstnání. Poté z uživatele byla citit marihuana, tak ho klíčový pracovník upozornil, že v klubu nesmí být pod vlivem omamných látek.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 9. 12. 2013</i>
Uživatel na klubu pobízel dva další členy ke rvačce, proto mu sociální pracovník jasně řekl, ať to nedělá v rámci	

Komentář:

S tímto uživatelem byl navázán první kontakt v „kuřárně“, která je zpřístupněná uživatelům NZDM Oráč od 15 let. Sociální pracovník s ním hovořil o kouření a jeho následcích. Při dalším kontaktu mu byla představena pravidla zařízení, jednotliví pracovníci a posléze sepsaná smlouva.

Z dotazníku, který uživatel vyplnil, vyplývá, že žije v neúplné rodině, s matkou a třemi sourozenci. Dále vidíme, že má problémy s chováním, které vyústily až k tomu, že byl umístěn do výchovného ústavu.

U tohoto uživatele můžeme pozorovat, že jeho problémové chování se postupně stupňovalo. Když bychom se podívali už na počátek, uvidíme, že potíže s prospěchem ve škole měl už na základní škole. Poté následovalo záškoláctví a také se začal projevoval agresivním chováním vůči ostatním, začal kouřit, pít alkohol a v poslední době nejspíš začal kouřit i marihuanu. Zdá se, že agresi považuje za nejúčinnější prostředek k řešení konfliktů, či dosahování svých cílů.

Individuální plánování s tímto uživatelem bylo zaměřeno zejména na úspěšné dokončení studia. Jen první cíl byl odlišný, kdy si uživatel stanovil, že by rád našel brigádu, kroky k jeho dosažení či nabídka pomoci od klíčových pracovníků v plánu určeny nebyly. Tohoto cíle se nepodařilo dosáhnout. Důvody nenaplnění cíle uvedeny nebyly.

Druhý a třetí cíl je shodný. Již můžeme pozorovat, že je napsán krok k dosažení tohoto cíle. Ale vzhledem k situaci, ve které se uživatel ocitl, tedy umístění do výchovného ústavu s vyloučením ze školy, kvůli agresi a neomluvené absenci se cíl nepodařilo naplnit.

Poté s uživatelem byl určen čtvrtý cíl, který se zaměřuje opět na úspěšné dokončení studia, ale v jiném oboru než dříve. V tomto plánu se také objevují kroky k dosažení cíle a nabídnutá pomoc ze strany klíčového pracovníka.

Také některé intervence, které proběhly s uživatelem mimo písemně uzavřený individuální plán, splňují podmínky pro individuální plánování. Příkladem může být rozhovor s uživatelem po jeho propuštění z výchovného ústavu, kdy se ho klíčový pracovník snažil motivovat k tomu, aby napáchal další přestupky, našel si zaměstnání

nebo se vrátil do školy, a nastínil mu možné následky potencionálního protiprávního chování.

Dalším příkladem, ve kterém vidíme jasnou zakázku a její plnění je v situaci, kdy se uživatel s klíčovým pracovníkem domluví na pravidelné dobrovolné práci v rámci NZDM Oráč, které bude vykonávat na sídlišti Máj. S plněním zakázky byly jisté potíže, proto klíčový pracovník zopakoval potřebná pravidla pro dobrovolnou práci.

UŽIVATEL C	
INFORMACE O UŽIVATELI, JEHO UŽŠÍM A ŠIRŠÍM PROSTŘEDÍ	
Pohlaví	Muž
Věk	16
Trávení volného času	Uživatel rád hraje fotbal, hokejbal, rapuje.
Škola/zaměstnání	Uživatel studuje.
Vztah s kamarády	Uživatel má hodně kamarádů a má s nimi dobré vztahy.
Rodina	Uživatel nyní žije v neúplné rodině s matkou a 4 sourozenci. Otec byl ve výkonu trestu odnětí svobody. Po propuštění se k rodině na určitou dobu vrátil, ale později od ní odešel.
Rizikové chování	Uživatel zažil šikanu, otec mu pomohl. Uživatel se sám projevuje agresivně vůči ostatním. Kouří.
Kontakt s institucí	Uživatel byl v kontaktu s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, s Klokánkem, diagnostickým ústavem, výchovným ústavem.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Hrát fotbal
Datum uzavření/ukončení plánu	24. 11. 2010/26. 10. 2011
Revize smlouvy: 26. 10. 2011	Cíl byl naplněn. S uživatelem byl sepsán nový individuální plán.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – obsaženo v písemné smlouvě formou cíle	
Osobní cíl	Hrát fotbal
Datum uzavření/ukončení plánu	26. 10. 2011/30. 5. 2012
Revize smlouvy: 30. 5. 2012	Cíl byl naplněn. S uživatelem byl sepsán individuální plán a nový cíl.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Jít v hudbě dál – být slavný
Doba uzavření plánu	30. 5. 2012
Popis situace	Uživatel rád rapuje, aktivně využívá hudebnu a účastní se soutěží v tomto hudebním stylu.
Kroky k dosažení cíle	Uživatel začne nahrávat písničky a zveřejňovat je prostřednictvím internetu.
Nabídnutá pomoc	Uživateli bude umožněno cvičit písničky v hudebně.
Doba splnění cíle	Uživatel chce cíl splnit do roka a chce zveřejnit na internetu 4-5 písniček.

