



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Zpracovatel: QQT, s.r.o.
Kontaktní osoba: PhDr. Jakub Čtvrtník, MBA
ctvrtnik@qqt.cz, tel. 603 454 450
www.qqt.cz

KONTAKTNÍ CENTRA



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<p><i>Osoba v nepříznivé sociální situaci přijímá službu</i></p> <p><i>Služba má nízkoprahový charakter</i></p> <p><i>Služba má ambici navázat spolupráci</i></p> <p><i>Uživatel může vystupovat anonymně, resp. pod unikátním kódem</i></p>	Základní stabilizace	Základní informace, možnost poradit se	Možnosti řešit nepříznivou sociální situaci	Identifikace vlastních potřeb Vytvoření pocitu přijetí a bezpečí pro řešení situace Podpora motivace k přijetí dlouhodobých cílů, plánů Možnost napsat dopis Možnost komunikovat e-mailem, sociálními sítěmi Možnost telefonovat Možnost vystupovat anonymně
			Možnosti poradit se/požádat o radu	Možnost využít základního informačního servisu Možnost získat přehled o navazujících službách Podpora orientace ve vlastní situaci Udržení kontaktu se sociální službou (při umístění ve vězení, v léčbě)
		Materiální pomoc	Možnost materiální pomoci	Možnost získat kontakt/užít šatník Možnost požádat o potravinovou pomoc Pomůcky bránící přenosu pohlavních chorob
		Osobní hygiena	Možnost udržovat hygienu	Umytí se Vyčištění si zubů Oholení se Umytí si vlasů Vyprání si prádla
		Pravidelná výměna pomůcek potřebných pro nezávadnou aplikaci drog a detekci infekčních chorob	Možnost pravidelné výměny pomůcek sloužících pro aplikaci drog Možnost využití pomůcek pro detekci infekčních chorob	Voda Alobal Jehly Testy HIV Testy hepatitidy, testy pohlavně přenosných chorob Vitamíny Pomůcky pro ošetření drobných ran
		Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života	Udržování uspokojivého zdravotního stavu a předcházení rizikům spojeným se zdravotním stavem	Pořízení léků Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházet infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik Kompenzace handicapu Pomůcky



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
	Základní stabilizace	Prevence onemocnění spojených s rizikovým způsobem života	Znalost důsledků užívání návykových látek, včetně alkoholu	Možnost využít základního poradenství Schopnost předcházet zneužívání návykových látek a alkoholu a dalším závislostem Schopnost dodržovat bezpečné techniky braní drog Identifikace příznaků onemocnění Základní znalost důsledků užívání návykových látek Schopnost předcházení infekčním onemocněním a parazitům (svrab, vši, pohlavně přenosné choroby, hepatitis aj.) Schopnost řešit zdravotní následky infekčních onemocnění Schopnost řešit následky zneužívání návykových látek, alkoholu a dalších závislostí Vyhledání adekvátní navazující služby Možnost získat přehled o navazujících službách
			Znalost důsledků rizikového způsobu života pro zdraví	Znalost příznaků Znalost způsobů přenosu Znalost možností ochrany
Hlavní řešená témata				
<i>Osoba začala dlouhodobě spolupracovat na řešení situace</i>	Motivace k léčbě	Motivace zahájit léčbu	Individuální práce Možnost využít asistence	Zprostředkování ambulantní i rezidenční léčby (včetně detoxikace) Sociální a trestněprávní poradenství (pomoc při komunikaci s úřady atd.) Motivační trénink a předléčebné poradenství Podpora k realizaci vlastních plánů Účast na pravidelných skupinových aktivitách směřujících k motivaci a podpoře léčby, k pochopení situace Asistence na úřadech, u lékařů atd.
		Prevence relapsu	Individuální práce	Podpora uživatelů v abstinenci Účast na pravidelných skupinových aktivitách směřujících k abstinenci Vytváření abstinenčního plánu
<i>Doložení totožnosti je předpokladem pro možnost čerpat sociální dávky, pomoc, péči</i>	Základní doklady	Identifikační doklady	Zajištění/vlastnictví platného občanského průkazu Zajištění/vlastnictví rodného listu Zajištění/vlastnictví platného cestovního dokladu	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení
		Ostatní osobní doklady	Zajištění/vlastnictví průkazu zdravotní pojišťovny Zajištění/vlastnictví povolení k pobytu	Znalost, jak zažádat o nový doklad/průkaz Schopnost provést potřebné úkony a zajistit si finanční prostředky nutné pro vyřízení



