

ZÁPIS Z 1.WORKSHOPU – AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOLIVCE

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	Specifika jednání se zájemcem o službu azylové domy
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	23. 5. 2023
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Štěpánka Syrovátková, Dana Pivrcová, Viktor Štáštka

Obsah

Záměr workshopu.....	2
Úvodem proběhlo představení jednotlivých účastníků workshopu	2
Lidé bez platných dokladů (praxe z jiných azylových domů).....	3
Nepříznivá sociální situace (NSS)	4
Jaké dovednosti zájemcům o službu azylový dům chybí? Jaké jsou důvody, proč přišli o bydlení a nejsou schopni si zařídit jiné?.....	5
Výstupy ze skupinové práce účastníků workshopu:.....	7
Co považujete za dovednosti potřebné k bydlení?	7
Reflexe práce ve skupinách – co vás zaujalo?	9
Lidé v AD se specifickými potřebami.....	9
Podmíněná spolupráce.....	9
Závěr, náměty pro příští setkání.....	10
Termín příštího workshopu	11
Zkratky	11

Záměr workshopu

- jednání se zájemcem je jednou z klíčových dovedností pracovníků a zároveň základem pro nastavení dobré spolupráce
- když se jednání povede, daleko lépe se poté spolupracuje na plnění cílů
- opíráme se o společné zkušenosti z praxe
- reflektujeme metodické podpory, které v rámci projektu probíhají
- rámec nám vytváří Zákon o sociálních službách (§2,3, základní činnosti), úžeji 3b standardů;
- chceme podpořit zacílenější a přitom zároveň rozšiřující vnímání jednání se zájemcem v kontextu vymezení služby Azylový dům (jak zákonem, tak konkrétními poslánými, cíli, cílovými skupinami jednotlivých azylových domů)
- etické pravidlo – budeme pracovat také s konkrétními příběhy klientů = pečlivě zvažovat podrobnost poskytovaných informací

Úvodem proběhlo představení jednotlivých účastníků workshopu

- 1) Jméno účastníka / název služby, kterou účastník zastupuje
- 2) Na co jste ve vaší službě nejvíce hrdí?
- 3) Vaše očekávání od dnešního workshopu?
- 4) Cokoliv dalšího, co by vás mrzelo, že jste neřekli

AD pro ženy Opava, Armáda spásy v České republice, z. s.

- Jsem hrdá na naši službu, která již druhým rokem prochází transformací.
- Organizujeme bydlení, jako by klienti bydleli v běžném panelovém domě.
- Ze začátku jsme měli strach a obavu a teď jsme rádi, že jsme to zvládli.
- Povolujeme klientům, vzít si do služby vlastní zvíře.
- Očekávání:
 - Sdílení informací s kolegy z jiných služeb, něco, co by se dalo v naší službě, ještě využít.

AD pro muže v Havířově, Armáda spásy v České republice, z. s.

- Kromě AD pro muže máme také AD pro matky s dětmi a noclehárnu.
- Jsem hrdá na to, že se snažíme jít dopředu.
- Očekávání:
 - Na jednání se zájemce se nabalují další a další věci, zajímalo by mě, jak to udělat, abychom zájemce nezahltili, ale dostali k němu i od něj to nejdůležitější, co potřebují obě strany vědět (efektivní forma jednání se zájemcem).

AD Ostrava-Vítkovice, Charita Ostrava

- Kromě AD máme také noclehárnu.
- Jsem hrdý na svého vedoucího, který pracuje ve službě už téměř 30 let, oceňují týmového ducha, dobře se cítím v nastavených pravidlech, které jsou hezky ukotvené a můžeme se o ně opřít
- Očekávání:
 - Kdy chtít informace od doktora/psychiatra, kdy ne a zda je vůbec můžeme požadovat, zda pro to máme oporu. Lidé přicházející do služby mají i jiné životní trable, než je pouze potřeba bydlení.



