



ZÁPIS ZE 4.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:	Aktualizace modelů dotčených sociálních služeb
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	3. 12. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Mgr. Tomáš Hruška
Účastníci workshopu:	Poskytovatelé nízkoprahových denních center a nocleháren v Moravskoslezském kraji

Obsah

Aktuální témata z území.....	2
Bezpečnost v nízkoprahových službách pro osoby bez přístřeší.....	3
Individuální plánování na NDC a noclehárnách.....	4
Sociální pracovník vs. Pracovník v sociálních službách.....	4
Zákazy vstupu klientů do služby	5
Pomezí sociálních služeb	5
Návaznost NDC a noclehárny	6
Zimní programy / teplá židle	6
Práce s dluhy	6
Platforma setkávání pracovníků nocleháren a NDC do budoucna.....	7



Aktuální témata z území

Bohumín

- trápí nás nízké úvazky pracovníků
- odstraňovali jsme následky povodní
- Objevuje se zhoršující se soběstačnost klientů
- špatná je spolupráce s policií

Nový Jičín

- velká poptávka ze strany zájemců
- NDC jsme rozdělili na dopoledne a odpoledne, klienti mohou využít službu pouze 1x za den
- rovněž se objevuje zhoršující se soběstačnost klientů

Havířov

- tíží nás snížená soběstačnost "nocležníků" po zdravotní stránce (někteří musí na noc dostávat např. i pleny)
- v Havířově chybí noclehárna pro ženy, terén ukazuje, že potřebnost je velká, existují plány, připravuje se projekt a do roku 2026 by možná mohla vzniknout

Ostrava

- kvůli snížené soběstačnosti klientů jsme museli ukončovat službu, trápí nás to také ve velké míře
- chybí návazná služba typu Domov Přístav (Armáda spásy), který má velký převis poptávky a nemohou uspokojit všechny zájemce o službu.

Opava

- zasáhly nás povodně, stále jedeme v improvizovaných podmínkách,
- budeme provozovat noclehárnu mimo areál azylového domu, v samostatném objektu – zajímají mne zkušenosti, jak funguje noclehárna samostatně mimo jiné nízkoprahové služby

Třinec

- potýkáme se s konflikty klientů, mají spoustu věcí, hádají se o ně, máme dost vybavení (pračka, lednička), někdy máme dojem, zda tyto benefity nepřinášejí více komplikací,
- některé klienty musíme odvézt do lékařského zařízení, chybí přechodové služby mezi zdravotní pobytovou službou a nízkoprahovými službami

Český Těšín

- mění se cílová skupina klientů: klasičtí klienti závislí na alkoholu vymírají, roste počet klientů závislých na drogách, kteří jsou agresivnější, nevyzpytatelnější,
- hrajeme „ping pong“ s klienty mezi institucemi, všichni jsou nakonec naštvaní a nikdo si s nimi neví rady (starosta zadá kurátorům / policii na obci pokyn, aby je dostali z ulice, ti je posílají do nízkoprahových služeb, nejsou soběstační, dostanou se do zdravotních zařízení, odkud se je snaží rychle dostat ven... a tak je to stále dokola)

Kopřivnice



- přinášíme téma bezpečnosti v nízkoprahových službách, konflikty, slovní agrese

Frýdek-Místek

- setkáváme se s nesoběstačností klientů
- praktiky některých obcí, která raději koupí klientovi lístek na vlak a pošle ho na místo trvalého bydliště, aby nemusela jeho situaci řešit
- rozjeli jsme projekt "Daruj nocleh" [Daruj nocleh | Darujme.cz](#)
- rozpadá se nám naše budova, kde poskytujeme nízkoprahové sociální služby pro osoby bez přístřeší plánuje se nový azylový dům, ale ostatní služby asi zůstanou v původních prostorách
- roste kolem nás nová zástavba, a v návaznosti na to, rostou stížnosti nových sousedů

Bezpečnost v nízkoprahových službách pro osoby bez přístřeší

Zkušenosti s firmou [SORUDO COMPANIES | SORUDO.COM](#)

