



ZÁPIS Z 3.WORKSHOPU – NOCLEHÁRNÝ A NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA

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:	Role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v nízkoprahových službách pro osoby bez přístřeší
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	5. 3. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Mgr. Tomáš Hruška
Účastníci workshopu:	Poskytovatelé nízkoprahových denních center a nocleháren v Moravskoslezském kraji

Obsah

Cíl workshopu	2
Kapacita / úvazky v noclehárně	2
Jak často je k dispozici sociální pracovník v noclehárně večer?	2
Prahovost služby	3
Kompetence PSS pro zvládání sociální práce	3
Hygiena	4
Potravinový servis ve službách	5
Další profese v NDC a noclehárnách	6
Témata pro příští setkání	6



Cíl workshopu

- výměna zkušeností poskytovatelů soc. služeb NCD a nocleháren v kraji
- zapracování aktuální situace do modelu soc. služeb v noclehárnách a nízkoprahových denních centrech

Kapacita / úvazky v noclehárně

	Počet lůžek	Úvazek sociálního pracovníka (SP)	Úvazek pracovníka v soc. službách (PSS)	Poznámka
Poskytovatel 1	22 lůžek	0,8	1,6	
Poskytovatel 2	18 lůžek pro muže	0,5	0,8 (3 lidé)	PSS rozdělujeme na ty, kteří zajišťují provoz (noční, víkendy) a PSS, kteří jsou klíčovými pracovníky klientů
Poskytovatel 3	7 lůžek pro ženy	0,5	0,8	SP jsou klíčovými pracovníky, přijímají klienty PSS – zajišťují provoz, noční + víkendy
Poskytovatel 4	15 lůžek - 10 pro muže - 5 pro ženy	0,25 (zároveň vedoucí)	0,25 (5 osob)	
Poskytovatel 5	21 lůžek - 17 pro muže - 4 pro ženy	0,5	1,2 (6 osob)	
Poskytovatel 6		0,5	2,8 (5 osob)	Máme noclehárnu, zároveň NDC a terénní službu, pracovníci se prolínají vícero službami
Poskytovatel 7	84 lůžek - 70 pro muže - 14 pro ženy	1,2	3	3 úvazky jsou vždy na službě
Poskytovatel 8	18 lůžek pro muže Pilotní program - 1 pokoj na azylovém domě, kde je možno ubytovat ženy	5 SP na dvě služby	5 PSS na dvě služby	Probíhají u nás personální změny, přibíráme více SP. Informace z terénu, že roste potřeba noclehárny pro ženy.

Služby noclehárny většinou fungují v kooperaci s jinými službami (nízkoprahové denní centrum, terénní program či azylový dům). Pracovníci mají úvazky ve více službách.

I ve službách NDC a noclehárny je vidět posun od zaměstnávání PSS směrem k více SP. Přesto je potřeba PSS v těchto druzích služeb nezbytná. Zajišťují především provozní úkony, víkendy.

Jak často je k dispozici sociální pracovník v noclehárně večer?

- Poskytovatel 1 - 5 dní v týdnu
- Poskytovatel 2 - 3 dny v týdnu
- Poskytovatel 3 – 4 dny v týdnu
- Poskytovatel 4 – 1 den v týdnu



- Poskytovatel 5 – večer je přítomen pouze PSS

Jaká témata se řeší večer?

- V noci nejvíce řešíme krizi, krizovou intervenci, přichází klienti např. z psychiatrické nemocnice, věznice apod. Lidé potřebují stabilizovat. Řeší se stabilizace klientů, uklidnění atmosféry. Je pravdou, že SP to povětšinou zvládají lépe než PSS, ale nelze paušalizovat. Je to o osobnosti pracovníka.
- Záleží na tom, v jakém stavu klient večer přijde. Pokud je nemožné s ním večer něco řešit, necháváme práci na ráno.

Sociální pracovník je k dispozici klientům především ráno. PSS večer napíše do IP základ, intenzivnější sociální práce s klientem probíhá častěji ráno, kdy klientům vysvětlujeme další možnosti, návazné služby apod. Ráno se více řeší aktivity směřující do budoucnosti.