- Vedoucí: „Jsem rád za tým. Byť se lidé střídají, vždy se objeví nějaký nový tahoun, který tomu dodá „drive“. Problémy jsou všude, ale jinak to klape. Několik bývalých zaměstnanců je nyní na pozici vedoucího v jiných službách.“
- Očekávání:
 - Co s člověkem, který nepatří do okruhu osob naší cílové skupiny, ale není ho kam dále posunout? Někteří klienti, kteří jsou „dospělými dětmi“ a nejsou schopni samostatného života, dle jejich specifických potřeb by spíše patřili do služby jiného typu (např. do chráněného bydlení). Takové služby chybí nebo mají naplněnou kapacitu. Tito lidé mají jsou více zneužitelní a služba azylový dům neumí na jejich potřeby reagovat. Často je vezmeme, a to jen proto, aby nezůstali na ulici.

AD Ostrava, Nová šance

- Naší cílovou skupinou jsou muži po výkonu trestu.
- Jsem hrdá na své kolegy; máme nedostatek personálu, ale kolegyně „drží“.
- Přichází lidé, kteří nejsou naší cílovou skupinou a nevíme, kde je odkázat.
- Očekávání
 - Zajímalo by mě, jak to mají ostatní azylové domy, když přijde někdo, kdo nemá občanský průkaz nebo zdravotní posudek, zda mu službu poskytnou, či nikoliv.

Lidé bez platných dokladů (praxe z jiných azylových domů)

- V azylových domech jde spíše o jednotlivce, kteří přijdou a nemají žádné doklady. Více jich je v noclehárnách. Do azylového domu je nepřijímáme. Doporučíme jim noclehárnu, či jinou službu, aby jim tam doklady pomohli vyřídit. Ověření totožnosti vyžadujeme pro podepsání smlouvy o poskytování sociální služby. Pokud doklady člověk nemá, musí být jejich vyřízení alespoň v procesu. Pokud by se jednalo o cizince, musí být takový člověk hlášen na cizineckou policii.

AD Ostrava, Centrum sociálních služeb Poruba Azylové zařízení

- Jsme malé zařízení (kapacita 29 klientů).
- Jsme pro ženy i pro muže, ubytováváme i páry.
- Jsem hrdá na to, že jsme malí, jsem hrdá na tým.
- Jsem půl úvazkem vedoucí a půl úvazkem soc. pracovník.
- S klienty jednáme jako rovni s rovnými, zakládáme si na této atmosféře.
- Očekávání:
 - Očekávám inspiraci
- Sociální pracovníce – tím, že jsme malí, máme prostor věnovat se klientům dostatečně intenzivně.
- V poslední době přichází hodně páry, které přijdou o bydlení.
- Máme odezvu klientů, kteří nám po opuštění dávají zpětnou vazbu, jak se jim vede
- Očekávání:
 - Jsme ráda, že se potkám s kolegy, nemáme moc prostoru potkávat se na komunitních setkáváních.
 - Máme 2 klienty, kteří mají opatrovníka kvůli mentální retardaci – je to pro nás novinka, spíše jsme se potkávali s duševními onemocněním, ale přibývají i lidé s mentálním postižením, kteří navíc mají opatrovníka a s tím neumíme moc pracovat.

AD Ostrava - Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s. - Azylový dům pro muže



- Náš AD se nachází ve vyloučené lokalitě.
- Jsem hrdý na to, že jsme snížili hranici pro požití alkoholu a zjistili jsme, že se nic hrozného neděje.
- Očekávání:
 - Zajímá mne, jak vidí vyjednávání se zájemcem metodici, jak to vidí donátoři, jak ostatní kolegové...
 - Téma „Mazání medu kolem pusy“ ze strany klientů – klient přichází s připraveným příběhem, který si vymyslel, aby mohl využít službu, ale pak se ukáže, že to není zcela pravda a službu třeba vůbec nepotřebuje
 - Účelnost jednání se zájemci, tak abychom se dobrali pravdy a zároveň nemuseli být „detektivové“

AD Frýdek-Místek - Slezská diakonie, Bethel Frýdek-Místek

- Jsme hrdí na vzájemnou spolupráci mezi našimi službami (celkem 4 služby)
- Očekávání:
 - Jak to vypadá v ostatních zařízeních?
 - Jednání se zájemcem zabere dlouhý čas. Říkáme jim vše, co musíme říct, ale klient není schopen to napoprvé všechno pojmout. Když přijde klient, který už u nás byl, rovnou by chtěl povlečení a jít se ubytovat.
 - Srovnání se zdravotnictvím – nic nevysvětlují a rovnou nám dají podepsat papír – tam se asi dostat nechceme, ale úvodní jednání by mělo být co nejefektivnější.