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
	Pracovní uplatnění	Zařazení se a udržení se na trhu práce	Nalezení pracovního uplatnění	Schopnost orientace na pracovním trhu (mít přehled o zaměstnavatelích, umět najít zaměstnavatele na internetu) Znalost nejdůležitějších ustanovení zákoníku práce Znalost práv a povinností plynoucích z registrace na ÚP
			Získání pracovního uplatnění	Schopnost doložit kvalifikaci a pracovní zkušenosti Schopnost komunikovat se zaměstnavatelem (telefonicky, e-mailem) Schopnost napsat CV Schopnost sebezprezentace (celková úprava vzhledu, vystupování atd.) Schopnost udržet kvalifikaci (např. plnit předepsané průběžné vzdělávání)
<i>Osoba je materiálně a ekonomicky (finančně) stabilizována Ekonomická stabilizace je předpokladem řešení nepříznivé sociální situace a prevencí relapsu</i>	Hmotné zabezpečení	Hospodaření s finančními prostředky	Potřeba orientovat se ve finanční oblasti	Znalost výše příjmů Znalost nákladů na bydlení Znalost ostatních nákladů
			Bezpečné hospodaření s finančními prostředky	Rozvržení příjmu tak, aby byly pokryty všechny platby Schopnost posouzení vlastní finanční situace včetně své schopnosti splácet případné půjčky, hradit své závazky Schopnost provádět finanční operace – trvalý příkaz, bankomat, složenska
			Uplatnění dalších zdrojů finančního zabezpečení	Uplatnění nároku na vrácení dluhů Pronájem nemovitosti (bytu, nebo jeho části, domu, zahrady, chalupy atd.)
		Řešení dluhové problematiky	Identifikace vlastních dluhů a závazků z nich plynoucích	Identifikace dluhů (nájem, VZP atd.) Kompletace dokumentů k dluhům Tvorba splátkového kalendáře Komunikace s exekutorem
		Využití sociálních dávek	Požádání o nárokové a nenárokové dávky (v případě hmotné nouze)	Schopnost dlouhodobé spolupráce s ÚP (dodržování pravidelných schůzek, dokládání příjmů, dokládání hledání si zaměstnání) Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu
		Uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)	Požádání o starobní důchod, invalidní důchod, sirotčí důchod, vdovský důchod	Doložení doby trvání zaměstnaneckého poměru Doložení zdravotního stavu
<i>Osoba má přístřeší</i>	Bydlení, vedení domácnosti	Hledání bydlení, nebo ubytování	Vyhledávání vhodného bydlení	Schopnost vyhledávat v nabídkách na internetu Schopnost se kontaktovat s pronajímatelem a sjednat si podmínky Schopnost posouzení vhodnosti nabízeného bytu Znalost možností a schopnost požádat o obecní byt



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<p><i>Osoba má přístřeší</i></p> <p><i>Získání přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě</i></p> <p><i>Osoba má přístřeší a nehrozí jí jeho ztráta</i></p> <p><i>Udržení přístřeší je předpokladem návratu do sociální sítě bez závislosti na sociální službě</i></p>	<p>Bydlení, vedení domácnosti</p>	<p>Udržení bydlení</p>	<p>Kontaktování vlastníka bytu / nemovitosti a sjednání si podmínek</p>	<p>Schopnost sebe prezentace Schopnost jednat osobně, telefonicky, nebo e-mailem</p>
			<p>Plnění finančních závazků spojených s bydlením</p>	<p>Znalost reálných nákladů na bydlení, nájem + energie Znalost dávkových systémů v oblasti bydlení (příspěvek na bydlení nebo doplatek na bydlení)</p>
			<p>Orientace v nájemní/podnájemní smlouvě a plnění požadavků z ní vyplývajících</p>	<p>Znalost závazků plynoucích z nájemní smlouvy, nebo podnájemní smlouvy (dodržování nočního klidu, závazek úklidu společných prostor atd.)</p>
			<p>Udržování domácnosti v pořádku a s odpovídajícím materiálním vybavením</p>	<p>Schopnost zajistit základní úklid a údržbu domácnosti, včetně odpovídajícího materiálního vybavení</p> <ul style="list-style-type: none"> - klid, udržení pořádku - péče o oblečení - nákupy - vaření - drobná údržba
		<p>Zajištění materiálních, hygienických a stravovacích podmínek pro život dítěte</p>	<p>Zajištění hygieny</p>	<p>Zajištění osobní hygieny dítěte</p>
			<p>Zajištění stravy</p>	<p>Zajištění odpovídající stravy</p>
		<p>Zajištění materiálního a technického zázemí</p>	<p>Zajištění potřebných věcí a podmínek pro život dítěte v domácím prostředí (lůžko, nábytek, hračky, oblečení, teplo)</p>	
	<p>Předcházení rizikovému chování a jeho řešení</p>	<p>Předcházení/řešení rizikového chování spojeného s užíváním drog</p>	<p>Pomoc s řešením následků spáchané trestné činnosti</p>	<p>Možnost využít trestněprávní poradenství</p>
<p><i>Osoba je v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje její návrat do původní nepříznivé sociální situace a je předpokladem pro prevenci relapsu</i></p>	<p>Kontakt se společenským prostředím</p>	<p>Vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou</p>	<p>Styk s rodinou</p>	<p>Schopnost sebe prezentace Vytváření takových sociálních vazeb, které nevedou k návratu do nepříznivé sociální situace</p>
		<p>Vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky</p>	<p>Styk s vrstevníky</p>	<p>Schopnost sebe prezentace Vytváření takových sociálních vazeb, které nevedou k návratu do nepříznivé sociální situace Schopnost využívat veřejných služeb zaměřených na trávení volného času (kino, restaurace, sportoviště, oddíly, zájmové kluby atd.)</p>