Polovina klientů nocleháren jsou většinou „stálci“ a jejich potřebou je pouze možnost přenocování v teple a hygiena.

Dva typy PSS, záleží na osobnosti.

- Jsou pracovníci, kteří zvládají roli klíčových pracovníků a s klientem tedy realizují sociální práce. Umí vyhodnotit kognitivní stav klienta, umí na něj reagovat a řešit krizové situace.
- Jsou pracovníci, kteří to nezvládají, řeší „zabezpečení“ služby.

“Prahovost” služby

Armáda spásy razí aktuálně směr snižování prahu směrem ke klientům. Ne všichni kolegové si s tím umí poradit nebo už ve službách pracují dlouho a nic ani měnit nechtějí.

Neřešíme alkohol, ale spíše projevy zájemce o službu. V rámci poskytování “zimního nočního centra” (krizové přenocování mimo sociální službu ve spolupráci Armádou spásy, Charitou Ostrava, St. Městem Ostrava) jsme provedli „Akce foukání“, kdy museli test na přítomnost alkoholu podstoupit všichni příchozí zájemci o službu, a z 28 osob mělo 26 osob nad 1,5 promile. Pokud by tedy neexistovaly prostory, kde mohou tito lidé přenocovat i ve stavu silné opilosti, hrozilo by riziko omrznutí či umrznutí. Zároveň však existují zdravotní rizika, kdy osoba nad 1,5 promile může mít náhle zdravotní komplikace.

Charita Ostrava – „alkoholici“ nejsou takový problém, jako lidé, kteří berou jiné drogy. Jejich projevy jsou nevyzpytatelnější. Agresivita těchto lidí stoupá. Neděláme klientům testy, ale kontrolujeme jim batohy, aby do areálu nevnášeli nebezpečné látky a předměty. Často při příjmu spolupracujeme s policií.

Charita Ostrava - Zimní krizový program

Otevíráme zařízení, když je mráz nebo špatná pocitová teplota (sněží, vítr) – komunikujeme s ostatními službami (noclehárna Charita, Armáda spásy), kdo má volno, tak tam posíláme klienty. Pokud už nejsou nikde volné kapacity, máme k dispozici prostor, kde mohou lidé bez přístřeší přečkat. Nejedeme v režimu sociální služby. Aktivitu financuje město Ostrava. Zabezpečujeme ji většinou našimi pracovníky formou dohod.

Kompetence PSS pro zvládání sociální práce

- Měli jsme výbornou zkušenost s bývalým údržbářem, který měl kurz PSS, přišel z jiného oboru nepolíben oborem sociální práce. Podle jeho slov u nás nečekal nic jiného než „bandu opilců“. Fungoval ve službě výborně.



- Důležitý je klid, asertivita, působit vyrovnaně, působit rozhodně – pokud toto pracovník má, klient to vnímá a bude pracovníka respektovat.
- Umět uklidňovat, neznervózňovat. Nenechat se vyprovokovat.
- Určitě by měl PSS ovládat i základní informace v soc. oblasti, ale to podstatné může předat sociální pracovník, takže mu stačí základy.
- Půl roku jsme neměli PSS, ale na provoz služby v noci jsme zajistili externí agenturu (ochranka), která prostor hlídala, aby nedocházelo ke konfliktům. Také to fungovalo. Individuální práci zajišťovali sociální pracovníci při přijetí nového klienta a poté ráno. Zrušili jsme to kvůli internímu auditu, který doporučil mít na službě PSS.
- Často se ale stává, že v zimních měsících, kdy je noclehárna nejvytíženější, jsou pracovníci nemocní a musíme zajišťovat provoz náhradami. Externí agenturou jsme toto měli vyřešeno.

Hygiena

Pokud přijde klient, který zrovna „valně nevoní“, nebo zjevně má nějaké parazity, je mu důrazně doporučeno, aby využil hygienické možnosti, které služba nabízí. Pokud to odmítne, můžeme mu odmítnout službu poskytnout.