AD Kopřivnice - Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p. o.

- Kromě AD máme i noclehárnu.
- Jsem vedoucí i pracovník, máme jen pracovníky v sociálních službách.
- V týmu se snažíme být jednotní směrem ke klientům, abychom jim neříkali každý něco jiného.
- Očekávání:
 - Jak je to s vyjádřením lékaře. U nás obvodní lékař potvrdí způsobilost k využití azylového domu vždy.
 - Máme klientku, která byla na DPS, ale ubytování ji tam ukončili a nemá kam jít a půjde na azylový dům. Má zdravotní komplikace (imobilita, cukrovka) Nedovedeme si představit, jak bude fungovat v naší službě. Můžeme vůbec přijmout takového klienta?
 - Na první schůzce (v rámci jednání se zájemcem o službu) se klient často vůbec neotevře anebo říká to, co chceme slyšet, protože už prošel několika službami a ví, co bychom chtěli slyšet.

Nepříznivá sociální situace (NSS)

NSS je východiskem pro jednání se zájemcem. Co je to NSS? Co je její podstatou? Proč je důležitá?

Samotná NSS ještě není důvodem pro využití sociální služby. Většina lidí si dokáže s NSS poradit využitím vlastních i okolních zdrojů. Např. věk, postižení či dluhy nemusí být důvodem pro využití sociální služby. Musíme hledat příčiny, proč není zájemce o službu schopen řešit NSS samostatně (Proč to ten člověk nevyřešil sám?).

Pro AD je NSS jednoznačně definovaná v §57 jako „nepříznivá sociální situace spojená se ztrátou bydlení“. Zákon nicméně nijak nedefinuje, co se myslí pojmem „bydlení“.

Co je to bydlení?

- V zákoně není dále popsáno
- V současné době (v roce 2023) máme každý bydlení spojeno s něčím jiným; opustili jsme jediný “správný” model toho, co je ve společnosti považováno za “běžný způsob” bydlení (pro někoho je např. běžným vyhovujícím bydlením bydlení v dodávce, kterou cestuje).

Nabízí se definice **bydlení je to, co sám klient považuje za bydlení**. Tato definice umožní rozšířit představu pracovníků i klientů o tom, co klienti mohou považovat za bydlení, a podpoří nás v tom, abychom se vyhnuli nereálným představám a abychom více reflektovali reálné možnosti klientů, jejich představy o bydlení (ne každý si přeje bydlet v bytě či domě)¹ a aktuální situaci ve společnosti (dostupnost bydlení, nároky na bydlení aj.).

Při podpoře klientů v získání (popř. udržení) bydlení dle jejich představ musíme mít na paměti, že § 3, odst. e) Zákona o sociálních službách vymezuje pojem sociálního začleňování jako “proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný”. Z toho pro spolupráci vyplývá, že zejména při podpoře klientů v získání “nestandardního” typu bydlení, je důležité společně s klientem pracovat na tom, aby mohl žít způsobem “běžným” - tedy byl co nejvíce zapojen do života společnosti.

Některým klientům vyhovuje život v azylových domech a po službách tzv. „kolují“. Máme se s tím smířit? **Rozhodně NE!!! Azylový dům je službou sociální prevence a nikoliv péče.**

Jaké dovednosti zájemcům o službu azylový dům chybí? Jaké jsou důvody, proč přišli o bydlení a nejsou schopni si zařídit jiné?

