



ZÁPIS Z 3. 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:	Spolupráce azylového domu s lidmi dlouhodobě a opakovaně využívajícími služby AD
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	06. 02. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Dana Pivrcová, Štěpánka Syrovátková

Obsah

Záměr workshopu	2
Očekávání účastníků	2
Mate v azylovém domě pracovníky, kteří chodí s klienty do terénu?	3
Dobré konce spolupráce s klientem	3
Co ve službě klientovi slibujeme?	5
Nástroje zřehlednění spolupráce	6
Vrabcí v hrsti	8
Témata pro příští setkání	8

Mezi náma

Jan Těsnohlídek mladší

Zničený děti

zničených rodičů

přistupují ostře a

nepříjemně blízko když

se ptají o drobný a cíga



Záměr workshopu

Tématem dnešního workshopu je otázka: Jak pracovat s lidmi, kteří se do azylových domů vracejí nebo po azylových domech „rotují“? Jak podpořit smysluplnou spolupráci, která vede k dobrému konci.

Záměrem workshopu je pojmenovat ty nástroje poskytovatelů, které mohou využít k posílení smysluplnosti spolupráce a přispět ke snížení počtu lidí, kteří se opakovaně vracejí do azylového domu (nebo využívají opakovaně služby různých azylových domů). I s ohledem na současnou ekonomickou a bytovou situaci v ČR není reálné očekávat, že by se podařilo, aby se klienti do AD nevraceli. Cílem je snížit počet těchto klientů a hledat cesty, které zvýší smysluplnost spolupráce (spolupráce přinese klientovi viditelné změny do jeho života). Zároveň jde o podporu zodpovědnosti poskytovatelů služby AD, aby se „přetnul“ začarovaný kruh a nestalo se normou, že vyrůstají nové generace, které neznají jiný život než ten v azylových domech.

Na minulých workshopech jsme došli k následujícím tezím:

- **Bydlení je to, co člověk považuje za bydlení.** Standardním bydlením nicméně nemůže být bydlení v azylovém domě.
- Není neúspěchem, když člověk z azylového domu odchází zpět na ulici. Služba ho může i na tuto situaci lépe připravit a naučit ho i v této situaci žít kvalitněji, resp. podpořit jeho dovednost snižovat rizika spojená s životem na ulici

Záměrem workshopu je také docházet k praktickým informacím a závěrům, které budou zapracovány do aktualizovaného modelu sociální služby. Pokračujeme tedy v pojmenovávání nefunkčních praxí a nalézání nových efektivních způsobů poskytování služby AD.

Očekávání účastníků workshopu

- Chci vědět, co od služby očekávají donátoři a metodici.
- Zkušenosti jiných azylových domů.
- Otevřená diskuse.
- Jak pracovat s frustrací, když klient, i přes naši snahu, zůstane na azylovém domě, protože neexistují možnosti, kam by mohl odejít.
- Obohacení své praxe zkušenostmi jiných.
- Úprava modelu směrem k práci s klienty, kteří jsou ve službě dlouhodobě.
- Jak pracovat s nemocnými a staršími klienty, kteří v azylových domech zůstávají dlouho z důvodu, že pro ně nejsou k dispozici odpovídající služby.
- Rozdíly mezi větším a menším městem.
- Jak obhájit to, aby mohl klient ve službě zůstat, když nemá kam jít?
- Jak pracovat s tím, když máme služeb více druhů a klient není motivován posunovat se do samostatného bydlení a „stačí“ mu, když z azylového domu přejde do nízkoprahového denního centra. Museli jsme snížit kapacitu azylového domu (AD Třinec), ale zvýšil se nám počet klientů NDC, kde jsme museli zvýšit provozní dobu. Co se děje, že pro nás může být škála více druhů služeb v jedné organizaci nakonec překážkou? Jakým způsobem se postavit k takovému střetu zájmu? Jak naopak využít systému více služeb ku prospěchu klientů?
- Naléhavost, když chce být člověk 8 měsíců venku na ulici a po zbytek roku by rád azylový dům využil.
- Neoptimální síť návazných služeb. Přístup k ubytovněm ze strany úřadů práce je striktně negativní, i když by pro některé klienty mohl být vhodnou cestou.