Pokud potřebuje asistenci, poskytneme mu ji.

Toto jsou přesně ty provozní věci, které řeší PSS.

Hygienické prostředky většinou poskytuje služba zdarma, pokud je klient nemá. Někde je např. opakovaná kúra „odvšivení“ zpoplatněna. Někde je zdarma pořád – jde také o ochranu společnosti, kdyby byla aktivita zpoplatněna, roznáší člověk nemoci dále.

Služby mají k dispozici nouzový šatník. Někde jim poskytujeme i matrace, které získáme od různých dárců, aby je ve svých příbytcích vyměnili za ty nehygienické (ve spolupráci s terénní službou), což není standardem, ale pokud nás požádají a my je máme k dispozici, tak jim je poskytneme.

Někde je poskytnutí šatníku drobně zpoplatněno. Stávalo se, že si klienti oblečení neprali, ale chodili si stále pro nové a nové oblečení do šatníku. Vedeme klienty k neplýtvání. Šatník Charity Ostrava spočítal, že za loňský rok vydal 20.000 ks oblečení (ale nebylo to jen pro klienty našich služeb, ale také pro další osoby, jako jsou např. lidé v hmotné nouzi apod.)

Použití praček je ve službě zdarma. Máme jich dostatečné množství. Někdy se stane (v zimě), že nestíhají, ale globálně stačí. Některé služby (Charita Ostrava) mají pro pračky objednávkový systém (sešit na recepci), klienti si musí hlídat termín, kdy mají rezervaci. Vedeme klienty k odpovědnosti. Je vhodné, mít volný prostor pro případy, kdy přijde klient, u kterého se musí praní řešit aktuálně (např. když se jedná o vší).

Ve městech chybí veřejné prádelny. Pokud existují, jsou pro naše klienty (NDC, NOC) finančně nedostupné (100 Kč pračka, sušičky se účtují podle minut).

Na Slovensku mají jen „hygienická centra“ – není to sociální služba, ale jedná se o veřejnou službu, kterou spravují obce a mohou je využít všichni občané.

Armáda spásy řešila možnost veřejné sprchy se zastupiteli v Ostravě-Porubě. Nechtěli povolit ani veřejné záchody, což se nakonec podařilo, ale sprcha není vůbec reálná. Veřejnost i většina zastupitelů nechce mít na svém území tyto veřejné hygienické prostory.

Veřejná sprcha za 50 Kč je v Ostravě na Čapkárně.

Pak jsou sprchy na benzínových stanicích, ale to zase nebudou rádi řidiči kamionů, pro které je tato služba primárně určena a obsluha benzínových pump.

Potraviny ve službách

Zápis z diskuzního fóra 05. 09. 2023 se zástupci poskytovatelů sociálních služeb, zástupci KÚ MSK a zástupci Potravinové banky Ostrava, viz zde:

[zapis-z-dis--fora-7--9--2023.pdf \(msk.cz\)](#)

Potraviny ve službách NDC a NOC jsou využívány.

Pokud to je možné, odkazujeme klienty na výdejní místa potravinové banky, na Adru, ale některé služby poskytují potraviny v rámci poskytování samotné sociální služby:

- Čerstvé potraviny, které dostaneme z potravinové banky nebo od jiných dárců klientům nabízíme volně, ať si vezme kdokoliv. Často nejprve nabízíme do azylového domu pro rodiny s dětmi, pak do azylového domu pro jednotlivce, pak si přijdou z NDC nebo noclehárny. Čím méně do tohoto procesu pracovníci sociálních služeb zasahují, tím je to lépe.
- Potraviny s dlouhodobou spotřebou si necháváme v zásobě pro klienty, kteří přijdou v krizi.

V azylových domech vidíme, že díky možnosti získat zadarmo potraviny, dokáží klienti našetřit i na jiné věci, které potřebují. Dává to tedy smysl.

Některé služby využívají pouze možnost získat potraviny trvanlivé, protože logistika čerstvých potravin z potravinové banky je komplikovaná, pracovníky služeb neúměrně zatěžuje a nevede k žádné přidané hodnotě sociální práce s klientem.

