



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Azylové domy pro matky/rodiny/rodiče s dětmi

Ostrava, 30. 3. 2023

Workshop projektu Plánování V

Mgr. Jaroslava Krömerová

projekt Plánování IV. A významný posun v tomto druhu sociálních služeb:

- Vznikl samostatný návrh modelu sociální služby
- Do metodické podpory bylo zapojeno 6 vybraných azylových domů pro matky/rodiny/rodiče s dětmi
- Všech šest azylových domů prošlo procesními audity, které se zaměřují na sociální začleňování a efektivitu služeb (pilotní ověření metodiky a její následná úprava)
- Byla zpracována Souhrnná analýza výstupů z realizovaných procesních auditů a také Závěrečná zpráva z daného druhu služby. Obě zprávy čerpají z realizované praxe a praktických zkušeností z realizované podpory.

Výstupy z metodické podpory- návrhy pro další systémovou práci/otázky, okruhy, témata...

- SMLOUVA

Potřeba odborné metodické diskuse na téma smluv v tomto druhu služeb – ve vztahu k požadavkům kritérií standardů a povinností poskytovatelů (individualizace smlouvy, „stav“ klienta při uzavírání smlouvy – krizová situace atp.).

- ZÁKLADNÍ ČINNOSTI A JEJICH VYMEZENÍ V AZYLOVÝCH DOMECH

Konkrétní diskuse k obsahu jednotlivých činností v tomto druhu služby – ve vazbě na situace v praxi.



Pokračování – výstupy z metodické podpory

- ODBORNÁ ZNALOST TÉMATU DĚTÍ, DOSPÍVAJÍCH A MLADÝCH DOSPĚLÝCH

Práce s dětmi a vývojovými potřebami, a to i v kontextu i dospívajících.

Posílení odbornosti personálu v této oblasti – například mít v týmu alespoň jednoho pracovníka, který téma odborně zvládá a zná, dokáže dobře „držet“ praxi na odborné úrovni v této oblasti.

Potřeba nastavit Metodické doporučení pro poskytování azylových domů pro matky/rodiny/rodiče s dětmi v návaznosti na model sociální služby a jeho implementaci, identifikace efektivních postupů v rámci poskytování služby a řešení dalších oblastí s ohledem na poskytování služby.

Auditoři a metodici jsou si přitom vědomi, že se jedná o dlouhodobé systémové změny, kdy se poskytovatelé neobejdou bez podpory a spolupráce se zřizovateli, obcemi a také krajem, který je správcem sítě.

Další doporučení z proběhlých procesních auditů

- **Potravinová a materiální pomoc**

Ve všech azylových domech se auditoři v různé míře setkávali se situacemi spojenými s poskytováním materiální a potravinové pomoci. Toto téma doporučovali ve třech auditovaných službách dále sledovat, měnit pravidla, podpořit takovou praxi, která prohloubí zplnomocňování klientů a současně bude eliminován zřejmý střet zájmů při vydávání pomoci. Nezanedbatelně se tak sníží i objem činností nepřímé práce a činností organizačního charakteru, které nesouvisí se sociálním začleňováním.

- **Personální zajištění služeb a „vrátnice“**

Také v doporučeních se objevila problematika personálního zajištění služby, kdy v některých službách jsou pracovníci v sociálních službách v pozici „vrátných“. Doporučení auditorů směřovala ke změně této praxe, včetně prostorového uspořádání a hledání jiných, obvyklých řešení. Například jedno z doporučení bylo formulováno následovně: „Pokračovat v podpoře sociální práce s lidmi a rodinami navýšením úvazků sociálních pracovníků a zrušením recepce (případně zajistit její chod v omezené časy provozním pracovníkem bez potřeby toho, že půjde o pracovníka v sociálních službách).“

- **Další doporučení**

Doporučena byla supervizní podpora.

V další službě bylo doporučení zaměřeno na změnu systému podpory – směrem od pravidel k individuální případové práci, s reflexí potřeb a důstojnosti klientů a zavedením spolupráce mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Zahájení aktivní multidisciplinární spolupráce s přesahem na případovou práci a posílení dovedností a kompetencí pracovníků v těchto oblastech: zdravotní znevýhodnění, vývojové obtíže dětí, problematika závislosti, problematika patologie rodin a témata funkční rodiny.

