**PŘEDMLUVA**

*„Dělání, dělání, všechny smutky zahání,*

*dělání, dělání je lék.*

*Dělání, dělání, to nám úsměv zachrání,*

*dělání, dělání je lék.“*

*(Jaroslav Uhlíř, Zdeněk Svěrák)*

Obecně prospěšná společnost Magdaléna je nestátní nezisková organizace s dlouholetou tradicí, která působí ve Středočeském kraji a v Praze a poskytuje ucelený systém zdravotních a sociálních služeb v oblasti prevence a léčby různých typů závislosti. Pomyslnou nitkou, která spojuje poskytované služby, je filozofie společnosti, kterou prezentuje motto společnosti: „*Každý člověk je důležitý: někdo tím, kým je, jiný tím, jaký je   
a většina tím, kým se může stát.“*

Pracovníci Magdaléna, o.p.s. poskytované služby rozvíjí a hledají nové cesty, které vedou ke společnému cíli, jímž je zvyšování kvality života uživatelů služeb, a tím v samém důsledku zvyšovaní kvality života celé společnosti. Jednou z nových cest usilujících o zvýšení kvality života osob, které užívají nelegální návykové látky a využívají služby programů harm reduction, je realizace tréninkového zaměstnávání těchto osob. Obecně prospěšná společnost Magdaléna byla v období září 2018 až listopad 2020 realizátorem projektu Tréninková místa pro aktivní uživatele návykových látek jako součást přístupu harm reduction služeb. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli sepsat průvodce zmíněným projektem, který pracovníkům Magdaléna, o.p.s. bude nápomocen při další přímé práci s klienty. Text bude předložen i zájemcům z řad odborné veřejnosti jako inspirující dokument pro práci s aktivními uživateli drog.

V textu vycházíme z vlastních poznatků jako realizátorů projektu, z dostupných zdrojů vztahujících se k dané problematice a z poznatků výzkumu, který byl realizován jako součást diplomové práce, a to vše při zachování know-how Magdaléna, o.p.s. Věříme, že náš průvodce vám pomůže zorientovat se v problematice tréninkového zaměstnávání uživatelů drog.

Kolektiv autorů Magdaléna, o.p.s.

**ÚVOD DO PROBLEMATIKY**

V následujících řádcích se seznámíte s propojením fenoménu užívání drog   
a nezaměstnanosti v kontextu přístupu harm reduction.

V úvodu do problematiky je nutné zmínit, že pracovníci harm reduction služeb Magdaléna, o.p.s. zastávají názor, že je potřeba vytvářet prostor pro příležitosti, které vedou ke změně chování. Samotná změna nemusí nutně vést k abstinenci od užívání návykových látek, ale měla by vést ke zkvalitnění života osob, které jsou uživateli drog. Tréninkové zaměstnávání uživatelů drog v nízkoprahových službách stojí na čistém pragmatismu a nese v sobě principy a cíle harm reduction, které vedou k minimalizaci zdravotních, sociálních a ekonomických rizik plynoucích z užívání návykových látek.

Harm reduction služby Magdaléna, o.p.s. využívají klienti - uživatelé drog, kteří jsou z 80ti procent nezaměstnaní. Nezaměstnanost je pro některé z nich cesta, kterou chtějí   
ve svém životě pokračovat. Pro mnohé ale nezaměstnanost představuje problém, jehož vyřešení může přinést cestu k lepšímu životu v podobě kontaktu s lidmi, kteří neužívají drogy, změny v bydlení, zlepšení vztahů v rodině, omezení braní drog, dosažení úplné abstinence. Proto se s vidinou lepšího života snaží na trh práce vstoupit a uspět v něm. Na trhu práce opakovaně selhávají, pro svoji nezkušenost, sociální exkluzi, nedostatek sociálních návyků   
a pracovních dovedností a propadají se hlouběji do bezradnosti, která je často spojena s agresí mířící na společnost. Sami před sebou se pak zbavují vlastní odpovědnosti za svoji situaci.

Nízké vzdělání, nezaměstnanost, zadluženost a špatné bytové podmínky vytvářejí obraz socioekonomické situace vedoucí k sociální exkluzi problémových uživatelů drog, užívajících především pervitin a opiáty.