Výkon: 18. 11. 2013	Uživatel se dobře umístil v hudební soutěži a dostal nabídky na nahrávání a bude se zúčastnit další soutěže, v níž je cena pro vítěze finanční.
Revize plánu	

INTERVENCE S UŽIVATELEM MIMO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	
<i>Prvokontakt</i>	<i>Datum: 1. 11. 2010</i>
Uživateli bylo představeno zařízení, služba a jednotliví pracovníci.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 15. 11. 2010</i>
Uživatel se zúčastnil přednášky na téma - Pohlavní život a nemoci. Při přednášce opakovaně vyrušoval, čímž porušoval pravidla, tak byl následně vykázán.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 21. 2. 2011</i>
Uživatel se sociálnímu pracovníkovi svěřuje s tím, že byl ve škole obviněn z poničení školního majetku. Podle jeho slov nic neudělal a bál se tuto skutečnost oznámit rodičům, jelikož má strach z toho, jak zareagují. Sociální pracovník mu poradil, že by bylo možné uhradit poničený majetek ve splátkách.	
<i>Krizová intervence</i>	<i>Datum: 13. 4. 2011</i>
Uživatel se svěřil klíčovému pracovníkovi, že má potíže doma. Matka se rozhodla zavolat kurátorce a poslat ho do výchovného ústavu. Klíčový pracovník ho uklidnil a ujistil ho, že se taková věc stát nemůže, a že zavolá kurátorce, jak se situace vyvíjí a poté mu dá vědět.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 15. 4. 2011</i>
Telefonní rozhovor s kurátorkou, která klíčového pracovníka informovala o tom, že situace v rodině je už v pořádku, že s rodinou pracuje.	
<i>Individuální plánování</i>	<i>Datum: 15. 4. 2011</i>
Klíčový pracovník informoval uživatele, že mluvil s kurátorkou. Sám uživatel řekl, že situace v rodině se už uklidnila.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 5. 5. 2011</i>
Návštěva pracovníků (2) v rodině uživatele. Hovořili o předvolání uživatele na Policii České Republiky, kvůli poškození výtahu. Také měli v plánu s matkou projednávat odchod od bývalého manžela, což z důvodu jeho přítomnosti nebylo možné.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 11. 5. 2011</i>
Klíčový pracovník s uživatelem hovoří o jeho agresivním chování vůči dalšímu členovi klubu. Sděluje mu, že je jeho chování protiprávní.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 17. 5. 2011</i>
Klíčový pracovník hovoří s uživatelem o jeho nevhodném chování na klubu. Poté se ho ptá na předvolání na Policii České Republiky. Uživatel sdělil, že nešlo o rozbitý výtah, ale o rvačku, u které prý nebyl.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 18. 5. 2011</i>
Uživatel se zúčastnil velké rady, při které se měli všichni uživatelé vyjádřit, co jim v zařízení vadí, a co by chtěli změnit anebo naopak, co se jim líbí.	

<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 25. 5. 2011</i>
Klíčový pracovník vedl s uživatelem rozhovor ohledně jeho agrese vůči jinému uživateli. Vyhržoval mu, že ho „zbije“, kvůli tomu, že ve škole omylem prozradil, že uživatel chodí „za školu“. Společně probírali jeho silovou převahu. Pracovník ho také upozornil, že by se měl chovat slušně. Po rozhovoru se uživatel rozhodl, že od násilí ustoupí.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 10. 6. 2011</i>
Klíčový pracovník upozornil uživatele, aby dodržoval pravidla, jelikož se opět choval agresivně.	
<i>Krizová intervence</i>	<i>Datum: 30. 6. 2011</i>
Uživatel byl na středisku v doprovodu soudních exekutorů, justiční stráže a sociálních pracovníků. Po společné domluvě vzhledem k situaci došlo k odebrání uživatele a jeho sourozenců v rámci předběžného opatření na žádost matky. Otec bil bývalou manželku a děti. Matka situaci nezvládá a potřebuje, aby se o děti na chvíli někdo postaral, aby se mohla od exmanžela odstěhovat a poté si vzala děti zpět do péče. Klíčový pracovník a uživatel spolu mluvili chvíli. Pouze si ujasnili, jaká je situace a do jakého zařízení společně se sourozenci bude na přechodnou dobu umístěn (Klokánek).	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 7. 7. 2011</i>
Klíčový pracovník vedl telefonní rozhovor s pracovnící Klokánku, která byla zoufalá, že jsou děti problémové. Myslí, že jsou spíše pro zařízení výchovného charakteru. Klíčový pracovník hovořil s uživatelem, jak se mu daří a jestli by se mohl více postarat o své sourozence, že jim jinak hrozí umístění do jiného ústavu.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 21. 7. 2011</i>
Klíčový pracovník projednával situaci uživatele a jeho rodiny s kurátorkami. Situace je taková, že matka situaci řešit nechce, a v rodině není nikdo, kdo by se o děti mohl postarat a hrozí jejich umístění do diagnostického ústavu a dětského domova.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 6. 10. 2011</i>
Klíčový pracovník hovořil s uživatelem, který byl již umístěn ve výchovném ústavu, o jeho situaci. Ten se svěřuje, že vše zvládá dobře, že si tam našel kamaráda, ale že by chtěl zpátky domů. Uživatel se zmiňuje o tom, že je spokojený s jednáním kurátorek.	
<i>Terén</i>	<i>Datum: 20. 10. 2011</i>
Sociální pracovník si s uživatelem povídal jeho způsobu trávení volného času.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 26. 10. 2011</i>
Uživatel se společně s klíčovým pracovníkem domlouval na častější navštěvování klubu, kvůli pobytu ve výchovném ústavu.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 2. 11. 2011</i>
Telefonní rozhovor klíčového pracovníka s vychovatelkou výchovného ústavu ohledně smlouvy se na více vycházkách uživatele do klubu.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 4. 11. 2011</i>
Vychovatelka sdělila klíčovému pracovníkovi, že vzhledem ke krátké době, po kterou je uživatel umístěn ve výchovném ústavu, mu nebude umožněno docházet do klubu častěji. Klíčový pracovník výsledek vyjednávání sdělil posléze uživateli.	