Změna podmínek poskytování služby



- vhodné prostory pro službu azylového domu tak, aby napomáhala skutečnému sociálnímu začleňování klientů
- rozvoj služby zaměřit na oddělení poskytování služby azylového domu pro matky s dětmi a služby noclehárny, či jiný druh soc. služby, nejen v myšlení a přístupu, ale i v prostoru
- zvážit stávající prostorové, organizační a personální uspořádání tak, aby služba azylový dům pro rodiče s dětmi mohla fungovat autonomně

Doporučení pro efektivní podporu ze strany zřizovatelů a Moravskoslezského kraje



Doporučení pro efektivní podporu ze strany zřizovatelů a Moravskoslezského kraje

- Bude určitě vhodné podpořit pracovníky služeb při **sdílení dobré praxe**, současně se přitom zaměřit na další azylové domy, které nebyla auditovány. V tomto směru se nabízejí různé formáty – kulaté stoly, diskusní fóra, workshopy se zaměřením na konkrétní oblasti (bydlení, běžné denní činnosti, rizika atd...) → 😊
- Pro další rozvoj služeb azylových domů pro matky/rodiny/rodiče s dětmi je potřebné **intenzivně a cíleně pracovat na změně postojů pracovníků a intenzivním zvyšování jejich odbornosti**. Jako efektivní v procesu sociálního začleňování se ukazuje především **působení sociálních pracovníků ve službách**. Role pracovníků v sociálních službách sebou nese jistá omezení v intenzivní a cílené podpoře klientů v návratu do běžného prostředí. Tam, kde auditoři viděli odborný a personálně dobře zajištěný rozsah sociální práce, byla mnohem větší úspěšnost procesu sociálního začleňování (viz výsledky uvedené v podrobné Analýze realizovaných procesních auditů). Ke zvážení je tedy složení pracovních týmů v azylových domech, kde je potřebné pracovat s velkým množstvím krizových situací a současně být oporou nejen dospělým klientům, ale také dětem.

Pokračování doporučení

- Pravidelná a kontinuálně realizovaná **supervize a intervize a nastavení systému podpory pracovníků** je jedním ze základních předpokladů právě při práci se změnou postojů řešení náročných každodenních situací apod. Z tohoto pohledu je zřejmé, že supervizní podpora realizovaná „občas“, nebo 4x za rok je nedostačující. Nedokáže postihnout rychlost změn a náročnost situací v tomto druhu služby. Je otázkou, jak podpořit poskytovatele například prostřednictvím dotačních titulů, či projektových příležitostí.
- Posun k sociálnímu začleňování může přinést **cílená podpora dobrovolnictví**, například prostřednictvím projektových aktivit.
- Současně je potřebné **vzdělávat vedoucí služeb, sociální pracovníky a klíčové pracovníky** v dovednostech spojených se síťováním a budováním vztahových sítí. Souvisí s tím také dovednosti zaměřené na koordinaci případové práce, facilitaci, komunikaci ad.
- **Spolupráce s místní komunitou** je téma, které se dotýká všech auditovaných služeb. V této oblasti bude vhodné, aby kraj metodicky podporoval spolupráci při realizovaných změnách v životech lidí v sociálním vyloučení s přesahem na případovou práci a metodickou podporu ze strany kraje při spolupráci s místně příslušnými OSPODy a sociálními pracovníky obcí. Nabízí se organizovat a vyvolávat společná jednání s vedením organizace, s přizváním zástupce zřizovatele konkrétní sociální služby a pracovníky obecních úřadů. Nezbytné je přitom vzdělávání vedoucích služeb a sociálních pracovníků (nejen služeb, ale také obcí) v problematice sociálního začleňování a v případové práci.

Pokračování doporučení

- **Využít stávající externí metodickou podporu a vzdělávání** při spolupráci na odstraňování institucionálních prvků, při zavádění doporučených změn v jednotlivých azylových domech, při přenosu dobré praxe. Metodici a podporovatelé by měli dostat možnost „vhledu“ do závěrečných zpráv a následně mohou podpořit žádoucí změny.
- **Spolupráce s obcemi, kde služby působí.** Aktivní zapojení kraje a zřizovatelů služeb může podpořit žádoucí spolupráci s obcemi, kde jsou služby poskytovány. Vycházíme přitom z předpokladu, že v rámci síťování sociálních služeb budou také azylové domy pro matky/rodiny/rodiče s dětmi službami, které mohou pomoci v území, kde se nacházejí. Ne každá obec má k dispozici azylový dům. Současně se ukazuje nutné spolupracovat s danými obcemi v procesu komunitního plánování a zjišťování potřeb v území a hledat způsoby další podpory – návazné služby, byty, propojení s místní komunitou atd. Obec může s poskytovatelem aktivně spolupracovat právě ve chvíli, kdy klienti odcházejí do bydlení s nižší mírou podpory, ale také v dalších situacích.

Moc děkuji za vaši pozornost😊