- Jak ven z bludného kruhu, když má klient dluhy a do vlastního bydlení se nedostane, ubytovnu mu nezaplatí úřad práce a na ulici jít nechce, protože se toho bojí. Co jim může azylový dům nabídnout?



Chtěli bychom Vás dnes podpořit v tom, že jste odborníci ve svém oboru a mohli byste na úroveň vašich měst a obcí přinášet nápady a návrhy pro řešení situací spojených s bezdomovectvím.

Máte v azylovém domě pracovníky, kteří chodí s klienty do terénu?

(spontánní diskuze k otázce z praxe)

Způsoby realizace v praxi poskytovatelů:

- V rámci organizace ano, ale nikoliv v rámci azylového domu.
- Ano, dělá to náš sociální pracovník i pracovník v sociálních službách v rámci služby azylový dům.
- Někdy tuto aktivitu přebírá sociální pracovník působící na obci.

Shrnutí:

- Každá varianta má svá rizika a omezení – např. při variantě doprovod klienta “přebírá pracovník obce” je nárok na udržení mlčenlivosti, mohou existovat rozdílné přístupy/kultury v organizacích aj.
- Je žádoucí, aby poskytovatelé (pracovníci azylových domů) uměli nabídnout klientům (s ohledem na jejich možnosti, schopnosti, dovednosti) doprovod při vyřizování osobních věcí.
- V modelu azylového domu pro jednotlivce určitě bude uvedeno, že aktivita doprovodů klientů mimo azylový dům, pokud je klient potřebuje, je součástí služby azylový dům.

ZASTÁVKA Č. 1 (na cestě ke smysluplné spolupráci)

Máme-li představu, že za dobrý konec spolupráce budeme považovat pouze “zajištění bydlení”, nemáme příliš mnoho možností, jak postavit spolupráci užitečně a smysluplně. Je také důležité umět rozlišovat, co je adekvátním/přijatelným výstupem spolupráce a nacházet společné porozumění (donátoři, pracovníci služby, klienti služby).

Dobré konce spolupráce s klientem

1. Dobrý konec z hlediska donátora (zadavatel služby, město, krajský úřad)

Výstupy ze skupinové diskuze

- Konec alkoholismu a závislostí v obci
- 0 % bezdomovců na ulici
- Náprava občanů => „slušný občan“
- Co nejnižší náklady na službu
- Efektivita, výkon a výsledky
- Co nejvíce klientům zajistit bydlení v bytech
- Když už služba existuje, tak ať je naplno využita
- Ať se do služby klienti nevrací



Dílí výstupy z diskuze

- Akceptace toho, že happyend u většiny klientů nenastane.
- Kdo určuje, co je normální? Jinak to může vidět klient, jinak pracovník a jinak donátor. Jediným vodítkem jsou ustanovení zákona o sociálních službách, zde zejména § 2 a § 3 a naše dovednost umět ustanovení převést do zobecněných "odpovědí" na otázky podobného typu (např. "normální" je "dosáhnout příležitostí a možností, které napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný" - § 3,e). Plus ještě nezapomínat na ustanovení § 53 "cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů".

2. Dobrý konec z hlediska pracovníka sociální služby azylový dům

Výstupy ze skupinové diskuze

- Klient se posunul do vlastního bydlení.
- Klient získal kompetence k tomu udržet si vlastní bydlení.
- Klient zná rizika života na ulici.
- Dobrovolné ukončení služby ze strany klienta (neporuší pravidla služby).
- Stabilizace klienta po zdravotní stránce.
- Obnova kontaktu s rodinou.
- Klient umřel, umřel v sociální službě důstojně. Byl v bezvýhodné situaci a bez naší služby by zemřel na ulici. Takže i fakt, že umřel v naší službě je pozitivní konec.
- Pohled pracovníka někdy zesluje donátor, který službu tlačí někam, kde není její role, protože má mylné představy o tom, co by měla a mohla dělat.