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
<p><i>Osoba zná svůj zdravotní stav a umí s ním zacházet</i></p> <p><i>Znalost zdravotního stavu a opatření, která vyžadují, je podmínkou pro prevenci šíření infekčních chorob</i></p> <p><i>Dále je tato znalost předpokladem pro udržení pracovních schopností jako prevence relapsu</i></p>	Zdraví a bezpečí	Základní zdravotní péče	Možnost čerpat zdravotní péči	<p>Pojištění u zdravotní pojišťovny, která má v okolí smluvního praktického lékaře</p> <p>Registrace u lékaře a jeho návštěva</p> <p>Absolvování lékařských vyšetření</p> <p>Identifikace příznaků onemocnění</p>
		Řešení infekčních onemocnění	Znalost prevence a řešení infekčních onemocnění	<p>Základní znalost o infekčních chorobách</p> <p>Schopnost předcházení infekčním onemocněním a parazitům (svrab, vši, pohlavně přenosné choroby, hepatitis aj.)</p> <p>Schopnost řešit zdravotní následky infekčních onemocnění</p> <p>Identifikace příznaků onemocnění</p> <p>Dodržování diety</p> <p>Schopnost řešit následky zneužívání návykových látek, alkoholu a dalších závislostí</p> <p>Možnost základního ošetření</p>
<p><i>Rodič zvládá péči o děti ve všech oblastech</i></p> <p><i>Rodině nehrozí odejmutí dětí, ani výskyt sociálně patologického chování dětí</i></p>	Posilování rodičovských kompetencí	Péče o děti	Zajištění péče o dítě v domácím prostředí	<p>Schopnost péče o malé dítě</p> <p>Zajištění odpovídající stravy</p> <p>Osobní hygiena</p> <p>Zapojení dítěte do chodu domácnosti</p> <p>Péče o dítě s výchovnými problémy</p> <p>Zajištění pravidelného režimu dne, včetně smysluplného trávení volného času dětí</p> <p>(získání schopnosti plánovat svůj volný čas, dovednost věnovat se svému koníčku)</p> <p>Zajištění podmínek pro návrat dítěte do vlastní péče</p>
			Zajištění plnění školních povinností dětí	<p>Docházka do školy</p> <p>Příprava na školu</p> <p>Kontakt se školou</p> <p>Kontakt na navazující služby, PPP, SVP, SPC</p> <p>Emocionální podpora</p> <p>Doučování</p>



Výsledná kompetence	Oblast potřeb	Téma	Potřeba uživatele	Co daná potřeba např. zahrnuje
	Posilování rodičovských kompetencí	Opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí	Péče o zdravotní stav dítěte a předcházení rizikům zhoršení zdravotního stavu	Registrace u lékaře a jeho návštěva Absolvování lékařských vyšetření Identifikace příznaků onemocnění Užívání léků Dodržování diety Schopnost předcházení infekčním onemocněním Prevence zdravotních rizik
			Zajištění péče s ohledem na onemocnění, či zdravotní postižení	Zajištění zdravotní péče odpovídající onemocnění nebo zdravotnímu postižení Nastavení péče o dítě s ohledem na onemocnění, či zdravotní postižení (např. dieta) Využití kompenzačních pomůcek
		Pravidelné placení výživného a kontakt s dítětem v souladu s úpravou styku	Udržení kontaktu s dítětem a plnění závazků k dítěti	Plnění rodičovské role ve vztahu k dítěti Dodržení závazků určených soudem