<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 25. 11. 2011</i>
Uživatel se zmínil klíčovému pracovníkovi o tom, že měl konflikt s jiným uživatelem ve výchovném ústavu.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 23. 1. 2012</i>
Klíčový pracovník, na žádost výchovného ústavu, potvrdil uživatelovu zkoušku v hudebně a jeho odchod ze zařízení.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 29. 2. 2012</i>
Uživatel se zúčastnil přednášky na téma- Přátelství a láska.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 2. 3. 2012</i>
Klíčový pracovník byl při hudební zkoušce uživatele. Poté mu sdělil, že je dobrý v rapu, že se zlepšuje a jestli píše texty.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 18. 4. 2012</i>
Uživatel měl poslední zkoušku před vystoupením. Klíčový pracovník se jí zúčastnil, společně hodnotili, v čem je dobrý a co by bylo ještě třeba zlepšit. Poté uživatel hovořil o tom, že má stále s někým konflikty a potyčky, a také se klíčovému pracovníkovi svěřil s tím, že byl jeho otec zadržený Policií České Republiky, že matka nemá peníze na zaplacení nájmu a kvůli tomu bude muset jít do azylového domu. Jako pozitivum ve své situaci viděl to, že se mu ve výchovném ústavu věnuje trenér a učí ho box.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 2. 5. 2012</i>
Uživatel se klíčovému pracovníkovi zmínil, že zmlátil jednoho kluka, který je kvůli tomu v nemocnici. Klíčový pracovník se ptal na důvody jeho jednání. Poté hovořili o tom, že je potřeba přiměřená obrana, ale že by neměl užívat víc síly, než je nutné.	
<i>Sociální poradenství</i>	<i>Datum: 28. 5. 2012</i>
Sociální pracovník si povídal s uživatelem o jeho situaci. Mluvili o rapu, že se v něm zlepšuje, o prázdninách, dále o otci, který byl stále ve vazební věznici, o tom, že za ním chodí na návštěvy a že celou situaci nese těžce	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 31. 5. 2012</i>
Sociální pracovník mluvil s uživatelem o volném čase, o praktikantech a dobrovolnících, o tom, jakou mají v zařízení úlohu.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 8. 10. 2012</i>
Uživatel se klíčovému pracovníkovi svěřil s tím, že má přítelkyni a že o ní napsal text, který poté upravoval v hudebně.	
<i>Práce se skupinou</i>	<i>Datum: 3. 10. 2012</i>
Uživatel se v zařízení zúčastnil rady, na které se seznámil s tím, co rada je, poté byly zhodnocené funkce předsedy a místopředsedy a poté byli zvoleni noví zástupci.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 24. 10. 2012</i>
Klíčový pracovník si s uživatelem povídali o prázdninách.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 31. 10. 2012</i>
Uživatel sděluje klíčovému pracovníkovi, že když požije alkohol, tak je agresivní, proto bude radši kouřit marihuanu. Také se zmínil, že bude přeřazen do jiného výchovného ústavu.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 4. 12. 2012</i>
Uživatel byl vykázan z klubu, jelikož se pohádal a popral s jinou uživatelkou.	