Z diskuze účastníků vyplynulo:

- Dítě nikdy nebydlelo v „normálním“ běžném bydlení. Rodina vždy využívala nějaké služby. Člověk tak do své dospělosti nemohl získat kompetence k samostatnému bydlení.
- Doba v Covidu přinesla situace, kdy člověk přišel o práci, která byla spojena s bydlením. Skončily pracovní dohody a na ně navázané ubytování, následná ztráta finančních prostředků. Byla to doba, kdy se nikdo nechtěl potkávat a těžko se jim hledalo nové bydlení.
- Zneužívané ženy, které z důvodu bezpečí potřebovaly odejít z domu, a neměly jiné zázemí, kam by mohly jít.
- Klienti po hospitalizaci v nemocnici, kdy se již nemohli vrátit domů.
- Někdy klienti mají svou sociální síť kontaktů, které jim krátkodobě pomohou, ale nemohou u kamarádů bydlet “donekonečna”. K rodině tyto lidé jít nechtějí, protože se před rodinou stydí, že přišli o bydlení. Neví, co mají dělat, jsou zpravidla bez prostředků. I na ubytovnách často požadují kauci.
- Lidé, kteří prožili mnoho let ve výkonu trestu odnětí svobody. Běžný život zažili za socialismu, pak byli např. 15 let zavření, a po propuštění z vězení se už neuměli zorientovat v podmínkách a možnostech, jak bydlení získat.
- Mladí lidé, kdy je rodiče vyhodí z bytu z důvodu užívání návykových látek, o azylových domech se dozví prostřednictvím terénních služeb, nebo od jiných klientů.
- Lidé dovezeni do azylového domu přímo po propuštění z psychiatrické nemocnice.

¹ Některým lidem ale vyhovuje bydlení venku (např. ve stanu, v krmelci) a pomoc hledá až v případech velké zimy.



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



- Lidé dovezeni do azylového domu jinou osobou (někdo se ho chce zbavit, bydlet se s ním nedá, nebo mu chce pomoc a sám to neumí).

Dotaz facilitátora - “Doptáváte se takto detailně?”

Z diskuze účastníků vyplynulo:

- Záleží na tom, jak moc se chce člověk sociálnímu pracovníkovi otevřít. Někdy, když člověk přijde z ulice, je hodně unavený, chce si na chvíli lehnout, odpočinout.
- Zkušenosti pracovníků jsou takové, že nepříznivou sociální situaci zájemce o službu rozklíčují až po 3–4 měsících, až k pracovníkům klienti získají důvěru.
- Jak to udělat, abychom to „gró“ zjistili dříve než po 3 až 4 měsících?
- Sociální pracovníci často řeší problém (dluhy apod.) za klienta, protože se v řešení orientují a umí to vyřešit rychle, ale klient se nenaučí tu cestu, tak aby to uměl v případě, že se bude situace opakovat a mohl to řešit sám.

Facilitátor:

Když jdu k lékaři, kterého vidím poprvé v životě a on mi řekne, abych se svlékl do naha, tak to strpím, protože vím, že to k vyšetření mých zdravotních obtíží potřebuje.

Musíme umět hájit svou profesi, abychom klientům vysvětlili, že potřebujeme informace o něm znát, abychom mu mohli pomoci. Doptávání je naše dovednost a kompetence. Nikoliv jen zjišťování, co je problémem, ale také to, jak se stalo, že problém vznikl.

Při prvním jednání se zájemcem o službu najdeme ten nejdůležitější problém, další věci vyplouvají po delším vztahu. Klient musí získat důvěru, aby se na pracovníka mohl obrátit. Pracovník musí mít schopnost klienta naučit, aby řešil problém sám, a nikoliv je řešit za něho.



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj

PLANOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Výstupy ze skupinové práce účastníků workshopu:

Co považujete za dovednosti potřebné k bydlení?