3. dobrý konec z hlediska klienta

Výstupy ze skupinové diskuze

- Zůstat v azylovém domě.
- Sám ukončit službu.
- Mít stabilní příjem.
- Najít vhodnou návaznou službu.
- Najít si stabilní bydlení.
- Mít dobré vztahy s rodinou, s blízkými.
- Zlepšit zdravotní stav.
- Zbavit se závislosti.
- Cítit se užitečný.
- Žít v bezpečí.

Závěry této "zastávky"

Je dobrou zprávou, že představy o "dobrém konci" pracovníků a klientů jsou víceméně podobné, svědčí to o dobré znalosti cílové skupiny a reálném pohledu na dostupné možnosti.

Širší pohled na to, co je "dobrým koncem" (např. cítit se užitečný, žít v bezpečí) nabízí nové možnosti spolupráce a zvyšování šancí na získání bydlení přes podporu "jiných dovedností, schopností, možností", než které jsou zvykově v AD obsahem spolupráce.



Důležité je setkávat se s donátory a vysvětlovat jim, jak služba funguje, a co potřebuje k tomu, aby fungovala dobře. Není třeba nechat se natlačit do nereálných politických prohlášení.

Další podněty z diskuze pracovníků

- Cíle klientů jsou velmi individuální.
- Vztahy s dětmi řeší více ženy než muži.
- Z praxe plyne fakt, že žena je více bytostí sociální a má více vztahů. Chlapi zůstávají více sami. Je to genderový fakt, nebo mají muži stejné potřeby udržovat sociální vztahy, jen je neumí vytvářet a udržet?
- Paradox sociální služby: Účelem poskytování sociální služby je dovést všechny klienty k samostatnosti, aby službu nepotřebovali, ale zároveň je cílem pracovníků udržet si práci ve službě.
- Řešíme často práci a bydlení neboli řešíme otázku „Co a jak?“ Klienti řeší spíše otázku „Proč“. Zajistit ve službě aspekty jako je: důvěra, bezpečí, respekt, dobrý prostor je náročné a špatně měřitelné, ale velmi užitečné a smysluplné. I toto jsou příklady „dobrých konců“ (možná dobrých konců „prvního dějství“ a důležitým základem pro spolupráci v „dějstvích dalších“)
- Cíl klienta „zůstat v azylovém domě“ je legitimní. Pro AD to však znamená umět dobře komunikovat o tom, na jak dlouho a za jakých podmínek (tou základní podmínkou je, že pobyt v AD musí směřovat k pozitivním změnám v NSS klienta)

ZASTÁVKA Č. 2 (na cestě ke smysluplné spolupráci)

Ve službě AD jsme zvyklí nastavovat pravidla (což je důležitou podmínkou transparentní spolupráce a ochranou obou spolupracujících stran). Spolupráci můžeme ale také podpořit nastavením (a žitím) podpůrné a přijímající kultury (děje se to skrze hodnoty, vztah, prostor apod.)

Co ve službě klientovi slibujeme?

Jsme zvyklí si hodnoty v organizaci nadefinovat, ale pak je ne vždy žijeme. Máme ve službě vnitřní pravidla na ochranu pracovníků i klientů. Co kdybychom je postavili jinak? Inspirovat se můžeme např. popisem kultury v jedné alternativní škole (ukotveno ve vchodu na nástěnce):

V naší škole:

- o Na tobě záleží
- o Máš hlas
- o Vážíme si tě
- o Máš svou cenu
- o Jsi náš kamarád

Zkuste najít paralelu pro nabídku v azylovém domě:

V našem azylovém domě:

- Vítáme tě s láskou, přijetím a respektem
- Nebudeme tě soudit
- Tvůj názor je důležitý
- Jsi v bezpečí
- Jsi jedinečná bytost
- Budeme ti naslouchat
- Budeme s tebou sdílet radost



- Budeme tě podporovat v tom, co potřebuješ
- Jsme si rovni
- Si můžeš dovolit chybovat
- Stojíme za tebou
- Máš prostor pro zlepšení
- Nadechni se, máš čas
- Můžeš sdílet cokoliv
- Pomůžeme překonávat překážky a bourat bariéry
- Společně vytváříme férové prostředí
- Motivujeme k pozitivní změně
- Respektujeme každou osobnost
- Máš hodnotu, protože jsi člověk
- Každý něco umí
- Je nám jedno, kolik má kdo „odsezeno“, ke všem se chováme stejně
- Problémy je třeba řešit
- Pokusíme se ti poradit a pomoci.