<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 12. 12. 2012</i>
Rozhovor mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem, kvůli jeho agresi ve výchovném ústavu. Společně se domlouvali na vhodnějších možnostech řešení konfliktů a o případných důsledcích takového jednání.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 4. 1. 2013</i>
Uživatel byl vyhozen z klubu za opakované porušování pravidel.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 7. 1. 2013</i>
Uživatel se klíčovému pracovníkovi zmiňuje o tom, že jeho otec byl na amnestii propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody a bude žádat o svěření dětí do své péče.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 18. 1. 2013</i>
Uživatel se klíčovému pracovníkovi světuje s tím, že má problémy s ředitelem a učitelkami ve škole.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 21. 1. 2013</i>
Klíčový pracovník řešil konflikt, ke kterému došlo mezi uživateli.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 25. 1. 2013</i>
Uživatel se zmiňuje o tom, že jeho otec, po propuštění z výkonu trestu, bydlí s mámou v novém bytě.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 24. 2. 2013</i>
Uživatel se zmiňuje o tom, že proběhne soud ohledně toho, jestli bude svěřen do péče otce.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 1. 3. 2013</i>
Uživatel si se sociální pracovnící povídal o tom, že by rád studoval v oboru automechanika, že nechce mít ukončené pouze základní vzdělání.	
<i>Doprovod</i>	<i>Datum: 20. 3. 2013</i>
Klíčový pracovník doprovodil otce uživatele do příslušné instituce kvůli zaměstnání. Také mu předal seznam agentur, ve kterých lze nalézt zaměstnání.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 5. 4. 2013</i>
Uživatel, společně se svým bratrem, bude na základě rozhodnutí soudu, navrácen do péče svých rodičů.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 27. 5. 2013</i>
Uživatel se zmínil, že by chtěl sehnat brigádu, ale neví jak. Sociální pracovníce mu pomohla najít personální agenturu, u které zjistili, co vše potřebují k sehnání brigády. Na základě toho sestavili životopis, poté se domluvili, že na příštím klubu životopis pošlou do požadovaných organizací.	
<i>Situační intervence</i>	<i>Datum: 29. 5. 2013</i>
Sociální pracovník založil s uživatelem email a sepsali úvodní dopis k brigádám. Pracovník poradil uživateli, na jakých webových stránkách by bylo vhodné hledat brigádu, uživatel si poté sám vybíral, jaké se mu nejvíce líbí a tam zaslal životopis. Sociální pracovník se ho snažil motivovat, aby průběžně kontroloval a odpovídal a odepisoval na ně.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 3. 6. 2013</i>
Uživatel se zmiňuje o tom, že už je konečně doma.	
<i>Kontakt</i>	<i>Datum: 5. 6. 2013</i>
Klíčový pracovník se uživatele zeptal, jaké jsou doma vztahy, ten odpověděl, že je doma klid a pohoda.	

<i>Informační servis</i>	<i>Datum: 23. 9. 2013</i>
Klíčový pracovník spolu s uživatelem založil nový mail, jelikož uživatel zapomněl heslo. Poté ho opět podle zájmu rozeslali.	
<i>Jednání s institucí ve prospěch uživatele</i>	<i>Datum: 17. 2. 2014</i>
Klíčový pracovník hovořil se sociální pracovníci z odboru sociálních věcí, o pravosti informací, které se dozvěděl. Sociální pracovnice mu sdělila, že je uživatel umístěn v pražském diagnostickém ústavu, kvůli jeho chování, neomluveným hodinám ve škole a agresi směřovanou k sociálním pracovnícím v azylovém domě, kde žije společně s matkou, jejím partnerem a sourozenci.	
<i>Kontakt:</i>	<i>Datum: 3. 2. 2014</i>
Sociální pracovníci se ptali uživatele, jestli pravidelně dochází do školy, on zmínil, že ano, ale jiný uživatele se toto tvrzení snažil vyvrátit.	
<i>Kontakt:</i>	<i>Datum: 26. 2. 2014</i>
Pracovníci se prostřednictvím bratra uživatele dozvěděli, že fyzicky zaútočil na svou matku.	

Komentář:

Po prvokontaktu, při kterém byla uživateli vysvětlena pravidla, jednotliví pracovníci a ukázány prostory zařízení, s ním byla sepsaná smlouva.

Poté, stejně jako předchozí uživatelé, vyplnil dotazník, na základě kterého si pracovníci mohli vytvořit představu o jeho rodině, škole či zaměstnání, způsobu trávení volného času, případném rizikovém chování a kontaktu s institucemi.

Z tohoto dotazníku vyplynulo, že uživatel nyní žije v neúplné rodině s matkou a čtyřmi sourozenci. Otec byl ve výkonu trestu odnětí svobody, ze kterého byl propuštěn v rámci amnestie. Do rodiny se vrátil na přechodnou dobu.

U tohoto uživatele můžeme oproti předchozím uživatelům vidět rozdíl v tom, že se sám stal obětí šikany. Za pomoci svého otce se situace vyřešila. Nyní se však sém projevuje agresivně vůči ostatním.

Individuální plánování s tímto uživatelem vycházelo z jeho přání a souviselo s volnočasovou nabídkou aktivit v rámci NZDM Oráč. Proto prvním a druhým cílem byl zájem uživatele hrát v zařízení fotbal. Cílů bylo dosaženo.