Při práci s klienty mají pracovníci Magdaléna, o.p.s. na paměti základní lidská práva, mezi které patří právo na práci. Právo na práci neznamená právo na určitý typ zaměstnání,   
ale právo na možnost ucházení se o zaměstnání, a to bez jakékoliv formy diskriminace. Toto právo v sobě obsahuje i posilování kompetencí k tomu, aby se jedinec o zaměstnání mohl ucházet. V dosažení těchto kompetencí jedincům pomáhají právě programy, které jsou zaměřeny na tréninkové zaměstnávání. V sociálních službách se můžeme setkat s tréninkovým zaměstnáváním především v oblasti práce resocializace osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody, s abstinujícími uživateli drog či s osobami s různými formami zdravotního postižení.

Tréninkové zaměstnávání je nástroj aktivní politiky zaměstnanosti, který může využívat široké spektrum osob z různých cílových skupin. K základním charakteristickým znakům tréninkového zaměstnávání se řadí časové ohraničení zaměstnání, tzn., že je vymezeno na určitou dobu. Jeho cílem je praktický nácvik pracovních dovedností a především získání pracovních návyků za pomocí odborného sociálního pracovníka. Takovéto zaměstnání se řídí dle základních principů. Jedním z nich je účelnost - pracovní místo je nabídnuto klientovi, který je pro toto tréninkové místo indikovaný. Ve druhé rovině je účelnost vnímána i jako zisk pro zaměstnavatele. Další princip představuje individuální přístup sociálního pracovníka ke klientovi, který v sobě obsahuje individuální plánování a jeho průběžné vyhodnocování. V rámci individuálního přístupu se identifikují oblasti dovedností, které klient trénuje.

Cílem tréninkového zaměstnávání je získání pracovních návyků a sociálně komunikačních dovedností v přirozeném pracovním prostředí, při podpoře pracovního asistenta pro praktický nácvik. Nedílnou součástí tréninkového zaměstnávání je   
i edukace klientů v oblastech finanční gramotnosti, orientace na trhu práce, jobkoučing, který je mimo jiné zaměřen na mapování reálně dosažitelných cílů v otázkách budoucího zaměstnání.

V poskytovaných harm reduction službách Magdaléna, o.p.s. pracovníci hledali funkční nástroje, které by klientům kontaktních center a terénních programů pomohli v otázkách zaměstnání. Pozornost zaměřili i na hledání prostoru, ve kterém by se uživatelé drog mohli individuálně připravit na vstup na trh práce. Pracovníci došli k limitům současných poskytovaných služeb a k potřebě vytvoření programu tréninkového zaměstnávání pro klienty harm reduction služeb.

Reakcí na zjištěnou situaci bylo rozhodnutí realizace tréninkového zaměstnávání na pobočkách Center adiktologických služeb ve městě Příbram a Benešov a dále ve službě Terénního programu ve městě Beroun. Všechny tři pobočky mají dlouholetou tradici v poskytování harm reduction služeb cílové skupině klientů, která je tvořena uživateli nelegálních návykových látek. Převážně se jedná o problémové uživatele drog užívající pervitin, opiáty, kanabinoidy a kombinace dalších návykových látek.

Města Beroun, Příbram a Benešov mají polouzavřené až uzavřené drogové scény   
a pracovníci jsou nejčastěji v kontaktu s uživateli pervitinu. Míra nezaměstnanosti se v daných lokalitách v roce 2019 pohybovala od 1,7 % do 4,0 %. Nejvyšší míra byla v lokalitě Příbram, což je ovlivněno zhoršenou dostupností hl. města Praha oproti dalším zmiňovaným lokalitám. Společným rysem lokalit v oblasti pracovního trhu je možnost pracovat   
ve směnných provozech na výrobních linkách, dalším rysem je nedostatek jednorázových brigád, zkrácených pracovních úvazků či možnosti vykonávat práci na DPP či DPČ.

**1.** **PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU**

Potřeba reagovat na problematiku nezaměstnanosti uživatelů drog vedla k realizaci projektu **Tréninková místa pro aktivní uživatele návykových látek jako součást komplexního přístupu adiktologických služeb.** Před samotnou realizací projektu bylo   
mezi klienty harm reduction služeb provedeno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda mají klienti o možnost tréninku pracovních a sociálních dovedností zájem. Šetření dále zjišťovalo představu klientů o výši mzdy v rámci tréninkového zaměstnávání. Na základě výsledku z dotazníkového šetření bylo přistoupeno k samotné realizaci.

Samotný projekt reaguje na potřeby praxe prostřednictvím reflexe pracovníků pracujících v harm reduction službách a reflexe uživatelů drog, která byla zjištěna průzkumem v podobě dotazníkového šetření.