ZASTÁVKA Č. 3 (na cestě ke smysluplné spolupráci)

Nástroje zpřehlednění spolupráce

1. Na začátku spolupráce je lepší předpokládat, že klient má méně dovedností, než které uvádí, že umí. Raději předpokládat, že člověk toho umí méně, než říká a prakticky se dívat, že to opravdu umí. Samozřejmě vše s velkým respektem.
2. Vhodné je zařadit do práce cílené pozorování a ověřování dovedností klientů (lze využít např. doprovod klienta na úřad - pracovník je k dispozici jako podpora pro jednání a zároveň pozoruje a ověřuje klientovi dovednosti – orientaci v místě, práce s časem, způsob komunikace, krizové momenty a jejich zvládnutí aj.). Ověřuji, že nastavení spolupráce vychází z reálných předpokladů.
3. Důležité je poskytovat jasnou, konkrétní zpětnou vazbu. Ne pouze ocenění typu „dnes to bylo fajn“, ale např. oceňuji, že umíte dodržet domluvený termín. Přesně popisovat, co klient umí a vysvětlovat k čemu se taková dovednost v životě může také ještě hodit. Zviditelňovat (klientům i pracovníkům), že některé z dovedností, které jsou většinou společností považovány za základní, nemusí mít klienti osvojené, protože neměli příležitost se k nim vůbec dostat.
4. Klíčové je nastavení smysluplného modelu spolupráce ve smyslu intenzity a frekvence. Ze začátku spolupráce se zdá výhodné potkávat se s klienty častěji (min. 1x týdně) a důsledně trvat na dodržování termínů schůzek. Pokud se klient schůzek opakovaně neúčastní, tematizovat to a být připraveni vypovědět smlouvu (důvodem je nespoupráce klienta).

(Osvědčuje se nám, že jsme upustili od represivních pravidel za banální věci typu uklízení, ale spíše tlačíme klienta, aby dodržoval pravidla spolupráce, např. dodržování termínů sjednaných schůzek apod.)

5. (*praxe poskytovatele*) Máme uzavřenou smlouvu, kterou jako poskytovatel můžeme vypovědět, pokud klient porušuje sjednaná pravidla. A dostáváme se zpět ke smyslu spolupráce. Když se po nějaké době nestane nic, klient o spolupráci nejeví zájem, je relevantní (žádoucí) službu vypovědět.



6. Pokud klient ví, že je držitel problému, pracovník využívá nástroje podpory. V případě, že klient není “držitelem problému” musíme umět využívat nástroje kontroly. Pracovník služby musí kontrolu používat jako vědomý nástroj. Musí vědět, proč ji používá. Tím, že klienta kontroloji, mu dávám najevo i to, že se o něj zajímám a že mi na něm záleží. (více k teorii “kontrola-podpora” viz Ivan Úlehla: Umění pomáhat)
7. Individuální plánování a prohlubování spolupráce. Je důležité klienta opravdu poznat. S někým je spolupráce krátkodobější, s někým dlouhodobější. Pracovník musí vyhodnocovat schopnosti a možnosti klienta. O psaní individuálních plánů se traduje nejvíce mýtů, ale jde prostě jen o nastavení smysluplné spolupráce a pracovník mám spoustu možností, které může využít.
8. Hodnocení spolupráce – ptát se klienta, v čem mu dává spolupráce se službou smysl. Hodnocení využít jako zpětnou vazbu – popis pozitivních změn v situaci klienta, konkrétní popis klientových dovedností, schopností apod. Hodnocení také zaměřit na ověření smysluplnosti spolupráce (např. “jakou má pro vás cenu to, na čem spolupracujeme; co z toho, co jsme společně dělali, je pro vás nejužitečnější; v čem a jak chcete pokračovat”)
9. Motivační systém (vrabci v hrsti)

Motivační systém v azylovém domě, který je praktickým a konkrétním potvrzením toho, že má smysl spolupracovat - okamžitý zisk (dospělá práce s důsledky).