PŘÍRODNÍ BYDLENÍ

- MANUÁLNÍ ZRUČNOST
(NANOSIT DŘÍVÍ, UDELAT OHĚŇ)
- ALTERNATIVNÍ ZDROJE FINANCI
(SBĚR PAPIŘU A.)
- KOMUNIKACE S MYSLIVCEM
- ALTERNATIVNÍ ZDROJE
(OBLEČENÍ, JÍDLO ...
HYGIENA ...) UMI SEHNAT
ZDARMA

BYDLENÍ V DOMKU NA VESNICI

- MÍT VLASTNÍ PŘÍJEM
- HOSPODAŘIT S PENĚŽI
- OPATŘIT SI LIDI NA VÝPOMOC
- MANUÁLNÍ ZRUČNOST,
ZDRAVÍ
- MLUVIT A DOROZUMĚT SE
- SCHOPNOST PŘIZPŮSOBIT SE
- UTRÍDIT SI PRIORITY
- MOBILITA, MHD
- UDRŽENÍ DOBRÝCH
SOUSEDSKÝCH VZTAHŮ

BYT V PANELÁKU

- HLÍDAT SI PLACENÍ (K)
- VYCHÁZET S NAJEMNÍK
- MÍT VLASTNÍ PŘÍJEM
- HOSPODAŘIT
- HLÍDAT SI SMLOUVU
- ŘEŠIT KONFLIKTY
- POŽÁDAT O POMOC
- POSTARAT SE O DOMÁCN
- NAVÁZAT KONTAKT
- ŘÍCI NE
- TRÁVIT VOLNÝ ČAS
- ŠETĚT S ENERGIEM
- UMĚT SI OPRAVIT



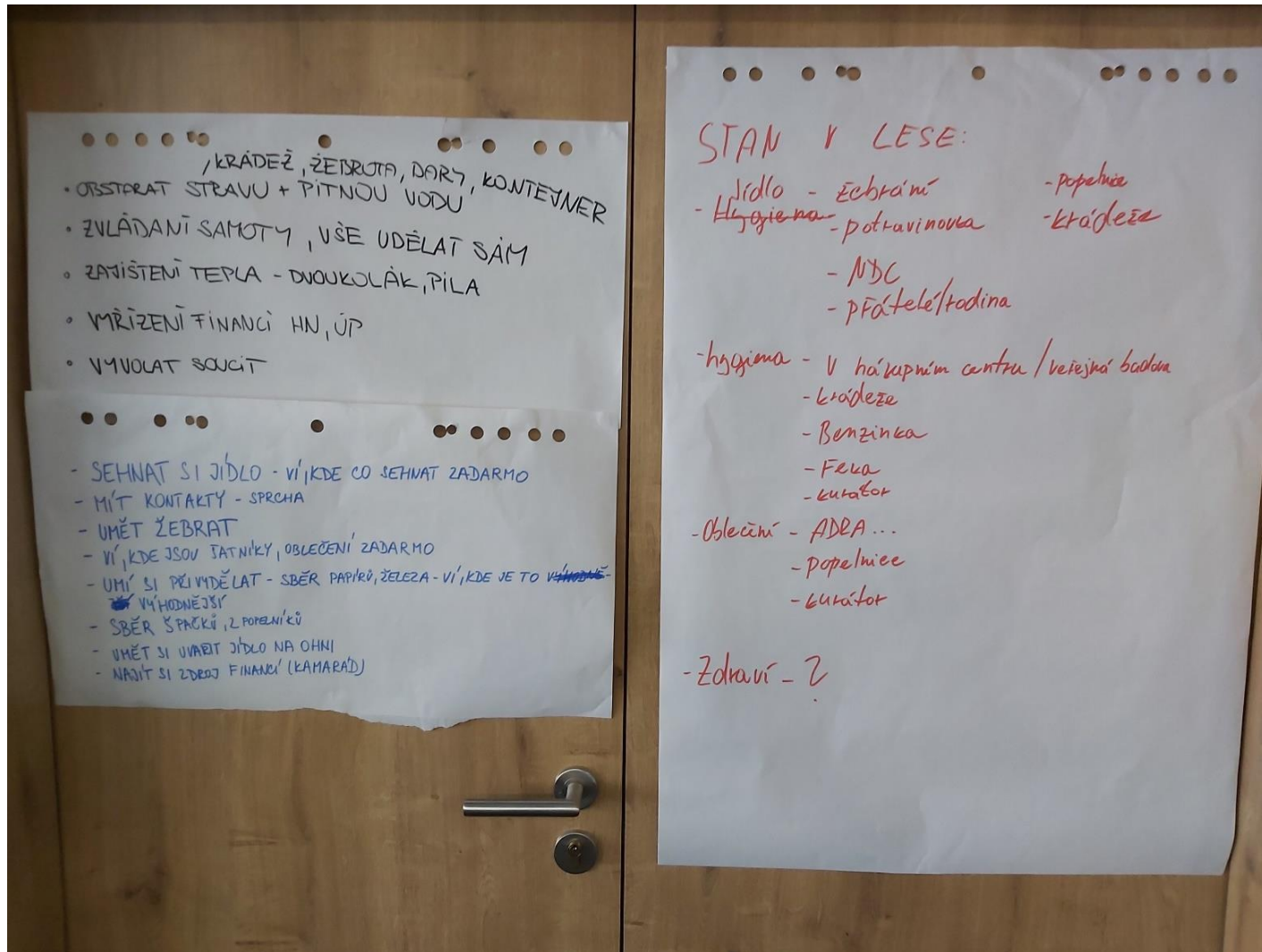
Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj

PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

Co je potřeba k bydlení v nestandardních podmínkách, resp. "dovednosti pro přežití"



Reflexe práce ve skupinách – co vás zaujalo?

- Lidé mají schopnosti přežít na ulici. Nejsou tak „marní“, jak je někdy vidíme.
- Je důležité dívat se na klienta jako na schopného, a nikoliv jako na neschopného.
- Pragmatický pohled, jak jen to jde. Dělán to nejlepší, co umím, ale někdy jsou zdroje a okolnosti tak nedostupné a složité, že situace ideální řešení nemá. Je důležité i těmto lidem přiznat základní lidskou důstojnost.
- Většina klientů nemá zázemí a rodinu, proto se musí obracet na sociální služby. Přicházejí z nefunkčního prostředí. Zdroje pro řešení jsou omezenější.
- Některé účastníky workshopu překvapilo, kolik dovedností musí člověk mít, aby si dnes bydlení udržel. I když člověk sežene byt, vůbec to neznamená, že má vyhráno.

Jaké jsou možné příčiny toho, proč klient nemá potřebné dovednosti k získání / udržení bydlení? (obecné shrnutí)

- Nikdy potřebné dovednosti pro udržení bydlení neměl (např. vyrostl v azylovém domě, kde žila jeho rodina celý jeho život).
- Kdysi měl potřebné dovednosti pro bydlení, ale postupně se jejich kvalita snížila (např. dlouhodobým pobytem v psychiatrické nemocnici, ve vězení apod.)
- Náhlá změna okolností (domácí násilí, rozpad manželství)
- Další příčiny

Realita nabízeného bydlení + reálné schopnosti/možnosti klienta = určuje způsob, jak může klient bydlet

Lidé v AD se specifickými potřebami

- Psychiatrické onemocnění
- Mentální postižení
- Závislosti
- “Zhuntovaní” životem (jako mladý žil na ulici, zvládal to, ale dospěl do věku, kdy už to nezvládá a potřebuje pomoci)

Podmíněná spolupráce

Za kvalitu a efektivitu jednání se zájemcem je zodpovědný sociální pracovník a může využít toho, že člověk přichází v nouzi. Pokud je člověk v nouzi, je více motivován pro spolupráci. Mohu tuto “nouzi” jako pracovník nějak využít?

Jednání se zájemcem o službu je obdobím, ve kterém máme my pracovníci největší vyjednávací sílu – můžeme tedy dojednat nutné podmínky spolupráce.