Hlavním cílem projektu je uplatnění uživatelů drog na trhu práce. Hlavní cíl je široký a k jeho naplnění dochází prostřednictvím získávání sociálních návyků v pracovním prostředí.

K hlavnímu cíli vedou další dílčí cíle, které jsou zastoupeny dosažením stabilizace v rovině osobní, zdravotní a sociální. Tyto dílčí cíle jsou s klienty tvořeny individuálně v rámci poradenského procesu za asistence odborníka a jejich dosažení se odvíjí od individuality každého klienta.

Projekt cílí na nezaměstnané uživatele drog starší 15ti let uvažující o změně svého chování, ale ne ve smyslu usilování o abstinenci. Účast v projektu a intenzivní spolupráce   
pro ně může znamenat pomyslný start ve změně v jejich životě. Osoby z cílové skupiny dále mají stabilizovaný zdravotní stav, který umožňuje pravidelné docházení do zaměstnání   
a jejich užívání drog se dá označit jako stabilizované. V zařazení do projektu nehraje roli délka drogové kariéry, typ užívání návykové látka, způsob užívání, pohlaví, národnost apod.

Realizace projektu je nastavena na dvouleté období, během této doby se na výše zmíněných pobočkách odborníci z řad adiktologů a sociálních pracovníků, tzv. koučové, dva dny v týdnu věnují klientům, kteří na pobočkách vykonávají výkon tréninkového zaměstnání v rozsahu 10 hodin týdně. Na jedné pobočce mohou v jeden okamžik pracovat max. 2 klienti a nejzazší doba účasti v projektu je stanovena na 7 měsíců.

Koučové z poboček spolupracují nad aktuálními tématy v pravidelných poradách pod vedením odborného garanta, tzv. garanta koučů. Tuto pozici v Magdaléna, o.p.s. vykonává odborný ředitel harm reduction služeb. Koučové pracují pod pravidelnou týmovou supervizí.

Výše mzdy odpovídá reálně mzdě na trhu práce a zároveň reflektuje získané poznatky z dotazníkového šetření. Výše je stanovena na 120 Kč/ hod. Zaměstnanci TM, kteří splní indikátor 40 řádně odpracovaných hodin, mají nárok na příspěvek na vstupní prohlídku   
ve výši 200 Kč, v případě uplatnění na trhu práce.

Projekt **Tréninkových míst pro aktivní uživatele návykových látek jako součást komplexního přístupu adiktologických služeb** vytváří nový prostor pro individuální práci   
s uživateli drog. Projekt vytváří nástroje, které lze při individuální práci s klientem efektivně používat k dosažení jeho stabilizace v rovině osobní, zdravotní a sociální, a tím se tak zvyšují možnosti uživatelů drog na uplatnění na otevřeném trhu práce.

**2. REALIZACE PROJEKTU**

Následující text umožňuje nahlédnout tzv. pod pokličku projektu Tréninková místa pro aktivní uživatele návykových látek jako součást komplexního přístupu adiktologických služeb. V textu se seznámíte s přípravnou fází, samotnou realizací a možnými úskalími projektu.

**2.1 PŘÍPRAVA PROJEKTU**

Přípravná fáze projektu je stejně důležitá stejně, tak jako jeho samotná realizace prostřednictvím výkonu tréninkového zaměstnání a dala by se vystihnout příslovím: „*Těžce na cvičišti lehce na bojišti*.“ či „*Štěstí přeje připraveným*“. Přípravnou fázi můžeme rozdělit do dvou rovin:

* Rovina lidských zdrojů
* Rovina rámce projektu

**Lidské zdroje**

V první řadě je nutné určit tzv. garanta koučů, který má na starosti koordinační činnost projektu a rozhoduje o výběru pracovníků na pozice koučů. Garantem koučů je ředitelem organizace pověřen odborný ředitel terciární prevence.

**Garant koučů** má možnost hledat lidské zdroje cestou interní či externí spolupráce. Na základě negativních zkušeností během posledních několika let s obsazováním různých pracovních pozic v harm reduction službách byla v tomto případě zvolena cesta hledání pracovníků v rámci organizace Magdaléna, o.p.s.

Při výběru pracovníka pro roli **kouče** se zohledňuje délka praxe v harm reduction službách, jejíž spodní hranice je stanovena minimálně dvěma roky. Během této doby má pracovník v harm reduction službách ukončen kurz základní krizové intervence a motivačních rozhovorů, které jsou základním stavebním kamenem pro samostatnou práci s klienty. Dalším klíčem pro výběr kouče je pracovníkova praxe v poskytování odborného individuálního poradenství. V neposlední řadě musí být kouč tréninkového místa administrativně zdatný, musí se orientovat v problematice dluhového poradenství, v otázkách nezaměstnanosti a musí být kompetentní k vedení rozhovorů v poradenském procesu.

