



ZÁPIS ZE 4.WORKSHOPU – TERÉNNÍ PROGRAMY

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:	Specifická témata terénních programů
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava-Mariánské hory
Datum:	12. 11. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Dagmar Krutilová, Žák Jaroslav František

Obsah

Podněty z období povodní.....	2
Formy kontaktování cílové skupiny.....	2
Samostatný pracovník v terénu.....	3
Práce s klienty v domácím prostředí	3
Práce s přesahem po ukončení pracovní doby.....	4
Kvalita injekčních stříkaček a jiného materiálu vs. potřeby klientů	4
Motivace klientů terénních programů	5
Oznamovací povinnost	5

Podněty z období povodní

Máte nějaké podněty z povodňového období? Dotkly se povodně poskytování služeb? Změnilo se něco?

Ostravské služby

- klienty jsme dopředu varovali a upozorňovali na rizika,
- někteří klienti, kteří měli příbytky u řeky, byly postiženi hodně, dostali jsme velkou materiální pomoc (např. stany od Decathlonu apod.),
- pod jedním pánem se urval svah, volali jsme záchrannou službu, hned druhý den byl z nemocnice propuštěn,
- jezdili jsme pomáhat do Krnova

Krnovské služby

- Krystal Help - my jsme malá organizace, nemáme velké zázemí, do dnešního dne jsme nedostali nic, ani pomoc z města, jsme v prostorách města, zatím vysušujeme, staráme se sami, uvidíme, zda na jaře budeme fungovat, zatím jedeme ve velmi omezeném režimu, měli jsme pojistku na 350.000 Kč, což by pokrylo vybavení, ale dostali jsme pouze 50.000 Kč, protože tam pojistovna měla "kličku" maxima na povodně, Krnov byl zasažen z 80%, nemáme službu kam přestěhovat, podali jsme žádost o dotaci do programu C na MPSV, ale pokud ji dostaneme na konci prosince a je pouze na rok 2024, nemáme šanci ji vyčerpat, nevíme zda služba přežije.
- Armáda spásy Krnov – máme podobnou zkušenost, jsme také v prostorách města, terénní služba fungovala po celou dobu, ostatní naše služby jedou v omezených režimech.

Formy kontaktování cílové skupiny

TP Spolu pro rodinu - jsme služba, která poskytuje terénní podporu v souvislosti se zdravím na území celé Ostravy (300.000 obyvatel), ale máme pocit, že se ke všem potřebným klientům nedostaneme. Hledáme jehly v kupce sena. Hledáme tipy, jak zájemce efektivně oslovovat. Nemáme žádné ambulantní hodiny, klient nás musí kontaktovat telefonicky. Cca 49 % klientů bylo starších 55 let, máme i klienty přes 90 let, klienti žijí v bytě, nebo na ubytovně.

Možnosti propagace služby:

- Spolupráce s městskými obvody, sociálními pracovníky obcí a sociálního bydlení
- Spolupráce s nemocnicemi, s LDN
- Letáčky v ordinacích lékařů, psychiatrů, lékáren
- Lokální obchody (Hrušky), místní večerky – do velkých obchodních sítí tito lidé nedojdou
- Pošta
- Asistenti prevence kriminality
- Farní úřady
- Místní obvodní noviny
- Český rozhlas Ostrava, Dobré ráno Ostrava
- Sociopoint – bezplatná linka 800 700 650, kterou provozuje Magistrát města Ostravy, poskytuje základní sociální poradenství, odkazují na naši službu
- Formou prezentace příběhů konkrétních klientů

Samostatný pracovník v terénu

Jak naložit s tím, když se stane, že na službě zůstane pouze jeden pracovník? Chodí někde do terénu jeden pracovník?

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

- Stalo se, že kolegyně v terénu zkolabovala a musel jsem volat rychlou záchrannou službu. Když viděli odkud volám automaticky se ptali, zda fetuje, čekali jsme na příjezd půl hodiny.
- Chodíme ve dvou.
- Když chodím sám, tak pouze do míst, kde se vyskytuje více lidí a mám možnost to místo bezpečně opustit.
- Máme ošetřeno ve vnitřních pravidlech, že když je ve službě jen jeden pracovník, nechodí do rizikovějších míst.
- Informujeme klienty, kam mohou přijít za námi, kde je nějaké kontaktní místo.
- Do terénu nechodíme nikdy sami, mohou nastat různé situace. Když k nám nastoupila nová kolegyně a šla se mnou do terénu poprvé, našli jsme mrtvého člověka.
- Pokud je na službě 1 člověk tak realizuje doprovody k lékařům, na úřady, nebo monitoring na viditelných místech.
- I policie má postupy na to, kdy a v kolika lidech může kam chodit.
- Když jdu do rizikového prostředí, volám kolegovi, a když se neozve do určité doby, kolega zasahuje. Někdo musí vědět, kde se pohybujeme.
- Je lépe si rizika vyhodnocovat a předcházet jim než doufat, že nenastanou.
- *Do modelu zaneseme doporučení, aby šli do terénu 2 pracovníci.*

