



## ZÁPIS Z 2.WORKSHOPU – AZYLOVÉ DOMY PRO RODINY S DĚTMI

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:	<b>Cesta změny</b>
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava-Mariánské hory
Datum:	3. 10. 2023
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Jaroslava Krömerová

### Obsah

Úvod .....	2
<b>Očekávání</b> .....	2
<b>Úvahy o tom, co všechno se mění a má vliv na poskytování služby ADR</b> .....	2
<b>Chudoba</b> .....	2
<b>Záznam ze společné diskuse účastníků</b> .....	3
<b>Plošné postupy a pravidla</b> .....	3
<b>Suplování jiných profesí sociálním pracovníkem</b> .....	3
<b>Motivační a komunikační role sociálního pracovníka</b> .....	4
<b>Skupinové aktivity v ADR</b> .....	5
<b>Souběh sociálních služeb (např. se SAS pro rodiny s dětmi)</b> .....	5
<b>Příklad procesu změny (diskutovaná reálná zkušenost z ADR v Opavě)</b> .....	5
<b>Změna azylového domu pro matky na azylový dům pro rodiny v Havířově (sdílení dobré praxe)</b> .	6

## Úvod

### Očekávání

- Uklidnění před plánovaným procesním auditem
- Nové zkušenosti, inspirace od kolegů
- Meziměstské porovnání služeb
- Očekávání veřejnosti k sociálnímu začleňování
- Zkušenosti, protože se připravuje změna Domu pro matky s dětmi na Dům pro rodiny s dětmi
- Nakopnutí ke změnám
- Vyvarování se slepých uliček (Kudy se nepouštět)

### Úvahy o tom, co všechno se mění a má vliv na poskytování služby ADR

- Změnila se celospolečenská situace, tj. realita života rodin v různých částech země/krajích, obcích atd.
- Mění se legislativa, která souvisí s poskytováním podpory v azylových domech, dávkové systémy, novelizace OSPOD legislativy, občanský zákoník atd.
- Mění se potíže, se kterými lidé do služeb přicházejí.
- Dluhy jako celospolečenské téma.
- Neřešená situace v oblasti bydlení, tj. nárůst lidí, kteří nemají, nikdy neměli DOMOV.
- Téma chudoby s přesahem na dopady v celospolečenském kontextu, tj. rozevírající se nůžky mezi sociálními vrstvami.
- Zkušenosti a praxe z poskytování služby.
- Změna paradigmatu služby – původně azylový dům sloužil jako POUZE přechodné ubytování ↔ nyní se vyžaduje CÍLENÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE.
- Téma práce s traumatizovanými lidmi, včetně dětí.
- Akcelerace tématu MOCI v sociálních službách, předsudky, osobní zkušenost a výbava pracovníků.

### Chudoba

Chudoba v dětství může mít vliv na zdraví mozku ve stáří. Vyplývá to ze studie NUDZ (Národní ústav duševního zdraví). Výzkumu se zúčastnilo 20 224 dobrovolníků z 16 evropských zemí a z různých socioekonomických i geografických podmínek.

- Děti, které vyrůstají v chudobě, dosahují podle studie v seniorském věku horších výsledků při testech kognitivních dovedností, což jsou myšlení, učení, usuzování, paměť a řešení problémů.
- U lidí, kteří se v dětství potýkali s chudobou, vědci zjistili kromě horších výsledků v testech kognitivních dovedností i odlišnosti v mnoha dalších aspektech. Například dosáhli nižšího vzdělání, častěji vykazovali příznaky deprese, byli méně fyzicky aktivní, obéznější a obecně méně zdraví.
- „Věříme, že při tvorbě strategií, které mají za cíl chránit zdraví mozku ve stáří, by se měla pozornost výrazně soustředit na období dětství, kdy se mozek vyvíjí. Dětem, které se potýkají s nějakou formou sociálního či ekonomického znevýhodnění, by měla být nabídnuta účinná pomoc,“ MUDr. Čermáková, autorka výzkumu.