- A. Kurz Deeskalace konfliktů a asertivita
 - B. Řešení konfliktních situací a sebeobrana
 - C. Zážitková první pomoc
- Všechna školení jsou vhodná pro pracovníky našich služeb, s konflikty se setkáváme denně, ideální je deeskalace, a také první pomoc.
 - Školení je vedeno velmi prakticky, na konkrétních modelových situacích.
 - Všichni věří, že techniky sebeobrany nebudou nikdy potřeba.
 - Je nutné kurzy v časových intervalech opakovat, protože pokud člověk techniky nepoužívá a netrénuje, ztrácí se účinnost (ideálně co dva roky).
 - Kurzy jsou akreditované.
 - Firma přijede přímo do služby a proškolí pracovníky přímo na místě (cenově to vychází jako ostatní průměrná školení, když to napočítáme na osobu, navíc odpadá cestování).
 - Z deeskalačních technik jsem si odnesl poznatek, že ne vždy musím před agresivním klientem prosazovat pravdu.

Tip pro kraj

- Ideální by bylo, kdyby šly kurzy financovat z nějakých dotací kraje.

Další témata k bezpečnosti ve službách sociální prevence pro osoby bez přístřeší

- Důležité je, aby na službě vždy byli 2 lidé, fungující zvonek-nouzové tlačítko na přivolání pomoci.
- Přibývá počet klientů s projevy duševních nemocí, tito lidé nejsou nijak lékařsky podchyceni, "zamedikováni", nedá se s nimi vůbec pracovat, pokud už se dostanou k psychiatrovi, ten volí jednodušší cestu, lékaři mají možnost agresivního člověka nechat hospitalizovat na uzavřené oddělení psych. nemocnice, ale nesetkali jsme se s tím, že by toho využili, dokud se něco nestane.
- Stalo se nám, že jsme opakovaně volali jednomu klientovi sanitku i policii kvůli agresivitě, ta odmítala přijet, museli jsme ukončit službu a klient potom venku napadl člověka.



- Jsme na hranici s Polskem, tam má policie větší zákonné kompetence. Pokud někdo porušuje pravidla, standardně vystavuje pokuty, ale pokud i tak nechce spolupracovat, může tyto lidi rovnou zavřít. U nás má policie pravomoci nižší, klienti to vědí a nerespektují je.
- Z nemocnic často přichází nezorientovaní lidé, kteří ale mají z nemocnice zprávu s tím, že jsou orientováni. Praktické lékaře nikdo nemá. Obecně je nedostatek praktických lékařů.
- I klienti už vědí, co mají chtít, když volají sanitku, řeknou, že se chtějí zabít.

Co funguje na policii, zdravotníky, aby nám pomohli?

- Komunikace přes obec.
- Společná multidisciplinární setkání, komunitní plánování.
- Pozvání do služby, aby se podívali, jak služba funguje.

Individuální plánování na NDC a noclehárnách

- Vyřizujeme doklady (občanku, zdravotní průkazy, důchody, další dokumenty).
- Strava, hygiena, základní soc. Poradenství.
- Dopravy na úřady, k lékařům.
- Posuny do dalších služeb (např. azylových domů).
- Řešení bydlení.
- Vyřizování dávky mimořádné okamžité pomoci ("Máme domluvu s ÚP, že pobyt v noclehárně proplatí i zpětně, přikládali jsme dopis náměstkyně MPSV, že každý má nárok na přenocování v teple a nikdo nesmí umrznout...").
- Někde jsou všechny preventivní služby pro osoby bez přístřeší poskytovány v jednom areálu se stejným personálem a stejnými klienty.
- V NDC se plánuje jako v rozsahu azylového domu, ale v noclehárně se už pak neplánuje nic zásadního, pokud stejný klient využívá i NDC nebo plány „kopírujeme“.

Dotaz - Jsou sociální pracovníci v noclehárně večer?

- ANO, někdo 1x týdně, někdo 3x, někdo denně, většinou do 8 hodin ráno.
- Z pohledu efektivity sociální práce s klienty večer moc věcí nevyřešíme, spíše až ráno.
- Soc. pracovník večer pomáhá také urychlit přijímání klientů-dva pracovníci jsou efektivní nejen z pohledu bezpečnosti ale i administrativy.

Sociální pracovník vs. Pracovník v sociálních službách

Dotaz - Je třeba posilovat roli SP v preventivních službách pro osoby bez přístřeší?