Využíváte ke své práci auto? (*dotaz facilitátorů*)

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

- V Havířově v terénním programu pro uživatele drog by klienti k označenému auto nešli
- Jezdíme neoznačeným autem, klienti si na to zvykli
- Auto je mobilnější, rychlejší, převezeme více materiálu pro klienty
- Měli jsme i propíchané pneumatiky

Jak vykazujete práci 2 pracovníků při jedné intervenci?

- Ten, kdo zapisuje jednání, přidá do systému vykazování i druhého člověka, a jde vidět, že jedné intervence se účastní 2 lidé

Práce s klienty v domácím prostředí

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

- Neděláme terén v bytech, ale stalo se, že jsme se do bytu klienta dostali. Např. jsme měli klienta s amputovanou novou, za kterým jsme chodili na ubytovnu.
- Měli jsme klientku v terminálním stádiu, která čekala na transplantaci, za tou jsme docházeli.
- Do domácností chodíme běžně (Arka CZ) a to ke klientům, se kterými máme navázanou spolupráci. Řešíme s nimi možnosti léčby, detox, vše, co se týče závislostí, když klienti z důvodu zdravotního stavu nejsou schopni nikam dojít. Neděláme výměnu injekčního materiálu.



- Do bytu chodíme minimálně, pouze výjimečně, pokud má klient nějaké velké zdravotní potíže, jinak se ho snažíme aktivizovat, aby přišel alespoň ven.
- V případě výměn injekčního materiálu, by byli klienti rádi, kdybychom přijeli až za nimi, ale nechceme jim poskytovat “full servis”, mluvíme o tom s klienty, nastavujeme pravidla, aktivizujeme je.
- I výměnu injekčního materiálu realizujeme občasně v bytě – např. u matek, které mají děti, a při té příležitosti realizujeme monitoring dětí, zda je vše o. k. Monitoring dětí nadřazujeme nad aktivizaci klienta. Když je klientka doma, nespěchá, dá se s ní i něco řešit, na rozdíl od situace, kdy přiběhne s dětmi na ulici.
- Drogová scéna a vývoj potřeb lidí se mění – i když byl první kontakt v pohodě, další už být nemusí.
- Terén pro lidi bez přístřeší a ohrožené – za těmi ohroženými chodíme do domácnosti, za ostatními ne. Pokud je nějaký areál, o kterém nevíme, komu patří a klienti ho využívají k pobytu, poskytujeme podporu pouze ve spolupráci s městskou policií.

Práce s přesahem po ukončení pracovní doby

Někdy dochází k situacím, že ke konci pracovní doby vznikne nějaká krizová situace nebo klienti využívají službu až úplně do konce, kdy je to možné, s přesahem do soukromého prostoru. Jak naučit klienty, aby služby využili v řádné provozní době?

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

- Provozní doba se nemusí krýt s pracovní dobou pracovníků, pracovník by měl mít prostor pro ukončení práce (zápisy).
- Máme půl hodiny až hodinu na ukončení terénu.
- Když lze situaci odsunout, odkazujeme je na další den.
- V Krnově máme spolupráci s lékárnami, kterým dáváme sety a klienty můžeme v krizi odkázat na lékárny. V setu mají i telefonní kontakty a informace o službě (kontaktní centrum, terénní program). Na druhou stranu se může ztrácet část klientů, protože výměna je prostor pro navázání služby, takže lékárna se doporučuje využívat pouze jako krizová forma řešení.
- My nemáme pevnou pracovní dobu, máme 100 % pružnou. Je na zvážení sociální pracovnice kdy službu ukončí.
- Krizové situace nelze ošetřit 100 %. Občas se nevyhneme situacím, které nás donutí reagovat i mimo pracovní dobu.
- Dobrou praxí je také rozdávání krizových kartiček klientům, kde najdou základní informace o pohotovostech a dalších důležité kontakty.

Kvalita injekčních stříkaček a jiného materiálu vs. potřeby klientů

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

Přešli jsme na jiné značky injekčních jehel a klienti zjistili, že jsou tam nedostatky, chtěli by vrátit jehly Braun. Nemáme dostatek finančních prostředků na nákup zdrav. materiálu, tak jsme zvolili variantu za nižší cenu více materiálu. To se klientům nelíbí.