### Záznam ze společné diskuse účastníků

- Jaká je role sociálního pracovníka?
- Plošné postupy a pravidla, aneb jak na to?
- Jaká může být realita a praxe při změnách ve službě?

### Plošné postupy a pravidla

Začali jsme rušit plošná pravidla. Je po nich poptávka ze strany pracovníků, což je do jisté míry pochopitelné, protože jim to v mnohém práci zjednodušovalo (nebavíme se o efektivitě), ale na druhou stranu je poptávka po pravidlech také ze strany klientů. Pro mnoho klientů je jednodušší řídit se nastavenými pravidly, než se svobodně rozhodovat a převzít plnou zodpovědnost za své kroky.

Čím více zákazů, tím více porušení. Když jsme zodpovědnost předali do rukou klientů, lépe se nám s nimi pracuje. Zůstala nám 3 hlavní pravidla:

- Aby na azylovém domě nepřespávaly neubytované osoby
- Aby nebylo narušováno vzájemné soužití
- Zákaz kouření na bytě (Kuřárnu máme venku)

Klíčové bylo přenastavení pohledu pracovníků. Od prostého řešení ubytování se otevírá široká škála problémů, které mohou být příčinou ztráty bydlení, a které je potřeba řešit, aby mohlo dojít k úspěšnému začlenění klienta.

Důležité je službu klientům dobře prezentovat při příchodu. Nejsme hotel, jsme sociální služba, která má nabízet řešení širší škály problému a spolupráce klienta je k tomu nezbytná.

Překážkou pro úspěšné řešení situací klientů jsou často dluhy, exekuce a systém dávek v ČR, který je nemotivační. Pokud klienti mají vyšší mzdu, stejně o ni přijdou a finančně jsou na tom tak, jako když pobírají dávky.

### Suplování jiných profesí sociálním pracovníkem

- Je klientům blízko, je mezi nimi vybudována důvěra
- Odborníků není dostatek (např. psycholog, psychiatr,...)



Jde o opravdu o suplování nebo se mění potřeby klientů a tím pádem je potřeba měnit i vzdělání a dovednosti pracovníků?

- Je dobré vzdělávat pracovníky v dovednostech krizových intervencí, podporovat v absolvování výcviků. Pracovník musí umět nastavit klientům zrcadlo.
- Služba může odborníky zprostředkovat tím, že si je najme, nebo na ně klienty odkáže (terapeut, psycholog).
- Pracovníci by měli také znát své limity, a neposkytovat nějakou formu "pseudopomoci", pokud v daném oboru nemají vzdělání. Musí umět rozlišit, co je možné řešit ve službě, a kde je potřeba odkazovat na odborníky (psychologové, právníci).
- Potřeby klientů se mění. I ve službách pro osoby se zdravotním postižením se pracovníci museli naučit nové dovednosti jako je např. alternativní komunikace, atd., které dříve standardem nebyly.

### Motivační a komunikační role sociálního pracovníka

Role motivace – práce s motivací klientů i motivací samotných sociálních pracovníků.

Míra motivace sociálního pracovníka musí být pořád natolik vysoká, aby i u klienta, který se vrátí do azylového domu po několikáté, mohl vést respektující dialog a hledat cestu k začlenění.

Musí si umět udržet odstup v tom smyslu, aby se nenechal klienty manipulovat.

Sociální pracovníci se musí starat i o sebe. Důležitá je supervize! Nejlépe 6x ročně, v nižším rozsahu není tak efektivní.

Je klíčové, aby se sociální pracovník uměl dobře a důvěryhodně ptát. Šel do detailu osobního příběhu klienta a hledal, v čem je příčina nepříznivé sociální situace. Musí být důvěryhodný. Je dobré klientovi pojmenovat, že i pro pracovníka může být takto intimní rozhovor obtížný, nicméně slouží k hledání podstaty vzniklých obtíží.