Na základě praxe se doporučuje určit vždy dva kouče na jednu pobočku. Tento počet koučů minimalizuje riziko přetržení kontinuity ve výkonu tréninkového zaměstnání z důvodu náhlého výpadku kouče z pracovního procesu. Počet dvou koučů na každé pobočce umožňuje sdílení praxe a hledání dalších postupů.

V přípravné fázi vybraní koučové absolvují vzdělávání z oblasti dluhového poradenství, jobkoučinku, tréninkového zaměstnávání, case managementu a individuálního plánování.

**Rámec projektu**

V přípravné fázi projektu je potřeba stanovit základní rámec výkonu tréninkového zaměstnání. Tento rámec tvoří pomyslný obrys, jehož linie se dále dotváří během samotné praxe.

Před samotnou realizací projektu je nutné vybudovat informační strategie, kterými se šíří informace o projektu k cílové skupině. Cílová skupina projektu se s informacemi seznamuje prostřednictvím distribuovaných letáků (Příloha č. 1.) v nízkoprahových službách   
a informace poskytují pracovníci služeb během kontaktní práce s klienty.

Přípravná doba projektu umožňuje zmapování možností pro zadávanou práci v rámci tréninkového zaměstnávání, a to ve smyslu externích zadavatelů, či výkonu práce pro Magdaléna, o.p.s. V praxi se neosvědčila spolupráce s externím zadavatelem práce. Jednalo se   
o ruční tiskařskou práci v podobě kompletace produktů. Externí zadavatel potřeboval práci v určitém časovém horizontu a dané kvalitě. Tyto priority nízkoprahové tréninkové zaměstnávání nemůže naplnit, a proto bylo v průběhu projektu od myšlenky s externími zadavateli práce upuštěno. Osvědčilo se zadávat práci v rámci poboček organizace Magdaléna, o.p.s.

Přípravná fáze je prostorem pro setkávání se s pracovníky ÚP, s vedoucími odboru zaměstnanosti, a předávání informací o záměru projektu a možnosti navázání se do systému prostupného zaměstnávání.

V přípravné fázi projektu se stanovují dva dny v týdnu, ve kterých budou uživatelé drog vykonávat tréninkové zaměstnání. V praxi projektu se osvědčily dny středa   
a pátek v čase 8:30 až 13:00 hod. Tento čas umožňuje uživatelům drog na přivyknutí rannímu vstávání a plnění následných povinností, které jsou spojeny s výkonem zaměstnání. Ranní   
a dopolední čas pro tréninkové zaměstnávání minimalizuje rizika pro neomluvené absence v zaměstnání. Volba dní je v dikci každé pobočky realizující tréninkové zaměstnávání.

Dalšími tématy, kterými je nutno se v přípravné fázi zabývat, je výběr zaměstnanců   
na pozici tréninkového zaměstnávání, typ uzavírání pracovních smluv, základní pravidla   
pro výkon zaměstnávání, systém sankcí, způsob výplaty a možnosti výplaty záloh, důvody   
pro ukončení spolupráce, pracovní náplň zaměstnance na pozici tréninkového zaměstnávání, způsob vedení a evidence dokumentace. Těmto tématům je věnován následující text.

**2.2 VÝBĚR ZAMĚSTNANCŮ PRO TRÉNINKOVÉ ZAMĚSTNÁNÍ**

Princip nízkoprahovosti, který je alfou a omegou v harm reduction službách, se objevuje v samotném výběru pracovníků na pozici tréninkového místa. Ucházet se o pracovní místo na výše zmíněnou pracovní pozici může uživatel drog, který je nezaměstnaný a je v evidenci harm reduction služeb Magdaléna, o.p.s. Zájemci o pracovní místo se v poskytovaných službách kontaktních center a terénních programů seznamují s tréninkovým zaměstnáváním od pracovníků služeb. Pracovníci služeb zájemce informují o rozsahu zaměstnání, o nárocích, které jsou na zaměstnance TM kladeny, o výši odměny, o typu práce, o spolupráci v individuálním poradenství s pracovním koučem a o pravidlu 3 informačních schůzek s pracovním koučem před samotným podpisem pracovní smlouvy. Tyto tři schůzky jsou prvním momentem tréninku sociálních dovedností. Zájemce o tréninkové místo trénuje docházku na čas a případné omlouvání se z nedostavení se na předem sjednanou schůzku.