Princip normality – nikdo ve službách neumírá hladu, vedeme klienty k tomu, že pokud chtějí něco navíc, musí něco navíc i dělat. Využíváme možnosti obecních stravenek.

Někteří klienti nad potravinami „remcají“. K tomu je ale vždy potřeba ucho na druhé straně. Pokud bude na druhé straně pracovník, který je remcat nenechá, dělat to nebudou. Potraviny nejsou ve službě nárokové a takto bychom k nim měli přistupovat.

Aby byl klientům ve službě umožněn přístup k teplým nápojům a případně jiným potravinám, a přitom pracovníci nebyli tímto procesem neúměrně zatíženi, pořídily některé služby (Armáda spásy Ostrava) automaty na kávu a potraviny jako fakultativní službu. Pečivo pak mají klienti k dispozici zdarma z Potravinové banky. Automaty nabízí je např. společnost Dallmayr. Služba se zaváže k odběru nějakého měsíčního množství a společnost automaty obsluhuje a servisuje. Základní káva vychází na 5 Kč, což jsou ceny, které si i naši klienti dovolit mohou.

[FreshKava.cz – Váš specialista na prodejní kávové automaty.](#)

[Automaty | Dallmayr](#)

K dispozici mají klienti také zdarma čaj nebo vodu se sirupem (v létě), rychlovarné konvice, mikrovlnky a nádobí a dřezy (snaha o zkompetentňování klientů).



Na některých NDC jsou k dispozici kuchyňky. Klienti si sami vaří. V Opavě, kde je noclehárna pro 7 osob si mohou vařit i tam. Jinak je to v noclehárnách logisticky spíše nemožné. V Charitě Ostrava je k dispozici horká voda na zalití kávy, čaje a mikrovlnka.

Další profese v NDC a noclehárnách

- Armáda spásy – Sborový důstojník, který nabízí duchovní péči
- Zdravotní sestra, která je dobrovolnicí z Červeného kříže – dochází po domluvě, klientům nahlásíme čas a mohou se nechat ošetřit
- Dojíždí k nám terénní zdravotní služba, pokud je potřeba vyřízena u některého klienta ze strany lékaře.
- „Medici na ulici“, projekt, který je v Ostravě teprve u zrodu. Pan doktor Rastislav Maďar – děkan lékařské fakulty na Ostravské univerzitě tuto činnost podporuje. Vyjednává se možnost, aby studenti za tuto činnost mohli získat studijní kredity. Možná to pro ně bude více motivační. Přesto se jedná o službu, která funguje pouze ve městech, kde je lékařská fakulta.
 - o Pokud jdou studenti „do terénu“, je vhodné, aby chodili s týmem terénních sociálních pracovníků. Např. se účastní vydávání polévky.
 - o Když máme více klientů, kteří jsou potřební, tak se na mediky kontaktujeme a terénní služba je tam zavezeme. Komunikujeme po telefonu.
 - o Máme i sdílené mapy. Zadáváme místa, kde klienti v terénu pobývají do jejich map.
- Adiktology, psychiatry, psychology ve službách nemáme. Je jich nedostatek. Směr do budoucna - vzdělávání vlastních pracovníků v potřebných tématech jako je např. krizová intervence.

Témata pro příští setkání

- Individuální plánování na NDC
- Bezpečnost pracovníků a klientů s ohledem na snižování prahovosti služeb
- Deeskalační techniky na míru
 - o Charita Ostrava si objednala společnost SORUDO, která bude pracovníky učit, jak reagovat na agresivitu klientů přímo v našem prostředí www.sorudo.cz. Finanční prostředky jsme získali z projektu.
 - o Armáda spásy Ostrava preferuje spíše cestu slovních deeskalačních technik. Všichni sociální pracovníci NDC a TP mají ve vzdělávacím plánu kurzy Krizové intervence, neverbální a verbální komunikace, taktika vyjednávání s agresivním klientem.