Třetí cíl se zaměřuje na touhu uživatele být slavný v hudbě, psát texty a prosadit se. V tomto plánu je již popsána situace, ze které poté vyplývá cíl. Tento cíl již zaznamenává kroky ke svému dosažení a nabídku pomoci ze strany klíčového pracovníka. Klíčový pracovník podporuje uživatele v tvorbě textů, motivuje ho ke zlepšení, zprostředkovává hudebnu, ve které může zkoušet.

Klíčový pracovník mimo písemně uzavřený individuální plán reagoval na tíživou situaci, ve které se uživatel nacházel. S uživatelem řešil jeho agresivní projevy vůči ostatním, upozorňoval ho, že takový způsob řešení problémů je neadekvátní a protiprávní.

Klíčový pracovník se zúčastní i odebrání uživatele z rodiny, které proběhlo přímo v NZDM Oráč, za přítomnosti příslušných orgánů. Poté pravidelně kontaktoval instituce, ve kterých byl uživatel umístěn, hovořil s pracovníky a také s uživatelem o jeho chování, jak situaci zvládá a poskytoval mu podporu. Měl přehled o zhoršující se situaci v rodině, která vznikla zadržením otce Policií České republiky a jeho umístěním do vězení, a také o pobytu matky v azylovém domě. Po propuštění otce mu klíčový pracovník uživatele poskytl doprovod do příslušné instituce ohledně zaměstnání.

Příkladem jasné zakázky, která je individuálním plánováním, i když pracovník to dříve tak nevnímal, je pomoc uživateli při shánění brigády. Na základě tohoto cíle si stanovili, že ho dosáhnou tím, že uživatel s pomocí pracovníka napíše životopis, sestaví úvodní dopis a najde vhodné agentury, kam životopis posléze pošle. Také se ho pracovník snažil motivovat k tomu, aby kontroloval odpovědi a reagoval na ně.

UŽIVATEL D	
INFORMACE O UŽIVATELI	
Pohlaví	Žena
Věk	13
Škola/zaměstnání	Základní škola
Vztahy	Uživatelka má problémy se sousedkou, které se projevují stížnostmi na chování uživatelky a jejího bratra. Uživatelka se se svými problémy málo komu svěřuje, je nedůvěřivá vůči ostatním lidem.
Krizová pomoc: 13. 1. 2014	Uživatelka vyhledala pomoc pracovníka v NZDM Oráč, jelikož se nacházela v krizové situaci, kterou nechtěla s nikým jiným řešit. Vyjádřila zájem o psychologickou pomoc. Klíčový pracovník s ní uzavřel tedy Ústní dohodu o poskytování sociální služby.
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Chci pomoc psychologa
Datum uzavření plánu	22. 1. 2014
Popis situace	Uživatelka má problémy se sousedkou, které se projevují stížnostmi na chování uživatelky a jejího bratra. Uživatelka se se svými problémy málo komu svěřuje, je nedůvěřivá vůči ostatním lidem. Cítí se být osamocená.
Pohled pracovníka	Klíčový pracovník se domnívá, že by bylo vhodné vyhledat odbornou psychologickou pomoc.
Kroky k dosažení cíle	Klíčový pracovník vyhledá kontakty na psychology. Uživatelka posléze jednoho zvolí, zkontaktuje ho a objedná se na sezení. Kdyby se ocitla v krizové situaci, zkontaktuje klíčového pracovníka nebo linku bezpečí.
Předpokládaný datum dosažení cíle	30. 4. 2014
Výkon: 22. 1. 2014	Klíčový pracovník uživatelce předal kontakt na dětskou psycholožku a krizové centrum. Uživatelka se rozhodla zkontaktovat tuto psycholožku, jelikož právě k ní dochází i její bratr. Klíčový pracovník poté podpořil uživatelku ve psaní povídek, které píše, jelikož slouží k vypsání se ze svých pocitů.
Výkon: 24. 2. 2014	Uživatelka přinesla klíčovému pracovníkovi povídku psanou vlastní rukou, s tím, aby si jí přečetl a posléze se vyjádřil, jestli se mu líbila.

Komentář:

Proces individuálního plánování byl s touto uživatelkou zahájen v okamžiku, kdy vyhledala pomoc a podporu pracovníka v NZDM Oráč. Klíčový pracovník uživatelku vyslechl, určili její zakázku, její cíl, kterým byla potřeba vyhledat odbornou psychologickou pomoc.

Počáteční etapa plánování se tedy pojila s uzavřením dohody, ale ne s vyplněním dotazníku o jejím životě, protože zakázka byla jasná a naléhavá. Součástí individuálního plánu je popis situace uživatelky, pohled klíčového pracovníka na situaci, kroky k dosažení stanoveného cíle a datum, kdy by měl být cíl naplněn. Tento cíl odpovídá požadavkům na stanovování cílů nově upraveného individuálního plánování, tedy vychází z náročné životní situace uživatelky. Je realistický konkrétní, dosažitelný, vyhodnotitelný a pro uživatelku významný.