- U nás si klienti také stěžují na kvalitu injekčního materiálu
- My používáme Braun



- My máme 2 typy jehel
- Zkušenost z kraje Vysočina – když v jedné službě změnili značku jehel, klienti začali raději jezdit do jiného okresu.

Motivace klientů terénních programů

Jaké techniky motivace používáte? (*dotaz facilitátorů*)

Zpětné vazby poskytovatelů terénních programů:

- Klient, který sám nechce změnit svůj život, tak s ním neheme.
- V terénních službách spíše reagujeme na potřeby klienta a situační řešení.
- Pokud projeví potřebu, že by chtěl přestat brát návykové látky, řešíme to a podporujeme ho v nástupu na léčbu.
- Máme klienty, kteří mají zájem o léčbu, ale nakonec na léčbu vůbec nenastoupí nebo dojde k relapsu. Začínáme stále znovu a znovu.
- V Havířově v terénním programu pro uživatele drog – pokud má klient zájem o léčbu, posíláme ho na naše kontaktní centrum.
- Sem tam se povede někoho posunout k léčbě, jinak řešíme a probíráme zdravotní rizika užívání návykových látek, rodinu, často je to závislé na sociálním zázemí klienta, na tom, že mnohdy berou i jejich partneři a lidé z okolí.
- Často pomůže klientovi až změna prostředí.
- Motivace k léčbě je špička ledovce – často se je snažíme motivovat k jednodušším životním změnám (harm reduction – snížení rizika).
- Občas ale není špatné zamýšlet se nad tím, že nejsme jen servis ale stále sociální služba, která je nositelem tématu změny. Je vhodné přinášet návrhy a motivaci prohlubovat vhodnou formou.
- Motivace ke změně je to hlavní, co děláme, i když jsou pokroky velmi malé, nebo se klienti stále propadají a vrací.
- Stáž ve Finsku – každý rok v lesích kolem Helsinek umrzne několik desítek lidí, kteří nechtějí být v systému a je to jejich volba, a to je sociální systém Finska velmi propracovaný a málokdo, kdo by potřeboval pomoc, systémem propadne.
- Mohu stále dokola nabízet, co může klient využít, kam může zajít, jak mu můžeme pomoci.
- Pokud zachytíme klienta, který chce situaci řešit, hned ho kontaktujeme s poradnou, kde s ním pracují intenzivně v době, kdy je pro změnu motivovaný, ještě dřív, než jeho motivace vyprchá.
- Velkou část motivace představuje doprovod klienta – velmi pomáhá, člověk se uklidní, že na řešení nebude sám.
- Doporučení na školení – 2denní on-line školení „Práce s nemotivovaným klientem“, které vedl pan Bc. Jan Srovný ([Práce s nemotivovaným klientem :: diakonicky-institut](#)). Bylo to postaveno na tom, co jako pracovníci očekáváme, a o tom, že naše očekávání často přesahují možnosti klientů, důležité je navázání důvěry, umět pochválit za velmi malé věci, my se často zaměřujeme na problémy, a nikoliv na pokroky, i když jsou drobné, ale v životě daného člověka podstatné.

Oznamovací povinnost

Absolvovali jsme seminář k oznamovací povinnosti, který realizoval Magistrát města Ostravy, šlo o pohled města. Každá služba, která pracuje s lidmi na hraně zákona, má velké dilema, co je důležitější, zda pokračovat v práci nebo to oznámit. Máte zkušenosti s oznamovací povinností?



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Už zájemcům o službu připomínáme, že máme oznamovací povinnost, cokoliv děláme, tak o tom informujeme klienta, říkáme mu, že to uděláme.

- Téma řešíme přes multidisciplinární týmy, jedná-li se o kriminalitu páchanou dětmi nebo na dětech (mladé holky na ulici) – neohlašuje to přímo služba, která s klienty pracuje.
- Často řešíme téma svéprávnosti a opatrovnictví, kdy se obracíme na sociální pracovníky obce.
- Ohlašovali jsme situaci, kdy se na ulici s lidmi bez domova pohyboval chlapec, který evidentně neměl 18 let.
- Máme vnitřní předpisy, že s policií komunikuje přímo právník organizace.
- Uvažujte, se kterými situacemi se setkáváte, někdy mohu nepřekazit jen tak, že oznámím:
 - o § 367 trestního zákona – Nepřekažení trestního činu
 - o § 368 trestního zákona – Neoznámení trestního činu
- Volit bezpečnou formu, jak trestnou činnost oznamovat.
- Klientům říkáme, ať před námi nemluví o trestné činnosti, protože máme oznamovací povinnost, abychom byli transparentní dopředu.