- Potřeba SP pořád roste, klienti jsou méně a méně soběstační, což zvyšuje nároky na soc. práci.
- V každé službě by měli být alespoň 2 sociální pracovníci, aby byli zastupitelní, počet PSS se pak odvíjí podle velikosti služby.
- Poradenství je čím dál tím komplexnější, objevují se věci, které se dříve na NDC neřešily (např. drogově závislosti, zdravotní péče, duševní nemoci).

Kvalifikační kurzy pro PSS jsou více či méně cílené pro pečovatele v domovech pro seniory, ale vůbec nepřipravují lidi do preventivních služeb!

Zákazy vstupu klientů do služby

- Posuzujeme projevy chování, pokud se chovají agresivně, nepřijímáme je.
- Zajímavá byla stáž do kontaktního centra v Brně (Podané ruce). Jedná se o nízkoprahové zařízení, tzv. „mokrou“ službu, kde přijímají klienty pod vlivem alkoholu, každý den jim měří hladinu alkoholu, aby měli přehled kolik toho vypili, cílem je přivést je ke „kontrolovanému pití“ a snižovat zdravotní rizika v souvislosti s nadměrným požíváním alkoholu.

Jak chránit slabší uživatele nízkoprahových služeb pro osoby bez přístřeší?

- Klient napadl klientku v NDC, tam dostal zákaz, ale počkal si na ni před noclehárnou. Máme jej do služby vpustit či nikoliv? Evidentně chtěl v konfliktu pokračovat.
- Právo na nocleh pro ženu je nadřazeno právu na nocleh toho muže (ona si vybrat nemůže, on své chování změnit může).
- Venku se někdy klienti poždouchují, ale v budově ví, že si to nemohou dovolit, vevnitř jsou již v klidu.
- Pokud dojde k agresi mimo službu (mimo pozemek služby) pak je to záležitost pro Policii ČR, pokud vidíme agresi klientů např. na chodníku, voláme Policii ČR. Násilí se nesmí dít v prostorách sociální služby.
- Jde sankcionovat klienta, pokud dělá nátlak na jiného klienta? Každý má právo cítit se ve službě bezpečný a pracovník působící v sociální službě musí to bezpečí podporovat. V kontextu zákona o sociálních službách - *je to otázka hodna právního výkladu.*
- Méně asertivní lidé pak často do služby vůbec nedojdou, ani v řadě nečekají, protože se bojí vůbec přijít. Lidé se ve službě nemusí agresivně vůbec jevit.

Jde o to, aby pracovníci měli definované hranice sociální služby mezi tím, kdy pracovníci, mají potřebu zachraňovat, i tím, co už nás mimo službu vlastně zajímat nemusí?

Zákazy dáváme od týdne do 6 měsíců podle typu prohřešku. Většinou se domlouvá tým a zákaz pak předává vedoucí služby.

Respektují klienti zákazy vstupu do služby? Ano, zkouší to usmlouvat, mohou se i odvolávat. Je to příležitost s nimi znovu promluvit o nastavení individuálního plánu, ale málokdy se něco změní. Zákaz platí.

Pomezí sociálních služeb

Spousta klientů, i když získá samostatné bydlení, není schopna sama bydlet (nemají k tomu kompetence).

Chybí služba, která by podporovala klienty v bydlení. Jako je např. pro osoby se zdravotním postižením podpora samostatného bydlení, například nějaká forma sociální rehabilitace.

Díky povodním, kdy jsme přišli o prostory azylového domu máme nově k dispozici byt pro ženy, ty to velmi kvitují, fungují samostatněji, službu poskytujeme tak, že za nimi dojíždíme, jsme na telefonu.

Pak jsou také klienti, kteří sami žít nemohou. Máme jednoho klienta, kterého jsme posunuli do bytu, ale vrátil se na azylový dům. Objevuje se to u části klientů, kteří nikdy samostatně nebydleli.

Každé město by potřebovalo vlastní službu typu DZR Přístav (poskytovaný Armádou spásy v ČR), pobytové zařízení se zvláštním režimem pro lidi bez domova v seniorském věku.

Protože byli klienti v azylovém domě nesoběstační měli jsme domluvenou pečovatelskou službu, ta ale odešla, takže jsme domluvili soukromou asistentku péče, kterou si klient hradí z vyřízeného příspěvku



na péči. Tím pádem, člověk může zůstat ve službě, jinak bychom mu nemohli službu poskytovat. Spolupráci jsme pouze zprostředkovali, jinak v tomto vztahu nijak nefigurujeme. Pokud si klient udrží příspěvek na péči je to také předstupeň toho, aby dostal následně místo v nějakém domově pro seniory či DZR.