*Paralela ze zápisu workshopu pro Azylové domy: „Jdu-li s nějakým zdravotním problémem k lékaři, také strpím fakt, že po mně lékař chce, abych se vysvlékl. Není mi to příjemné, ale je to důležité proto, aby našel příčinu zdravotního problému. Musíme umět hájit svou profesi. Potřebujeme informace o klientovi, abychom mu mohli pomoci.*

Zájem o osobní příběh klienta musí být autentický a hodnověrný.

Klienti si často sami sebe neváží, neznají, co je to ocenění. Při příchodu do služby, se většinou řeší vše, co je špatně a proč. Klienti potřebují mít také nějaký společenský status a vnímat svou hodnotu. Ptáme se klientů, zda mají nějaký sen? Hledáme jejich zdroje? A to i "minimální"... Zároveň je musíme upozornit na to, že služba zázraky dělat neumí a aktivita je především na jejich straně.

Pracovník se musí přenést přes vlastní předsudky a vlastní očekávání. Někdy máme na klienty moc vysoké nároky a očekáváme, že dosáhnou vyšších cílů. (Téma pro supervize).

V čem je ve službě přínos pracovníka v sociálních službách? Často jsou ve službě v roli vrátných, údržbářů provozu. Chybí jim širší záběr, neznají metody sociální práce. Někdy tyto kompetence přirozeně mají a mohou ve službě vykonat kus práce s klientem. (Příklad PSS, která v ADR měla noční služby a chodila si s maminkami večer, když uspaly děti, normálně popovídat. Byl to pro ně člověk, se kterým přirozeně komunikovali). V ADR je potřeba, aby v případě, že PSS vykonávají sociální práci, měli podporu sociálního pracovníka.



## Skupinové aktivity v ADR

Kdysi se v azylových domech konaly společné aktivity pro maminky i děti (večerní čtení dětem, učení se s dětmi do školy, kreativní dílny, karnevaly apod.) Tyto skupinové aktivity nejsou podporovány. Je to škoda (názor některých účastníků workshopů).

**Dítě do sociální služby nepatří** a ocitá se tam proto, že se ve složité sociální situaci ocitl rodič. I když vnímáme, že by dětem aktivity aktivizačního typu pomohly, cílem služby je mít kompetentní rodiče.

Když s nápadem a potřebou uspořádat nějakou akci přijdou sami rodiče, tak je v tom podporujeme, uděláme jim podmínky, aby mohla akce proběhnout a pracovníci se mohou do ní zapojit. Naší snahou je, aby aktivity chtěli sami klienti. Někdy je to dlouhá cesta.

Není normální, aby pracovník sociální služby doučoval dítě. Hledáme jiné způsoby, jak rodičům pomůžeme, aby dítě zvládalo látku ve škole. Stejně jako v našem životě, když potřebujeme doučování pro děti v látce, kterou sami neovládáme. Obrátíme se na učitele, na školu, na jiné studenty, dobrovolníky, které může rodina využít i v čase, kdy azylový dům opustí.

Pracovník vidí u dětí spoustu zmeškaných šancí, ale klientem není dítě, nýbrž rodič (rodina). „Přes“ potřeby dítěte je přitom možné se dostat k potřebám rodiny (matky). Přesto musí pracovník přijmout, že rozhodnutí není na něm, ale na rodiči (podobně je tomu i v běžném společenském prostředí, kde také můžeme vidět mnoho promarněných šancí).

Je třeba mít na paměti i to, že ženy v azylových domech nemají svůj osobní prostor a pocit bezpečí. Pro ženy to musí být velmi těžké. Jedna reakce na to je „odpojení“, prostě se od té nepříznivé situace odpojí.