Vycházíme z toho, že:

- Zájemce o službu má nějaké dovednosti, možnosti, zdroje
- některé dovednosti můžeme podpořit spoluprací
- některé dovednosti nebo překážky na cestě nemůžeme řešit v rámci AD – nutně musíme mít spoluhráče
- některé překážky jsou prioritní a nutné k řešení (např. dlouhodobě neřešené dluhy)



Sociální pracovník při jednání se zájemcem o službu zjistí, že nepříznivou sociální situací, která vedla ke ztrátě bydlení jsou např. dluhy. Jednou z jejich příčin je ale např. i závislost na návykových látkách. První individuální plán bude tedy prakticky zaměřen na řešení dluhové situace, ale za podpory jiných spolupracujících subjektů (např. adiktologické poradny). Spolupráce bude podmíněna navázáním spolupráce také s adiktologickou poradnou.

Nabízíme pohled na pevné zakotvení těchto podmínek do prvního IP sjednávaného ještě před podpisem smlouvy a zavedení modelu krátkodobých smluv (např. na 3 měsíce), během kterých se ověří, zda je opravdovým zájmem klienta pracovat na změně své situace. Minimálně by tato doba spolupráce mohla vést také k tomu, že by byl klient více podpořen v získání nějaké dovednosti nebo náhledu na svou situaci (i kdyby na tom nakonec nechtěl spolupracovat a ukončila by se smlouva, dostal by během té doby intenzivní podporu).

Výhodou může být, že tato podpůrná síť klientovi zůstane, i když si najde vlastní bydlení a opustí azylový dům.

Často se k podstatě informací o příčině NSS dostaneme až po nějaké době:

- Podmínku lze přidat a aktualizovat IP i později, i když nejlepší moment je při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.
- Pokud zájemce žije na ulici déle, nehraje roli, když se vyjednávání protáhne na více dní, služby jsou často provázané a klient má možnost využít např. noclehárnu, než se podmínky spolupráce dojednájí, tj. než dojde k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

V azylovém domě v Opavě navázali spolupráci s Centrem duševního zdraví. Dochází tam psychiatrická sestra, se kterou klient sestaví krizový plán, tak aby pracovníci poznali, že se něco děje a co v tomto případě dělat.

Přibližujeme se case managementu.

Abychom klientovi podmínky přiblížili je dobré mluvit formou příběhů. Začít mluvit o jiných/ virtuálních klientech a ukazovat jim příběhy dobré praxe. Motivovat je k tomu, aby začali vyprávět o příčinách své konkrétní životní situace.

Pokud někdo přijde do azylového domu opakovaně. Chce zajistit bydlení, nemá finanční prostředky na to, aby si zajistil vlastní, ale nedělá nic proto, aby si našel např. práci, můžeme spolupráci "zapodmínkovat" nebo odmítnout. **Každá smlouva o poskytování sociální služby pro každého klienta musí být individualizovaná.**

Složitější věci nejdou vyřešit jednoduše, ale dají se kombinovat různé možnosti, které nám naše práce nabízí.

Nakonec vždy dojdeme k tomu, že zákon je napsán dobře. Máme tam hodně možností.

Závěr, náměty pro příští setkání

Klient má nějaké kompetence, i když bydlí na ulici a měl by v azylovém domě získat další. V azylovém domě může ale také kompetence ztrácet. Jak to udělat, aby k tomu nedocházelo? Aby neztratil ty dosavadní kompetence a zároveň získal nové?

Příklad: V AD není klient motivován, aby šetřil vodou, energiemi, protože platba za službu je stejná. Jak jej motivovat, aby energiemi šetřil, jako ve vlastním bydlení?



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Jak to udělat, aby byl azylový dům respektující, příjemný, důstojný, ale opravdu jen dočasný, a aby zároveň motivoval klienty k získání vlastního bydlení?

Mokrý služby – Jak udělat službu dobrou (nastavení pravidel)? Povolení hladiny alkoholu, práce se závislostmi v azylovém domě.

Co je kvalifikační minimum dovedností pro práci v AD? Co bychom měli všechno znát?

Specifika práce s klientem, který se opakovaně vrací do AD.

Termín příštího workshopu

19. 9. 2023

Zkratky

NSS – nepříznivá sociální situace

AD – azylový dům

IP – individuální plán