Podle doby, ve které by mělo dojít k postupným krokům, a naplňování cíle můžeme určit, že se jedná o střednědobý individuální plán.

UŽIVATEL E	
INFORMACE O UŽIVATELI	
Pohlaví	Muž
Věk	21
Rodina	Uživatel odešel od své rodiny, nyní je bez domova.
Škola/zaměstnání	Pracoval jako dělník, ale po zranění musel s prací skončit.
Rizikové chování	Uživatel užívá pervitin, a mnoho dalších léčiv. Na konci roku 2013 měl nastoupit kvůli své závislosti již na druhé protidrogové léčeni.
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Seženu peníze a nastoupím na léčení
Datum uzavření plánu a smlouvy	22. 11. 2013
Popis situace	Uživatele užívá pervitin s kontraindikací jiných drog a léků, nemá příjem, zaměstnavatel mu dluží výplatu, nemá nárok na dávky hmotné nouze. Potřebuje sehnat peníze, než nastoupí na odvykací léčbu.
Pohled pracovníka	V této situaci je důležité získat peníze od zaměstnavatele. Dále kromě akutně poskytované služby NZDM Oráč, již tuto službu nevyužívat a užívat drogové služby.
Kroky k dosažení cíle	Uživatel se pokusí od zaměstnavatele bez výhrůžek získat alespoň zálohu. Pokusí se v azylovém domě zeptat na další způsoby podpory. Finančně se zajistí, dokud nenastoupí na léčení. Když bude potřebovat, může se obrátit na klíčového pracovníka.
Předpokládaný datum dosažení cíle	30. 12. 2013

Komentář:

S tímto uživatelem bylo zahájeno individuální plánování uzavřením Ústní dohody o poskytování sociální služby. Uživatel o sobě poskytl jen stručné, ale velmi stěžejní informace. Svěřil se klíčovému pracovníkovi, že užívá pervitin, měl by nastoupit na léčení, je bez domova a nemá žádný příjem, jelikož mu zaměstnavatel odmítá zaplatit peníze, na které má nárok.

Z tohoto rozhovoru poté společně určili cíl spolupráce, kterým je právě snaha o získání mzdy a nástup na odvykací léčení. Tento cíl odpovídá požadavkům na stanovování cílů nově upraveného individuálního plánování, tedy vychází z náročné

životní situace uživatele. Je realistický konkrétní, dosažitelný, vyhodnotitelný a pro uživatele významný.

Součástí individuálního plánu je tedy popis této náročné životní situace uživatele, pohled klíčového pracovníka, jeho názor na to, jaký je primární problém a jak by ho bylo třeba řešit. Také jsou stanovené kroky k dosažení cíle a předpokládaný datum jeho dosažení. Zda uživatel postupuje podle stanovených kroků, není jisté, jelikož od této doby nepřišel do NZDM Oráč. Tento individuální plán dle délky jeho trvání můžeme označit za krátkodobý.

UŽIVATEL F	
INFORMACE O UŽIVATELI	
Pohlaví	Muž
Věk	22
Rodina	Uživatel je bez domova, od rodiny odešel.
Škola/zaměstnání	Uživatel je vyučený kuchař/číšník.
Rizikové chování	Uživatel užívá 6 let pervitin.
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN	
Osobní cíl	Začnu užívat služeb Káčka a přestanu užívat klub Oráč
Datum uzavření plánu a smlouvy	24. 1. 2014
Popis situace	Uživatel užívá 6 let pervitin, je 3 roky bez domova. Nemá podporu ze strany rodiny, jen občas mu pomůže sestra. Hledá zaměstnání, chtěl by pracovat jako řidič.
Pohled pracovníka	Prvním krokem je vyřešení závislosti.
Kroky k dosažení cíle	Uživatel bude užívat služby NZDM Oráč jen v pátek. Domluví si schůzku v K-centru a na tuto schůzku přijde. Klíčový pracovník si u uživatele ověří, jestli byl na této schůzce.
Předpokládaný datum dosažení cíle	28. 2. 2014
Výkon: 10. 1. 2014	Klíčový pracovník s uživatelem mluvil o možnostech, vysvětlil mu pravidla služby, sepsal s ním smlouvu, poté se snažil uživatele motivovat k léčbě.
Výkon: 24. 1. 2014	Dohoda, že uživatel bude docházet do NZDM pouze v pátek, službu bude užívat jen po určitou dobu a začne užívat služeb drogových. Také mu klíčový pracovník zdůraznil dodržování pravidel.
Výkon: 29. 1. 2014	Klíčový pracovník uživateli zopakoval, že službu NZDM může užívat jen po dohodnutou dobu. Uživatel se zmínil, že si našel přítelkyni a také, že dostal nabídku práce.
Výkon: 5. 2. 2014	Uživatel se zmiňuje klíčovému pracovníkovi o tom, že se zúčastnil domluvené schůzky v Káčku. Také se zmínil, že by chtěl odletět do Velké Británie, kvůli práci. Klíčový pracovník s ním hovoří o léčbě, kterou by měl podstoupit, ale kterou, kvůli zaměstnání v cizině, zřejmě odloží.
Výkon: 6. 2. 2014	Klíčový pracovník se v terénu dozvěděl od rodiny, se kterou měl odletět uživatel do zahraničí, že nepojede kvůli svému chování a kouření marihuany. Poté mluvil i s uživatelem o jeho chování. Uživatel vypadal pod vlivem marihuany.