Pokud se zájemci nedaří na informační schůzky dorazit, tak nemůže být aktuálně zařazen do pořadníku pro výkon tréninkového zaměstnání. Pokud zájem o zaměstnání trvá, klíčový pracovník spolu s klientem stanovuje kroky vedoucí k posílení sociálních dovedností, tak aby zájemce mohl být do pořadníku zařazen.

V samotném výběru zaměstnanců na pozici tréninkového zaměstnávání sehrávají důležitou roli především klíčoví pracovníci klientů služeb, kteří mají přehled o aktuální situaci klienta a společně s ním usilují o naplnění individuálních plánů klienta, které vedou ke zlepšení nepříznivé sociální situace.

Podmínky pro zařazení do tréninkového zaměstnávání jsou stanoveny následovně:

* Zájemce má stabilizovanou drogovou situaci. Pod pojmem stabilizovaná drogová situace se rozumí stabilní užívání drog bez výrazných výkyvů   
  a propadů v užívání.
* Zájemce je nezaměstnaný.
* Zájemcův zdravotní stav umožňuje výkon zaměstnání.
* Zájemce není pravomocně odsouzen k výkonu trestu odnětí svobody.

Pokud zájemce splňuje výše uvedené podmínky a v danou chvíli je pozice tréninkového místa volná, domlouvá si zájemce individuální schůzku v kontaktním centru či v zázemí terénního programu s pracovním koučem projektu. Důležité je nabídnout zájemci termín schůzky max. do 5 dnů z důvodu udržení motivace pro nástup do zaměstnání.

Pracovní kouč během informačních schůzek spolu se zájemcem vypracovává podrobnou anamnézu (Příloha č. 2), která zahrnuje oblast vzdělání, pracovních zkušeností, zručnosti a dovedností, drogové kariéry, rodinné a zdravotní anamnézy. Během těchto schůzek mohou již krystalizovat témata pro individuální poradenství vedoucí k posílení uplatnění na trhu práce. Tyto schůzky jsou i případným prostorem pro zařízení osobních dokladů zájemce, které je nutné mít pro uzavření pracovní smlouvy - jedná se   
o kartičku pojištěnce a občanský průkaz. Se zájemcem se dále domlouvá typ pracovní smlouvy. Typ smlouvy se odvíjí od evidence v úřadu práce. Uzavírání smluv je rozepsáno v další kapitole. Pracovní kouč odesílá osobní údaje zaměstnance na personální oddělení organizace Magdaléna, o.p.s. s požadavkem vyhotovení pracovní smlouvy.

Zájemci o tréninkové místo je během těchto schůzek srozumitelnou formou vysvětlena ztráta anonymity, která nastává vstupem do realizovaného projektu.

V praxi se osvědčuje přizpůsobovat pravidlo tří schůzek individualitě každého zájemce a nelpět na striktním dodržování počtu třech schůzek. Tzn., že s některými zájemci se uskuteční pouze 2 schůzky. Jedná se o zájemce, se kterými je vyhotovena anamnéza   
a vybaveny náležitosti pro uzavření pracovní smlouvy (vyplnění dotazníku zaměstnance) během prvních dvou schůzek. Z pravidla se jedná o zájemce, kteří individuální setkání s pracovním koučem hodnotí jako stresovou zátěž, a o zájemce, kteří mají osobní doklady k dispozici.

Při výběru zaměstnanců na pozici tréninkového zaměstnání pracovní koučové respektují pořadník zájemců o místo. Zájemci na sebe nechávají kontakt (telefonický, facebookový nebo e-mail), při uvolnění pracovního místa pracovní kouč zájemce kontaktuje prostřednictvím výše zvýšených možností nebo informuje klíčového pracovníka, který informaci sdělí klientovi v rámci kontaktní terénní práce. Pracovní místo je zájemci drženo 14 dní, pokud do 14 dnů od sdělení informace o uvolnění místa zájemce nepotvrdí svůj zájem a nedomluví si schůzku s pracovním koučem, tak je z pořadníku vyškrtnut a jeho místo je nabídnuto dalšímu zájemci. V případě vyškrtnutí z pořadníků má možnost zájemce   
o další zapsaní do pořadníku na aktuální volné místo.