## Souběh sociálních služeb (např. se SAS pro rodiny s dětmi)

- Může být problematický
- Není „normální“, aby do života lidí žijících v azylových domech vstupovalo mnoho sociálních pracovníků a dalších lidí (nejen do života, ale i přímo do jejich osobního prostředí).
- Klient poskytuje různé informace pracovníkům různých sociálních služeb (ADR, SAS pro rodiny s dětmi), nehledě na to, že jako klient obou služeb musí individuálně plánovat průběh poskytování sociálních služeb v obou těchto službách.
- Je nutný návrat k reálným potřebám klientům, vedoucím k aktivizaci a začleňování.

## Příklad procesu změny (diskutovaná reálná zkušenost z ADR v Opavě)

Sociální pracovník musí být především v pohodě sám se sebou, musí být sebejistý a musí rozumět tomu, co dělá a proč to dělá.

Pokud budeme chtít změnit personální zajištění, neznamená to, že budeme potřebovat 2x více peněz.

Bydlení není jediným ukazatelem výstupu služby azylové domy. Při příchodu klienta zhodnotíme jeho schopnosti ve více oblastech a v rámci poskytování služby sledujeme, jak se v nich zlepšuje (např. vztahy v rodině, kompetence k vedení rodiny...).

Od začátku pobytu ve službě do jeho ukončení pracuje s klientem 1 klíčový pracovník, který je současně sociální pracovník. Nevstupuje jim do života mnoho lidí (kteří mohou mít navíc různý pohled na věc). Učíme klienty plánovat, ne aby „přepadávali“ klíčové pracovníky, kdy je napadne. Vysvětlujeme jim, že standardní pracovní doba je Po – Pá (od 7 – 20) a je dobré si schůzky dopředu domluvat.

Když přijdou do služby dostanou klíče od pokoje, vlastní poštovní schránku a čip do společných prostor (prádelna/kočárkárna, konzultační místnost). V prádelně jsou vyvěšeny návody. Odbourali jsme vrátnici.



Financováno  
Evropskou unií



Moravskoslezský  
kraj



Ptáme se klientů při příchodu do služby, zda potřebují lůžkoviny, nádobí, nedáváme jim vybavení automaticky, zjišťujeme, zda věci mají či jestli si mohou zajistit vlastní.

Dochází k nám externí terapeut (na vyžádání, po dohodě).

O víkendech a v noci jsme měli PSS. Vyhodnotili jsme si, že obsah jejich práce byl pouze provozní a se sociální práci neměl nic společného. Navíc je čím dál tím větší problém pracovníky na pracovník trhu sehnat. Oslovili jsme bezpečnostní agenturu, který objekt v noci hlídá. Její pravomocí je pouze vykázat osoby, které narušují soužití, jsou agresivní (což je také občanská povinnost a není třeba k tomu někoho nějak speciálně zpravomocnit). Pokud vidí nějaké jiné "rušivé" situace, nahlásí to pracovníkům a vše následně řeší sociální pracovník na denní směně.

Podrobněji viz příloha – Prezentace AS Opava

### Změna azylového domu pro matky na azylový dům pro rodiny v Havířově (sdílení dobré praxe)

„Možnost ubytovávat celé rodiny, byla pro službu samotnou úleva. Muži za ženami stejně dříve chodili a porušovali pravidlo přespávání cizích osob. Sex je základní lidská potřeba, kterou měli omezenou.

Zjistili jsme, že některé situace se lépe řeší s otci. Máme s tím dobrou zkušenost. Často nemohou jít pracovat na hlavní pracovní poměr, protože by přišli o dávky, to je úskalí. Ale jinak otcové ve službě maminkám hodně pomohou, stejně jako v domácnosti.

Některé rodiny, když ví, že kapacita neumožní vzít celou rodinu, tak dají přednost tatínkovi před jedním dítětem, které dají k babičce. Partner je opora, která jim dokáže pomoci. Nejdříve jsem tento postoj nechápala, teď pro dané řešení hledám porozumění.

Negativum na ubytovávání celých rodin jsme zatím žádné nenašli“.