Výkon:12. 2. 2014	Uživatel nesehnal peníze na cestu do Velké Británie. Klíčový pracovník se s ním tedy domluvil na tom, že by měl docházet do Káčka a podstoupit odvykací léčbu. Také spolu mluvili o práci, uživatel zatím shání brigádu.
-------------------	--

Komentář:

S tímto uživatelem bylo zahájeno individuální plánování uzavřením Ústní dohody o poskytování sociální služby. Uživatel o sobě poskytl mimo dotazník důležité informace, nastínil klíčovému pracovníkovi složitou situaci, ve které se nachází. Z tohoto rozhovoru vyplynul cíl spolupráce, kterým se stalo, kvůli jeho drogové závislosti, skončení s užíváním služeb NZDM Oráč a nasměrování se ke službám drogovým.

Tento cíl rovněž vychází z náročné životní situace dle upraveného individuálního plánování od roku 2014. K tomuto individuálnímu plánu se váže popis této situace, pohled klíčového pracovníka, jsou také určeny kroky k dosažení cíle a předpokládaný datum jeho dosažení. Cíl je realistický, konkrétní, dosažitelný, vyhodnotitelný a pro uživatele významný.

Tento individuální plán dle délky jeho trvání můžeme také označit za krátkodobý, stejně jako u předchozího případu.

Na základě výkonů, které s uživatelem proběhly, můžeme vidět, že stanovených kroků se podařilo již dosáhnout. K revizi plánu a závěrečnému hodnocení spolupráce nedošlo, jelikož uživatel zatím nepřišel do NZDM Oráč.

Příloha II. Ústní dohoda o poskytování sociální služby (vzor)

ÚSTNÍ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (VZOR)

(od roku 2014)

Poskytovatel:

Salesiánské středisko mládeže – dům dětí a mládeže České Budějovice, Emy Destinové
1, 370 05 České Budějovice.

Uživatel:

anonymní (jméno/přezdívka)

neanonymní (celé jméno, datum narození)

.....

Druh a rozsah sociální služby:

NZDM Oráč poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Vše na dobrovolné bázi, zdarma a s nabídkou anonymity.

Místo a čas poskytování sociální služby: uvedeno na letáku nebo sděleno ústně od pracovníka

Vnitřní pravidla poskytovatele:

Uživatel souhlasí s tím, že zná a bude dodržovat pravidla programu sociální služby. Dále uživatel souhlasí, že bude spolupracovat na individuálním plánování a v případě zaneprázdněnosti pracovníka si s ním sjedná schůzku.

Bezprostřední výpovědní důvody:

1. Uživatel hrubě poruší některé z podmínek smlouvy (pravidla, IP).
2. Uživatel již nespadá do cílové skupiny sociální služby.
3. Uživatel již nemá zjevný zájem o poskytovanou službu.

Info:

- pověření k SPOD, oznamovací povinnost

Příloha III. Individuální plán (vzor)

Individuální plán (vzor) (od roku 2014)

Popis situace (NŽS):

Pohled pracovníka:

Cíl spolupráce / adaptační cíl (*nehodící se škrtni*):

Kroky k dosažení cíle:

Předpokládaný datum dosažení cílů:

Datum ukončení plánu:

Zhodnocení plánu - závěrečná revize (*zakroužkuj*):

Cíl naplněn zcela / cíl naplněn částečně / cíl nenaplněn / uživatel nespůlpracoval

Komentář:

Příloha IV. Income dotazník

INCOME dotazník (od roku 2014)

Křestní jméno/ přezdívká:.....

Pohlaví:

Rok narození:.....

Bydliště - část města:.....

1. trávení **volného času**, koníčky:.....
.....
.....

2. **škola, zaměstnání**

(vzdělání).....

- prospěch
- problémy ve škole
- záškoláctví
- brigády, zaměstnání, ÚP

3. Jaký máš vztah s **kamarády**? (kolik spolehlivých kamarádů, kolik part)
.....
.....

4. **partner/ka** (věk, délka

vztahu).....

5. **rodina**

- úplná
- neúplná (otec nebo matka pryč)
- doplněná (otec nebo matka pryč)

- u koho
bydlíš.....
- sourozenci.....
.....
- jaký máš vztah rodiči (společné trávení volného času)?.....
.....
.....

- Útěky z domova (důvod, jak často, na jak dlouho, s kým, za kým, kam)
.....
.....

- Rodina má problémy s penězi (nájem, půjčky, kapesné).....
.....
.....