O průběhu informačních schůzek se zájemci pracovní kouč vede dokumentaci, vyhotovuje záznam o kontaktování zájemce v případě uvolnění pracovního místa a zaznamenává termín schůzky či vyřazení z pořadníku.

K zájemcům o tréninkové pracovní místo pracovníci služeb přistupují bez jakýchkoliv předsudků.

**2.3 NÁSTUP DO ZAMĚSTNÁNÍ**

Den nástupu do zaměstnání je se zaměstnancem TM smluven v rámci přípravných informačních schůzek. První den v zaměstnání je nutné s klientem projít   
a podepsat pracovní smlouvu a další vstupní dokumentaci dle zákoníku práce.

V prvé řadě jde o smlouvu o výkonu zaměstnání (DPP, nebo DPČ), kterou klient podepisuje nejdéle v den nástupu do zaměstnání. Podoba smlouvy DPP podléhá § 75 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce a podoba smlouvy DPČ§ 76 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva je vyhotovena ve dvou kopiích, z nichž jedna je uložena v kartě zaměstnance a druhá zůstává zaměstnanci TM. V praxi se osvědčilo kopii zaměstnance TM uložit do úschovy do jeho klientské karty, za předpokladu, že o to sám požádá. Předejde se tak její ztrátě či poničení v případech, kdy nemá zajištěné stabilní bydlení nebo žije v nevyhovujících podmínkách. V rámci tréninku se dbá o to, aby si zaměstnanec TM smlouvu před jejím podpisem důkladně pročetl, byl srozuměn s předloženým textem a postupoval, tak vždy, když v budoucnu nastoupí do zaměstnání.

Dalším nezbytným dokumentem je dle ustanovení § 306 zákoníku práce pracovní řád (Příloha č. 3). Obsah pracovního řádu není zákonem stanoven a jeho obsah se tedy může   
u každého zaměstnavatele lišit. Pracovní řád je vytvořen v souladu se specifickými podmínkami a zavedenými zvyklostmi konkrétního zaměstnavatele. Jde především   
o organizační předpis, který by měl výraznou měrou přispět k dobrému systému organizace   
a řízení práce, a organizace a řízení pracovních postupů. V praxi to zahrnuje například podmínky pro vstup do projektu, práva a povinnosti zaměstnance TM, etické zásady, způsob evidence docházky, finanční ohodnocen a podmínky ukončení spolupráce.

V den nástupu do zaměstnání je zaměstnavatel povinen dle § 103 zákoníku práce zajistit zaměstnanci TM školení k zajištění bezpečnosti ochrany zdraví při práci (dále jen BOZP), které se týká jím vykonávané práce a vztahuje se k rizikům, s nimiž může přijít zaměstnanec na pracovišti do styku, a soustavně vyžadovat a kontrolovat jejich dodržování.Zaměstnanec TM podepisuje protokol o provedeném školení, který je uložen do složky zaměstnance.Dokumenty BOZP jsou obdobně jako pracovní řád vždy zpracovány na míru organizaci, dle konkrétních podmínek a činností na pracovišti. Reflektují organizační strukturu, pracovní postupy, péči o zaměstnance a zejména řízení rizika včetně opatření. V praxi se u zaměstnanců TM osvědčuje zkrácená forma zápisu o provedeném školení (Příloha č. 4), který nepřesahuje dvě A4 normostrany a obsahuje všeobecné zásady BOZP. Školení není vzhledem k délce realizace projektu periodicky opakováno.

Praxe poukazuje na nutnost rozpracování základní podoby pravidel výkonu TM, která byla zpracována v rámci přípravné fáze. Základní pravidla pro výkon TM byly přepracovány pro účely praxe do detailnější a specifičtější podoby, která je však zároveň srozumitelná   
pro zaměstnance TM (Příloha č. 5). Tato pravidla vymezují a zdůrazňují rozdíly v roli zaměstnance TM oproti roli klienta nízkoprahových služeb. Mezi nejzásadnější patří pravidlo aktuálnosti sděleného telefonního čísla, kouření cigaret pouze ve vyhrazeném čase a prostoru a možnost výběru finanční zálohy pouze v rámci pracovní doby nikoliv otevírací doby kontaktního centra.

Pracovník TM je v den nástupu seznámen s prostory pracoviště a vyhrazeným místem pro výkon práce. Všechny výše zmíněné úkony jsou započítávány do odpracovaných hodin   
a jsou tedy finančně ohodnoceny. Pracovník je v tuto chvíli připraven pro samotný výkon zaměstnání.