Ideální by byl jeden sociální pracovník, který provede člověka z “terénu”, přes nízkoprahové služby, azylový dům až do podporovaného bydlení. Trvá někdy roky, než k nám klienti získají důvěru. Průvodce (jeden sociální pracovník po celý čas sociálního začleňování) by zvýšil úspěšnost posunu klienta v procesu sociálního začleňování. Systém není nastaven tak, abychom takto mohli fungovat. Realitou také je to, že někteří klienti těchto služeb už se nikam posouvat nechtějí (stáří, únava, zhoršující se zdravotní stav, dlouhý pobyt na ulici, dlouhodobě nezpracovaná životní traumata, nízké kompetence bydlet samostatně).

V zahraničí dělá více průvodce sociální pracovník obce. Např. v Holandsku má člověk povinnost využívat sociální služby, pokud chce využívat sociální systém. Pokud sociální služby nevyužívá, o sociální dávky přijde. Systém financují přímo města (řeší si své lidi na svém území). Na západě mnohem větší integrace do různých částí města, včetně nově se rozvíjejících částí. Všichni, kdo kupují byty, věděli, že tam služba funguje. V Itálii zase systém více financují církevní organizace.

Návaznost NDC a noclehárny

Frýdek-Místek - navazujeme tyto služby, máme hodně nesoběstačných klientů, pokud bychom to nedělali, skončili by lidé na ulici.

Opava – hygienická pauza mezi otevřením NDC a noclehárnou (na očištění prostor).

Třinec – služby jsou půl hodiny od sebe, po cestě je nádraží, městu se nelíbí, že se tam klienti zastavují

Haviřov – služby noclehárna a NDC jsou na každá na druhé straně města. Někteří klienti tam vůbec nedojdou, neumíme se domluvit, co kdo bude řešit, není to výhodné, mám za to, že je jednodušší mít všechny služby v jednom areálu.

V Praze je noclehárna a NDC, které na sebe navazují, ale pouze pro cílovou skupinu 55+, která už má zdravotní problémy.

Šatník poskytujeme jen ve výjimečných případech, jinak odkazujeme na veřejné šatníky. Ve službě dávají klientům žádanky na šatník. Někteří lidé šatníků zneužívají. Provozovat šatník a poskytovat potravinovou pomoc je pro mnohé pracovníky zatěžující, nemají pak prostor na přímou práci.

Zimní programy / teplá židle

- “Zimní centra” vykrývají pracovníci z různých středisek, formou dohod.
- Tuto aktivitu financují města mimo režim sociální služby.
- Člověk v “zimním centru” není klientem sociální služby, jde o humanitární aktivitu obce.
- Agresivní lidi nebereme ani na “volnou židli”.

Práce s dluhy

- Pokud má někdo dluh přistupujeme na splátky.
- 10 let staré dluhy se odepsaly.



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



- V NDC je spousta klientů, kteří by si rádi uschovali peníze, pravidla služby nám to však nedovolují. Má město (obec) zřízenou schránku na uložení peněz?
- V některých službách mají akorát uzamykatelné skříňky.
- Dal by se tento problém nějak legitimně vyřešit? (metodika uložení peněz ve službě).

Platforma setkávání pracovníků nocleháren a NDC do budoucna

Ze strany účastníků workshopu (poskytovatelé NDC a NOC) zaznělo přání, setkávat se takto i po ukončení projektových aktivit. Vidí tato setkávání (sdílení zkušeností) jako smysluplné a potřebné.

Všem účastníkům workshopu budou zaslány elektronické kontakty na účastníky dnešního workshopu. Padl návrh, aby každý rok zorganizovala setkání jiná služba. Začíná Charita Nový Jičín 😊.

Odbor sociálních věcí KÚ MSK

Směrem k účastníkům workshopu vznesl zástupce odboru sociálních věcí žádost o součinnost a spolupráci poskytovatelů NDC a NOC při zpracování **aktualizace modelu těchto služeb**, která má být hlavním výstupem proběhlých workshopů. Modely dotčených služeb budou rozeslány k připomínkování v průběhu jara 2025.