6. **Rizikové chování**

- šikana (oběť i zdroj)
- týrání a zneužívání
- ubližování sobě (řezání...)

- návykové látky (co a jak často).....

.....

- problémy s jídlem
- nechráněný sex
- další: neodborný piercing, řízení bez ŘP nebo pod vlivem, extrémní sporty, graffiti, rasismus, vandalismus, krádeže, gambling + PC, rvačky a násilí

8. Závažné zdravotní problémy

.....

8. Návštěva PedPP/**psychologa**/psychiatra:

.....

.....

9. Výsledky na **policii**, časté soudy

10. Kontakt s **institucí** (OSPOD (sociálka), kurátor, PMS)

11. Pobyt:

a. SVP

c. Výchovný ústav

e. Léčebna

b. Diagnostický ústav

d. Dětský domov

Příloha V. Dotazník o mém životě

Dotazník o mém životě (do roku 2014)

Křestní jméno/ přezdívka:.....

Pohlaví:

Rok a měsíc narození:.....

Bydliště - část města:.....

1. trávení **volného času**, koníčky:.....
.....
.....

2. **škola, zaměstnání**

(vzdělání).....

- prospěch
- problémy ve škole
- záškoláctví
- brigády, zaměstnání, ÚP

3. Jaký máš vztah s **kamarády**? (nejlepší kamarád, parta).....
.....
.....

4. **partner/ka** (věk, délka

vztahu).....

5. **rodina**

d) úplná

e) neúplná (otec nebo matka pryč)

f) doplněná (otec nebo matka pryč)

- u koho
bydlíš.....
- sourozenci.....
.....
- jaký máš vztah rodiči (společné trávení volného času)?.....
.....
.....

- Útěky z domova (důvod, jak často, na jak dlouho, s kým (za kým), kam)
.....
.....

- Problémy s penězi (nájem, půjčky, kapesné)
.....
.....

6. **Rizikové chování**

- šikana (oběť i zdroj)
- týrání a zneužívání
- ubližování sobě (řezání...)

- návykové látky (co a jak často).....
-
- problémy s jídlem
- nechráněný sex
- další: neodborný piercing, řízení bez ŘP nebo pod vlivem, extrémní sporty, graffiti, rasismus, vandalismus, krádeže, gambling + PC, rvačky a násilí

7. Závažné zdravotní problémy

.....

8. Návštěva PedPP/**psychologa**/psychiatra:

.....

9. Výsledky na **policii**, časté soudy

10. Kontakt s **institucí** (OSPOD (sociálka), kurátor, PMS)

11. Pobyt:

- | | | |
|-----------------------|-------------------|------------|
| a. SVP | c. Výchovný ústav | e. Léčebna |
| b. Diagnostický ústav | d. Dětský domov | |

Příloha VI. Individuální plán (vzor)

Individuální plán (do roku 2014)

Můj osobní cíl (co si přeju, co potřebuju, čeho chci dosáhnout):

Jak to udělám (kroky k dosažení cíle):

Kdo mi pomůže a s čím (klíčový pracovník):

Dokdy to zvládnou?

Revize:

Datum:

Podpis:.....

Abstrakt

MONDSPIEGELOVÁ, A. *Individuální plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice, 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Oddělení praxe. Vedoucí práce Mgr. Magdalena Ehrlichová.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, princip nízkoprahovosti, cílová skupina, individuální plánování, osobní cíl, lidské potřeby, klíčový pracovník.

Bakalářská práce je zaměřena na vývoj individuálního plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Práce má pouze teoretickou část, která je rozdělena do tří kapitol. Úvodní kapitola této práce je zaměřena na sociální službu nízkoprahového zařízení, na princip nízkoprahovosti, cílovou skupinu tohoto zařízení, na činnosti, které se zde realizují, a na postup, během něhož se zájemce o službu stává jejím uživatelem. Druhá kapitola obsahuje charakteristiku individuálního plánování, jeho procesu, lidských potřeb a osobního cíle uživatele a úlohu klíčového pracovníka v tomto procesu. Poslední kapitola se zaměřuje na vývoj individuálního plánování v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Oráč a na představení hlavních změn, které v souvislosti s tímto vývojem nastaly a jejich prezentaci na konkrétních příkladech uživatelů tohoto zařízení.

Abstract

Individual Planning in Low-Threshold Facilities for Children and Youth

Keywords: low-threshold facilities for children and young people, principle of low-threshold, target group, individual planning, personal goal, human needs, and key worker.

This bachelor thesis is focused on the development of individual planning in low-threshold facilities for children and youth. This work only contains a theoretical part, which is divided into three chapters. The introductory chapter of this thesis focuses on the social services of the institution, principle of low-threshold, target group of this facility, implemented activities, and the process of providing this social service. The second chapter contains the characteristics of individual planning, process of human needs and personal goals and the role of key worker in this process. The last chapter focuses on the development of individual planning in low-threshold facilities for children and youth Oráč and presenting the major changes in this development and presents them with concrete examples from the facility clients.