Tato problematika si zaslouží soustředěnou pozornost a promyšlení v praxi AD. Přinášíme zatím vstupní podněty/nerozpracované návrhy (většinou se bude jednat o oprávněné výjimky z plošně požadovaných činností - klient, který spoluprací prokáže, že není nutné, aby “byl k činnosti nucen plošným nařízením”, může se podílet jiným způsobem):

- Máme ve službě pravidlo, že každý den kontrolujeme pokoje, ale pokud je klient prokázal, že pokoj užívá tak, že nedochází k jeho poškození a na případné potřeby oprav aktivně upozorňuje, nedává smysl, abychom trvali na “kontrolování pokojů” (mimochodem - jedná se také o účinné využívání přístupu “kontrola-podpora” - viz výše)
- Pokud klient chodí do práce, nemusí se podílet na úklidu společných prostor služby (zde je potřeba, aby bylo zpracováno logické a transparentní odůvodnění srozumitelné pro všechny klienty služby)
- Naučí se šetřit s vodou, mohl bych platit méně (analogie “jako v běžném životě”)
- Naše vedlejší služba dům na půl cesty to má tak, že když klient plní dohodnuté úkoly, dostane do objektu vlastní vstupní kartu a nemusí chodit přes vrátnici.

10. Zpravidla nepřevyšující jeden rok (§ 22, odst. b1) vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

- “zpravidla nepřevyšující” neznamená, že spolupráce musí trvat max. rok (jak se občas nepřesně interpretuje)
- “zpravidla nepřevyšující” je lépe interpretovat jako na “dobu nezbytně nutnou / individuálně prospěšnou, smysluplnou” - tedy na dobu, kdy vyhodnocujeme, že spolupráce viditelně mění



NSS klienta, nese pozitivní výsledky a aktivní přístup klienta (slovy zákona můžeme říct, že měřitelně naplňuje zásady §2 ZSS)

- Příklady z praxe.
- Příklady z praxe:
 - o Máme klienta v seniorském věku, který je ve špatném zdravotním stavu, žádá o umístění do domova, ale není aktuálně žádné místo, ani jiná možnost řešení jeho situace.
 - o Klient (do AD přišel s drogovou závislostí, bez domova) využíval službu AD 3 roky, postupně přestal brát, našel si práci i bydlení. Viděli jsme vývoj, a proto jsme viděli smysl v tom, že bude spolupráce pokračovat déle než jeden rok. Zároveň bylo jasné, že kdybychom spolupráci ukončili dřív, mohlo by dojít ke změně do původního stavu (drogová závislost, bezdomovectví).
-
- o

J

- *Další výstupy z diskuzí:* Při pendlování klientů se spolupráce začíná stále znovu a znovu, ztratí se pozitivní výsledky spolupráce. Jedním z možných řešení by bylo naučit se domlouvat případové konference, kterých by se účastnili pracovníci předchozího a "nového" AD - samozřejmě tomu předchází vyjednávání s klientem a jeho souhlas s takovým postupem (pracovníci musí umět popsat výhody a nevýhody konference a podpořit klienta ve svobodném rozhodnutí)
- Znovu se potvrzuje, že je žádoucí, aby se v AD posilovalo zastoupení sociálních pracovníků - nárok na kvalitu práce

Je možné (a žádoucí) podporovat klienty v tom, aby si pro řešení své NSS sjednávali i další - adekvátní - služby např. pečovatelskou službu, která bude poskytována klientům v AD, kteří "mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby" (§ 40, odst. 1 ZSS)

Vrabci v hrsti

Témata pro příští setkání

- Individuální plánování.
- Jak uchopit v azylovém domě pravidla, aby byly individuální, ale zároveň objektivní.
- Personální obsazení azylového domu.

Příští poslední workshop 15. 10. 2024

Okomentoval(a): [ŠS1]: převedla jsem to do jedné z odrážek, neboť to patří do "nástrojů ke zpřehlednění spolupráce"



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



PLANOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji