



Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi

se zaměřením na sociálně aktivizační služby
pro rodiny s dětmi



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Zpracováno v rámci projektu „Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb“, č. CZ.1.04/5.1.01/77.00049.



V rámci projektu „Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb“ zpracoval kolektiv autorů Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně.

Mgr. Eva Juříčková
Mgr. Petra Hantáková
Mgr. Kateřina Ludvová
Bc. Petra Trčálková
Jana Mikušová
Ludmila Sovová

Poděkování za odborné konzultace patří PhDr. Evě Klimentové, PhD.

Vsetín, prosinec 2013



OBSAH

1. Účel metodiky	6
2. Vymezení pojmů	7
3. Terénní sociální práce v rodinách s dětmi v České republice.....	10
3.1. Legislativní zázemí.....	10
3.2. Sociálně aktivizační služba v praxi Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně	12
3.2.1. Hlavní pracovní postupy a metody – přímá práce s uživateli	17
3.2.1.1. Rozsah úkonů dle vyhlášky č. 505/2006.....	19
3.2.1.2. Vybrané metody v rámci přímé práce s uživateli	26
3.2.2. Další aktivity ve prospěch uživatelů.....	29
4. Terénní sociální práce v rodinách s dětmi na Slovensku	36
4.1. Klíčové projekty a subjekty	36
4.2. Legislativní zázemí.....	37
4.3. Pracovní postupy a metody práce.....	40
4.3.1. Komunitní práce jako forma pomoci rodinám s dětmi v sociálně vyloučených lokalitách	41
4.3.2. Příklady terénní práce v praxi města Stará Ľubovňa	44
4.4. Srovnání terénní práce v rodinách s dětmi na Slovensku a v ČR.....	50
5. Terénní sociální práce v rodinách s dětmi v Polsku.....	54
5.1. Klíčové subjekty a instituce.....	54
5.2. Legislativní zázemí.....	55
5.3. Pracovní postupy a metody práce.....	57
5.3.1. Koordinace práce v rámci Městského střediska sociální pomoci Krakov	57
5.3.1.1. Pozice sociálního pracovníka.....	60
5.3.1.2. Terénní práce v podobě specialisty sociální práce s rodinou a rodinného asistenta	62
5.3.2. Příklady z praxe MOPS Krakov	65
5.4. Srovnání terénní práce v rodinách s dětmi v Polsku a ČR	69
6. Porovnání výstupů	72
7. Závěr	74
8. Seznam použité literatury.....	75
9. Seznam citací	76
10. Seznam použitých zkratk a zkrácených názvů	79
11. Přílohy	80



1. ÚČEL METODIKY

Terénní sociální práci lze považovat za účinný nástroj podporující integraci sociálně znevýhodněných skupin obyvatel do společnosti a na trh práce.

Skupiny obyvatel, které jsou charakterizovány jako sociálně vyloučené, případně ohrožené sociálním vyloučením, se vyznačují hlavně dlouhodobou nezaměstnaností a vysokou mírou chudoby, s tím související vysokou mírou sociální deprivace, závislostí na sociálních službách a vysokým výskytem sociálně patologických jevů.

Současná terénní sociální práce, i přes stále se zvyšující administrativní náročnost a nedostatečnou koordinaci a metodické řízení, pružně reaguje na potřeby cílových skupin a zásadně přispívá ke zlepšení jejich sociální situace a potažmo životní úrovně.

Zaznamenat a šířit dobrou praxi v oblasti terénní práce v rodinách s dětmi – to bylo smyslem i našeho metodického manuálu. Snahou bylo popsat a porovnat způsoby terénní sociální práce v rodinách s dětmi ve třech organizacích těchto zemí: České republiky, Polské republiky a Slovenské republiky.

Zaměřili jsme se na popis metod práce v rámci Terénní asistenční služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně a na popis praxe dalších dvou zahraničních partnerských organizací – Města Stará Ľubovňa a Městského střediska sociální pomoci Krakov.

Na základě získaných zkušeností z workshopů a seminářů jsme přenesli inovativní metody, nástroje a postupy, které se při práci s touto cílovou skupinou osvědčily.

Kvalitní metodické materiály mohou poskytovat profesní oporu svým pracovníkům. Zpracovaná metodika, navíc obohacená o zahraniční zkušenosti, pak může sloužit jako inspirace při tvorbě nových vnitřních předpisů organizace.

Pozn.: S vědomím genderové rovnosti je v textu z praktického hlediska (aby se nesnižovala srozumitelnost) pro označení osob často uváděn pouze ženský rod – např. sociální pracovnice, pracovnice TAS, i když role, která je popisována, mužské zastoupení může zahrnovat.

Stejně tak pojem uživatel atp., který je uváděn v mužském rodě, zahrnuje ve své podstatě také ženy.



2. VYMEZENÍ POJMŮ

V úvodu je třeba objasnit základní pojmy, které jsou pro potřeby metodiky stěžejní. Většina známých definic je převzata ze Slovníku sociální práce tak, jak je definuje Matoušek.

Nosným pojmem celé metodiky, který zahrnuje profesionální podporu a pomoc v rodinách s dětmi, je pojem sociální práce.

⌘ Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování i řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.).¹

Jednou z forem sociální práce je práce terénní.

⌘ Terénní sociální práce

Jde o sociální práci s rizikovými jednotlivci nebo skupinami, která je vykonávána v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků.²

Terénní sociální pracovník je svým uživatelům průvodcem při řešení každodenních problémů; především je ale vede k aktivní snaze vymanit se z pasti chudoby, ze závislosti na druhých a na státu.³

Práce v terénu má své klady i zápory. Mezi výhody této formy práce patří:

- snazší navázání vztahu v přirozeném prostředí
- méně formální kontext
- možnost působit preventivně
- přímá pomoc v krizi, zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti
- možnost zmapování lokality, orientace v ní a znalost soc. vazeb
- lepší účinnost a vyšší efektivita práce u určitých typů problémů
- lepší dostupnost uživatele, možná anonymita uživatele

Mezi nevýhody práce v terénu bychom naopak mohli zařadit:

- vyšší riziko syndromu vyhoření ze strany pracovníka
- zvýšená rizikovost práce v terénu ze zdravotního hlediska (infekce, nemoci)
- neochota ke spolupráci ze strany uživatele
- obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu
- málo provázaná komunikace s dalšími institucemi
- nedostatek pracovníků v terénu
- složité pracovní podmínky

Pro úplnost je třeba zmínit, že speciálním typem terénní sociální práce je práce na ulici, tzv. streetwork. Ten se však jako typ doprovodné a mobilní sociální práce s nízkoprahovou nabídkou pomoci pro cílovou skupinu, zejména dětí a mladistvých, od charakteru terénní sociální práce pro rodiny s dětmi podstatně odlišuje.

¹ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 200-201.

² MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 229.

³ <http://www.tspweb.cz>, ze dne 13. 5. 2012.



Sociální práce je realizována především v sociálních službách, které vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (zákon o sociálních službách).

§ Sociální služba

Sociální službu můžeme z obecného hlediska chápat jako prostředek uskutečňování cílů sociální práce. Prostřednictvím sociálních služeb jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy.⁴

Sociální službou se přitom podle § 3 a) zákona o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Sociální služby zaměřeny na podporu rodin s dětmi, pro které je charakteristická zejména terénní forma poskytování služby (tzn. v přirozeném prostředí rodiny), jsou dle zákona o sociálních službách definovány jako sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

§ Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

§ 65 výše zmiňovaného zákona vymezuje, že sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány na základě smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem, přičemž pro uživatele je zaveden rovnocenný pojem klient.

§ Uživatel sociálních služeb/klient

Uživatelem je subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita.⁵

V rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je za uživatele považována celá rodina.

§ Rodina

V užším, tradičním pojetí je rodina definována jako skupina lidí spojená pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků. V širším pojetí se za rodinu začíná považovat i skupina lidí, která se jako rodina deklaruje na základě vzájemné náklonnosti. V některé fázi svého vývoje obvykle rodina sdílí společnou domácnost.⁶

Terénní sociální práce v rodinách s dětmi může být zahrnuta také v rámci práce komunitní, jak je tomu např. na Slovensku. Potom je třeba za uživatele považovat celou komunitu.

4 GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 1. vyd. Grada Publishing, a.s., 2011, s. 30.

5 MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 83.

6 MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 176-177.



8 Komunita

Za komunitu je možno považovat společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Místní komunita přitom uspokojuje potřebu blízkosti, intimity, rozšířeného domova.⁷

Další odborné pojmy, které se v textu vyskytují a vztahují k dílčím souvislostem metodiky, jsou vysvětleny přímo na příslušné straně, v odkazu pod čarou.

⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 85.



3. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V RODINÁCH S DĚTMI V ČESKÉ REPUBLICE

Termín „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ v současné české praxi nejlépe vystihuje obsah terénní sociální práce v rodinách s dětmi, i když této podoby práce se mohou dotýkat i jiné služby, programy a projekty – např. terénní programy, služby sociální rehabilitace aj. Ty však nejsou předmětem této publikace.

3.1. Legislativní zázemí

Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi je v českém kontextu realizována zejména prostřednictvím sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, které jsou zakotveny v **zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS) spadají v rámci výše uvedeného zákona dle § 65 mezi služby sociální prevence.

Služby sociální prevence jsou vedle sociálního poradenství a služeb sociální péče třetím druhem sociálních služeb. Přitom § 53 specifikuje, že služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

SAS patří mezi sociální služby **poskytované bez úhrady**. Službu lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb – toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. Registr poskytovatelů sociálních služeb vede příslušný krajský úřad. V rámci zákona je nutno také dodržovat povinnosti poskytovatelů sociálních služeb – ty jsou blíže specifikovány v § 88.

Zákon o sociálních službách stanovuje poskytovatelům sociálních služeb povinnost zajistit uživatelům kvalitu služeb. V **prováděcí vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách** (prováděcí vyhláška), jsou nároky na úroveň kvality konkretizovány ve formě standardů kvality, resp. jejich jednotlivých kritérií. Cílem standardů je utváření závazných vnitřních pravidel a metodických postupů





platných pro organizaci. Standardy jsou rozděleny do tří základních částí⁸: procedurální, personální a provozní.

Přitom např. procedurální standardy stanovují, jak má poskytování služby vypadat, čemu věnovat pozornost při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka atp.

Jak bylo předesláno, SAS patří mezi služby **terénní** – jde tedy o formu služby poskytovanou převážně v přirozeném sociálním prostředí rodiny.

Za přirozené sociální prostředí se přitom považuje ⁹:

- rodina a sociální vazby k osobám blízkým
- domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost
- místo/místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (i prostředí, kde se aktuálně pohybují)

Je třeba zmínit fakt, že SAS může být poskytována i ambulantní formou.

Je-li organizace poskytovatelem SAS, patří podle § 30 prováděcí vyhlášky k základním činnostem této služby:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Mezi tyto činnosti patří:

- pracovně výchovná činnost s dětmi
- pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte
- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí
- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Řadí se zde doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět

c) sociálně terapeutické činnosti

Jde o činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

⁸ ČERMÁKOVÁ, Kristýna. OHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, Praha 2, 2002, str. 6.

⁹ JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 14.



Konkrétně zde spadá:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
- pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

⚡ Pozn.: Podrobnější rozbor činností služby s praktickými příklady jsou předmětem následující kapitoly.

Výše uvedené činnosti vykonávají dle zákona o sociálních službách pomáhající profesionálové – v případě SAS jsou to sociální pracovníci. Pracovníci mají např. tyto kompetence ¹⁰: vyhledávají a navazují kontakty s potencionálními uživateli služby, mapují situaci uživatele, formulují s uživatelem společnou zakázku a plánují kroky spolupráce, poskytují základní sociální poradenství atp.

Zákon o sociálních službách stanovuje mj. sociálním pracovníkům podmínky odborné způsobilosti k výkonu jejich profese.

Další právní předpisy

Pro úplnost je třeba zmínit, že kromě zákona o sociálních službách existuje při práci v rodinách s dětmi v ČR několik dalších souvisejících právních předpisů. Ty stěžejní jsou uvedeny v příloze č. 1.

3.2. Sociálně aktivizační služba v praxi Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. (AD) je v současnosti největším poskytovatelem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v rámci Zlínského kraje.

Termín „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ je v praxi Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně obsažen ve službě, která nese název Terénní asistenční služba Vsetín (TAS). Tuto službu poskytuje organizace od roku 2006, služba se neustále rozvíjí a zkvalitňuje.

Kromě TAS poskytuje AD také další služby (pobytová služba pro ženy a matky s dětmi, odborné sociální poradenství, sociální poradenství cizincům, schránka důvěry aj.), jejich činnost však není předmětem této publikace.

❖ Pojetí služby

TAS poskytuje podporu a praktickou pomoc rodinám, které z různých důvodů nedokáží zajistit svým dětem adekvátní podmínky, mají však snahu svou situaci zlepšit.

Poslání

TAS poskytuje sociální služby rodinám s nezletilými dětmi v jejich přirozeném prostředí. Posláním je podpora rodin v jejich úsilí zlepšit svou nepříznivou životní situaci a vytvořit

¹⁰ Za kompetence se považuje souhrn oprávnění a povinností, které jsou pracovníkům svěřeny k výkonu jejich povolání.



tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí.

Cíle TAS

- zvýšit úroveň péče o děti v oblasti zdravotní, výchovné a citové
- zlepšit materiální a finanční zajištění rodiny
- rozvíjet rozumové schopnosti a pracovní dovednosti dětí
- navázat, rozvíjet a udržovat mezilidské vztahy (rodina, přátelé, sociální skupiny, aj.)
- posílit vědomí o právech, povinnostech a zodpovědnosti za své jednání
- zvýšit samostatnost a soběstačnost členů rodiny
- zvýšit úroveň vzdělanosti členů rodiny
- rozvíjet možnosti vedoucí k uplatnění na trhu práce
- snížit riziko výskytu společensky nežádoucích jevů

Cílová skupina

- rodiny s nezletilými dětmi ohrožené sociálním vyloučením, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci
- rodič nebo jiná pečující osoba se sníženou dovedností nebo schopností pečovat o dítě
- rodiny s dětmi, kde vývoj dětí je nepříznivě ovlivněn závislostí rodičů na návykových látkách
- rodiny v dlouhodobé finanční tísní (předluženost, hmotná nouze...)
- rodiče v rozvodovém řízení i v době po rozvodu, kteří nejsou schopni se dohodnout na výchově a výživě dětí
- rodiny s dětmi ohrožené trestnou činností
- rodiny, ve kterých se vyskytuje záškoláctví dětí
- rodiny, kde je nezletilý rodič
- rodiny s dětmi ohrožené ztrátou bydlení
- těhotné ženy, které potřebují pomoc před a po narození dítěte
- rodiny s dětmi, jejichž členové jsou znevýhodněni na trhu práce
- rodiny azylantů
- rodiny, jejichž členům byl na základě rozhodnutí soudu stanoven dohled
- rodiny ohrožené domácím násilím
- rodiny zajišťující náhradní rodinnou péči (pěstouni, dítě svěřené do péče cizí osoby)

❖ Zajištění kvality a profesionality služby

Povinnost zajistit kvalitu služby je daná zákonem. Zajištění kvality je konkretizováno prováděcí vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dle těchto zákonných norem má TAS zpracovány **Standardy kvality sociálních služeb** = vnitřních pravidla, kterými se závazně řídí. Standardy služby



popisují tyto oblasti:

- cíle a způsoby poskytování služby
- ochrana práv uživatelů
- jednání se zájemcem o sociální službu
- dohoda o poskytování služby
- plánování a průběh služby
- osobní údaje
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- návaznost na vnější zdroje
- organizační a personální zajištění služby
- profesní rozvoj pracovníků
- místní a časová dostupnost
- informovanost o službě
- prostředí a podmínky
- nouzové a havarijní situace
- zajištění kvality služeb

❖ Finanční zajištění služby

Terénní asistenční služba při AD Vsetín je registrovanou sociální službou s působností na území obce s rozšířenou působností (ORP) Vsetín. Financování služby je závislé zejména na realizaci veřejných zakázek v rámci individuálního projektu kraje. Kraj pro tyto účely získává prostředky z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu, a to přes Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Základní činnost terénní asistenční služby je kromě prostředků z ministerstva závislá na dofinancování z rozpočtu Města Vsetín, případně Zlínského kraje.

Podstatné je, že TAS se poskytuje v souladu s vypracovaným Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji. Povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb vychází ze zákona o sociálních službách.

Nad rámec realizace služby poskytuje TAS další nadstandartní aktivity – např. vzdělávací a dobročinné. Ty jsou hrazeny z prostředků Evropského sociálního fondu, z prostředků nadací, grantových výzev a dalších možností – např. vlastních zdrojů.

Také existuje řada dárců, kteří podporují provoz služby finančními či materiálními dary. Seznam dárců i úspěšné projekty jsou zveřejněny na webových stránkách organizace – www.azylovym.cz.

❖ Struktura práce s cílovou skupinou

Přímá práce s uživatelem služby je strukturována do navazujících ohraničených kroků.

Strukturovaná práce s cílovou skupinou tak tvoří základní pracovní metodu z hlediska časového horizontu. Metoda objasňuje **jednotný postup práce** neboli kroky, jak se uživatel ke službě může dostat, v jaké posloupnosti se služba prakticky realizuje, jak je možno službu ukončit atp.



Dle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce má strukturovaná práce s uživatelem sociální služby tyto kroky: „Navázání kontaktu – Mapování služby – Formulace zakázky – Plánování služeb – Realizace plánu – Ukončení spolupráce a vyhodnocení“.¹¹

Praxe v rámci TAS:

Struktura práce vychází ze standardů služby, které jsou v souladu se zákonem o sociálních službách.

INFORMOVANOST O SLUŽBĚ

Informace o TAS jsou veřejné, dostupné a jsou poskytovány na několika úrovních: prostřednictvím informačních letáků na veřejně dostupných místech, na internetových stránkách AD, při osobním jednání zájemce s pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) či při jednání s jinými odborníky.

NAVAZOVÁNÍ KONTAKTU

Pro metodu aktivního vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů služby se užívá pojem DEPISTÁŽ. Pracovnice TAS navazuje kontakt s potenciálním uživatelem převážně na doporučení pracovníků OSPOD nebo na základě zájmu samotného potenciálního uživatele. Při navazování kontaktu může hrát roli také doporučení ze strany dalších institucí např. školy, poradenského zařízení atp. Potom je možné, aby pracovnice TAS uživatele oslovila sama a nabídla mu možnost spolupráce.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami a pravidly poskytování služby – např. s tím, že je služba dostupná v pracovní dny od 7.00 do 19.00, že je poskytována v přirozeném prostředí nebo na jiném smluveném místě.

Pracovnice TAS také zjišťuje, co zájemce od sociální služby očekává. Zhodnotí, zda zájemce o poskytování služby spadá do cílové skupiny, zmapuje jeho potřeby a osobní cíle, aktuální sociální situaci. Pokud se dohodnou na další spolupráci, přistoupí se k uzavření písemné smlouvy.

UZAVŘENÍ SMLOUVY

Uzavřením písemné smlouvy, která je nazvána „**Smlouva o poskytnutí sociální služby**“ – dále jen „smlouva“, se zájemce o službu stává uživatelem služby. Součástí smlouvy je ujednání o nakládání s osobními údaji uživatele. Záznam o uzavření smlouvy a souhlas uživatele se shromažďováním osobních údajů je součástí prvního písemného záznamu o intervenci v rodině.

PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY

Kromě uzavřené smlouvy je služba poskytována na základě společně vytvořeného „**individuálního plánu uživatele**“. Vzor individuálního plánu je uveden v příloze č. 2. Průběh služby je plánován v souladu se zákonem o sociálních službách, přičemž individuální plánování je podstatnou zásadou a povinností TAS.

¹¹ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 30.



Uživatel sestavuje individuální plán společně s pracovníci TAS a ve většině případů také s pracovníkem OSPOD. K tvorbě individuálního plánu může být přizván každý, kdo je s uživatelem v kontaktu a může příznivě ovlivnit proces plánování a stanovení cílů uživatele (zná jeho potřeby, přání atd.). Prvotní individuální plán je sestaven v co nejkratším možném termínu od uzavření smlouvy. Každý další plán je tvořen po splnění cílů, při změně cílů uživatele nebo po uplynutí dohodnuté doby (nejpozději zpravidla po půl roce).

Sestavení individuálního plánu je klíčovým prvkem poskytování služby, jde o proces sbližování představ a ujednání mezi uživatelem a poskytovatelem služby. V individuálním plánu jsou vyjádřeny cíle a jednotlivé kroky, které směřují k uskutečnění žádoucích změn uživatele. Předpokladem je porozumět životní situaci uživatele. Cíle plánu jsou vždy v souladu se zájmem dětí.

Pracovnice TAS vnímá uživatele při plánování a průběhu služby jako partnera a v co největší míře ho podporuje k samostatnosti a nezávislosti, podporuje ho ve využívání veřejných služeb a dalších dostupných zdrojů.

SHRNUTÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ S UŽIVATELEM

Proces individuálního plánování lze shrnout do jednotlivých etap:

- 1) Vyjádření přání a potřeb uživatele** – pracovníce TAS zjišťuje, co uživatel od spolupráce očekává. Pomáhá uživateli formulovat zakázku s ohledem na nepříznivou životní situaci uživatele. Vyhodnocuje, zda jsou přání a potřeby uživatele reálné a v souladu s posláním a zásadami organizace.
- 2) Stanovení osobního cíle** – pracovníce TAS společně s uživatelem vyjedná, co je z přání a potřeb v možnostech uživatele a co v možnostech pracovníce TAS a na čem budou společně pracovat. Cíle jsou konkrétní, měřitelné a takové, které změní situaci uživatele požadovaným směrem v souladu s jeho potřebami a přáními.
- 3) Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout** – pracovníce TAS dohodne spolu s uživatelem konkrétní postup včetně termínů („kdo, kdy, co, do kdy a jak udělá“).
- 4) Zhodnocení spolupráce** – plnění stanovených cílů je individuální záležitostí. Hodnocení individuálního plánu probíhá na základě stanovených kritérií s ohledem na cíle uživatele nebo dle potřeby zpravidla jedenkrát za půl roku. S uživatelem se hodnotí, zda bylo cíle dosaženo a zvažují se možnosti další spolupráce.

Po zhodnocení individuálního plánu se může v předchozím cíli dále pokračovat, nebo na něj navazovat, nebo uživatel vyjádří jiná očekávání a jiný cíl. Případně může také dojít k ukončení spolupráce.

Individuální plánování lze považovat za základní metodický nástroj pro poskytování služby.

Tato metoda práce má shodná východiska s filozofií zákona o sociálních službách i se standardy kvality sociálních služeb. V současné praxi terénní sociální práce se může uplatnit např. v rámci úkolově orientovaného přístupu. Aktivní spolupodílení se na tvorbě



plánu uživatele motivuje a pomáhá mu k rozvoji dovedností a schopnosti řídit svůj život.¹²

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Doba platnosti smlouvy není časově ohraničena. Služba může být ukončena ze strany poskytovatele služby, pominou – li důvody pro další práci s rodinou, nebo na žádost uživatele.

3.2.1. Hlavní pracovní postupy a metody – přímá práce s uživateli

Před samotným popisem metod a způsobů práce je třeba zmínit, že terénní sociální pracovník vykonává rozmanité spektrum činností. V publikaci Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků jsou tyto činnosti shrnuty takto:

Pracovník vykonává činnosti na úrovni¹³:

Přímé práce s uživatelem
 Nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů
 Aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby
 Aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje
 Metodického vedení terénních pracovníků dle organizačního uspořádání organizace

Veškeré aktivity, i ty zprostředkované, jsou pro práci služby nutnou oporou a vedou k větší profesionalitě služby. Metodické vedení pracovníků TAS se neuplatňuje (pracovnice TAS splňují zákonné kvalifikační podmínky sociálního pracovníka, všechny pracovnice TAS si doplnily potřebné vysokoškolské vzdělání).

Pro účely této metodiky budeme vycházet ze struktury výše uvedených činností, přičemž se zejména zaměříme na popis a srovnání metod přímé práce s uživateli.

❖ Přímá práce s uživateli

Mezi přímou prací s uživateli můžeme zařadit vyhledávání potenciálních uživatelů, plánování služby, poradenství a další aktivity, ale zejména samotné vykonávání sociálně aktivizační služby, jejíž rozsah úkonů specifikuje § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Praxe v rámci TAS při vyhledávání uživatelů i plánování služby již byla zmíněna v předchozí kapitole, proto se zrovna zaměříme na význam poradenství v rámci výkonu TAS.

Pozn.: Pro lepší přehled je u vybraných metod zmíněno teoretické či legislativní ukotvení a poté objasnění, zda a jak je uplatňována v rámci TAS.

¹² DŮM TŘÍ PŘÁNÍ o. s. Metodika terénně ambulantní podpory ohrožených rodin. Praha: Publikace vznikla z podpory BG II. Více viz <http://www.vzd.cz/metodika-terenne-ambulantni-podpory-ohrozenych-rodin>.

¹³ JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 28.



❖ Poskytování poradenství

Poradenství je základem přímé práce s uživateli, protože se prolíná téměř všemi dalšími aktivitami a činnostmi.

Poradenství může být chápáno jako metoda výchovy a vzdělávání, metoda pomoci člověku při řešení problémů a hledání nového smyslu života. Předpokládá aktivní přístup uživatele podílejícího se na analýze problémů, pochopení motivace a hledání nového fungování ve společnosti. Poradce by měl být tím, kdo pomáhá uživateli zorientovat se ve svém problému, nabízí možnosti a ulehčuje samotný proces.

Zákon o sociálních službách rozlišuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

V rámci základního sociálního poradenství jsou osobám poskytovány potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace (např. v oblasti sociálních dávek, při ztrátě zaměstnání, při hledání bydlení). Pracovnice TAS poskytují základní sociální poradenství dle vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Odborné sociální poradenství je poskytováno v různých poradnách: občanských, rodinných, pro mezilidské vztahy atd. (zaměřuje se na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob).

Novosad zdůrazňuje, že: „...poradenství je nutně založeno na komunikaci, jejíž kvalita hned v zárodku ovlivní efekt poradenského procesu“. Za nezbytný předpoklad smysluplnosti práce Novosad považuje navázání kontaktu s uživatelem a naslouchání jako základní předpoklad empatie.¹⁴

V azylovém domě je odborné sociální poradenství zprostředkováváno zpravidla formou spolupráce s **Poradnou pro rodinu**. Poradna poskytuje ambulantní služby právníka, mediátora, psychologa a sociálního pracovníka. Služby jsou poskytovány bez úhrady a na základě dobrovolnosti. Poradna pro rodinu se zaměřuje na tyto oblasti:

- předrozvodové, rozvodové, porozvodové poradenství (především v zájmu nezletilých dětí)
- pomoc při řešení problémů a krizových situací souvisejících se vztahy v rodině, párovém a manželském soužití
- poradenství v oblasti náhradní rodinné péče
- mediace ve sporech o děti
- podporovaná setkání (asistované styky) rodičů s dětmi
- pomoc při řešení výchovných problémů
- pomoc při řešení problémů domácího násilí
- pomoc při řešení problémů v mezigeneračních vztazích
- krátkodobou pomoc v osobních krizích¹⁵

¹⁴ NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, str. 73.

¹⁵ Více viz <http://www.azylovodum.cz/poradna>, ze dne 5. 2. 2012.



3.2.1.1. Rozsah úkonů dle vyhlášky č. 505/2006

Činnosti, které jsou charakteristické pro poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, se realizují v souladu s § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (vyhláška). Veškeré tyto činnosti také patří mezi přímou práci s uživateli.

Činnosti se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a. VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI
- b. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM
- c. SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI
- d. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Rozsah úkonů, jak je vyjmenovává vyhláška, je terénní službou beze zbytku naplňován. Kromě vyhlášky se pracovnice TAS při výkonu své činnosti řídí také platnými smluvními vztahy organizace, které podmiňují realizaci činností z finančního hlediska.

a. VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

Tato oblast činností je v rámci zákona teoreticky velmi široce pojata. S tím souvisí četné možnosti praktického působení pracovnic TAS při výkonu služby.

Oblast zahrnuje v souhrnu tyto úkony:

- Pracovně výchovná činnost s dětmi.
- Pracovně výchovná činnost s dospělými.
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte.
- Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.
- Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

I. Pracovně výchovná činnost s dětmi

I když vyhláška tuto činnost více nerozvádí, pracovně výchovná činnost je nedílnou součástí terénní práce v rodinách s dětmi.

V praxi se jedná o široké spektrum činností probíhajících za aktivní účasti rodičů. Spadá zde např.:

- nácvik rozvojových činností s dětmi a motivace rodičů k pravidelnému provádění těchto činností
- zapojování dětí do pracovních činností v domácnosti
- vedení dětí k plnění školních povinností, k dodržování hygienických návyků, k využívání vhodných volnočasových aktivit, ke čtení a k procvičování logopedických cvičení a k přiměřenému zacházení s finančními prostředky



II. Pracovně výchovná činnost s dospělými

V souladu s vyhláškou zde spadá například podpora a nácvik rodičovského chování, včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních.

V praxi azylového domu se jedná o pomoc v těchto problémových situacích:

- *pomoc s hospodařením rodiny a s řešením nepříznivé finanční situace*
- *pomoc při řešení nepříznivé bytové situace*
- *podpora při vedení domácnosti a dodržování základních hygienických návyků*
- *pomoc se zajištěním zdravotní péče*

Pomoc s hospodařením rodiny a s řešením nepříznivé finanční situace

Pracovnice TAS:

- *motivují rodiče k překonání nepříznivé finanční situace zajištěním příjmu vlastní prací či uplatněním nároku na sociální dávky*
- *vedou uživatele k sestavování a pravidelné aktualizaci rodinného rozpočtu a společně s nimi stanovují prioritní výdaje*
- *motivují uživatele k včasným platbám, zejména spojeným s bydlením, se vzděláváním a zdravotní péčí*
- *upozorňují na „zbytečné“ výdaje a motivují rodinu k nákupu finančně výhodnějších produktů, k úsporám energií, k omezení výdajů na alkohol a cigarety, telefonní hovory apod.*
- *v souvislosti s výdaji rodiny upozorňují na rizika „klamavé reklamy“ v médiích i obchodních řetězcích, upozorňují na rizika „rychlých“ nebankovních půjček, na nebezpečí neuváženého zadlužování domácnosti, na riziko exekucí*
- *pomáhají zprostředkovávat finanční poradenství v odborných institucích*
- *v případě zadluženosti uživatelů motivují uživatele k jednání s věřiteli a pomáhají vyjednávat splátkové kalendáře*
- *vedou rodiče ke zvýšení finanční gramotnosti prostřednictvím vzdělávacích kurzů (pozn.: např. v rámci projektu Abeceda rodinných financí proběhly v azylovém domě kurzy o zodpovědném zadlužování)*
- *v odůvodněných případech, zpravidla po dohodě s pracovníci OSPOD MěÚ Vsetín, pomáhají s hospodařením rodiny na základě stanovení institutu zvláštního příjemce*

Pomoc při řešení nepříznivé bytové situace

Pracovnice TAS:

- *vedou rodiny k zajištění a udržení vhodného bydlení, napomáhají při hledání bydlení prostřednictvím inzerce v tisku, realitních kancelářích, internetové inzerce*
- *ve spolupráci s jinými odborníky upozorňují na nevýhodné či rizikové nájemní a podnájemní smluvní vztahy*
- *upozorňují na zdravotně nevhodnou a závadnou hygienu bydlení a pomáhají při řešení těchto situací*



- *motivují uživatele k úklidu a udržování pořádku ve svém obydlí i okolí*
- *pomáhají při zajišťování náhradních forem bydlení – ubytování v azylových domech, startovacích bytech a jiných forem sociálního bydlení*
- *napomáhají při organizaci stěhování a zprostředkování další potřebné pomoci související s řešením bytové situace*

Podpora při vedení domácnosti a dodržování základních hygienických návyků

Pracovnice TAS:

- *motivují uživatele k pravidelnému úklidu, praní a údržbě prádla, odstraňování odpadků, třídění nepotřebných věcí či sezonního ošacení, pravidelnému větrání apod.*
- *v souvislosti s řádnou péčí o domácnost pomáhají uživatelům zprostředkovat potřebné dovybavení domácnosti (např. od dárců), pomáhají s organizací domácích prací*
- *poskytují poradenství ohledně přípravy vhodných pokrmů, v případě potřeby mohou uživatelům pomoci formou nácviku (např. při vaření a pečení)*
- *vedou rodiny k pravidelné tělesné i zubní hygieně a k dodržování zdravého životního stylu*
- *v případě výskytu vši a jiných parazitů motivují rodiče k neodkladnému řešení situace, napomáhají v jejich odstranění a poskytují poradenství v oblasti prevence*

Pomoc se zajištěním zdravotní péče

Pracovnice TAS:

- *vedou uživatele k tomu, aby dětem zajistili řádnou lékařskou péči, pomáhají rodičům vyhledávat dostupné zubní a jiné odborné lékaře, motivují k pravidelným návštěvám*
- *vedou rodiče k dodržování termínů pravidelného očkování a preventivních lékařských prohlídek dětí, k dodržování stanoveného léčebného režimu či rehabilitace*
- *motivují rodiče k docházce dětí na logopedii a k pravidelnému procvičování nastavených logopedických cvičení*
- *motivují těhotné matky k pravidelným odborným i preventivním lékařským prohlídkám a k dodržování zásad správné výživy*
- *ve spolupráci s dětskými lékaři a zdravotními pojišťovnami pomáhají při vyřizování léčebných pobytů dětí v lázních a ozdravovnách*
- *motivují rodiče k uplatňování výhod a programů prevence u jednotlivých typů zdravotních pojišťoven*
- *v případě potřeby poskytují za účelem zajištění zdravotní péče doprovod*



III. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte

Pracovnice TAS:

- *podporují rodiče v rozvoji motorických dovedností dítěte (procvičování hrubé a jemné motoriky)*
- *podporují rozvoj či posílení psychických a sociálních schopností dítěte*
- *podporují sourozenecké vztahy a dobré vztahy k rodičům i širšímu okolí*
- *kladou důraz na postupný a přirozený rozvoj schopností dětí*

Pro tyto účely disponují pracovnice TAS potřebným materiálním vybavením – např. odbornou a vzdělávací literaturou, sportovním vybavením, didaktickými hračkami, hrami a stavebnicemi, kreativními a výtvarnými potřebami. Některé pomůcky nosí přímo do rodin – podle možností a potřeb uživatelů.

IV. Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí

Pracovnice TAS:

- *vedou rodiče k řádné školní docházce dětí a k pravidelné přípravě dětí na vyučování (samotné doučování však neposkytují)*
- *v případě potřeby zprostředkovávají přípravu na vyučování jinými subjekty – např. v nízkoprahovém zařízení nebo terénním asistentem pro výuku*
- *v případě diagnózy specifických poruch učení či výchovných problémů dětí uživatelů pomáhají rodičům při aplikaci doporučených výchovných postupů*
- *v případě potřeby poskytují doprovod do poradenských a jiných odborných zařízení – např. pedagogicko – psychologické poradny, střediska výchovné péče*
- *motivují rodiče k aktivní spolupráci se školou (s třídními učiteli, vychovateli a výchovnými poradci), vedou rodiče k zajištění vhodných školních pomůcek*
- *podporují rodiče k úhradě dalších výdajů spojených se školní docházkou např. stravné, sportovní výcviky, kulturní akce*
- *pomáhají rodičům a dětem osvojit si techniky efektivního učení, např. sestavují harmonogram domácí přípravy, poukazují na alternativní možnosti domácí přípravy (např. pomocí metody Feuersteinova instrumentálního obohacení, která se zaměřuje na rozvoj myšlení a schopnost učit se)*

V. Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

Pracovnice TAS:

- *motivují k docházce dětí do školních družin a klubů, do zájmových kroužků při školách, do sportovních či jiných zájmových organizací, případně rodiny osobně doprovázejí*
- *zprostředkovávají nabídku prázdninových aktivit pro děti – příměstské či pobytové tábory (např. přes středisko volného času, církevní organizace)*
- *pomáhají s balením věcí a odjezdem dětí na tábor, v případě potřeby vyjednávají platbu táborů formou splátek či sociálních dávek*



- *motivují rodiny k využívání širokého spektra aktivit (tvořivé, sportovní, poznávací, vzdělávací), probíhajících zpravidla v rámci úspěšných projektů azylového domu*

Tyto volitelné, nadstandardní aktivity mohou mít podobu víkendového výchovně-vzdělávacího pobytu pro rodiny s dětmi či podobu krátkodobých jednorázových či opakujících se akcí.

Mezi úspěšné akce pro uživatele realizované pracovníci TAS je možno zařadit:

- *společné vaření či pečení perníků*
- *tvořivé akce jako např. malování horkým voskem*
- *přednášky – např. na téma zdravý životní styl, zvládání krizových situací*
- *výlety a procházky spojené s opékáním či poznáváním historie města*
- *vzdělávací semináře na téma výchova dětí*
- *kurzy finanční gramotnosti*

b. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Vyhláška zde zahrnuje doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

Pracovnice TAS zajišťují doprovody dětí bez účasti rodičů pouze ve výjimečných odůvodněných případech (např. při náhlém onemocnění, úrazu rodiče).

c. SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

Přesný obsah sociálně terapeutických činností se v pojetí různých autorů liší, zákonná úprava je také dosti obecná. Dle vyhlášky se jedná o ty činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Např. Slabová ve svém příspěvku „Socioterapie aneb Standardy kvality v praxi“ uvádí, že socioterapie patří do sféry sociálních služeb a má škálu možností – od osobních pohovorů, přes skupinové aktivity, doprovázení, práci na konkrétních cílech, až po získávání a upevňování zkušeností a dovedností. Dále zmiňuje, že k socioterapeutické práci pracovník nutně potřebuje dovednost komunikovat a využívat svou vlastní osobnost jako nástroj své práce. V socioterapii, stejně jako v psychoterapii jde o to, pomoci člověku z obtížné situace a to tak, že jí nově porozumí, překoná, něco nového se naučí, obecně řečeno dosáhne s profesionální podporou žádoucích změn u sebe sama.¹⁶

Mezi sociálně terapeutické činnosti patří v rámci praxe TAS případová práce vycházející z individuálního plánu uživatele a další volitelné metody práce:

- *případové setkání/konference*
- *krizová intervence*
- *videotréning interakcí*
- *práce se skupinou*

¹⁶ www.svoos.cz/docs/socioterapie.doc, ze dne 4. 6. 2013.



Případové setkání/konference

Bechyňová definuje případovou konferenci jako „společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhnou optimální řešení konkrétní situace rodiny. Je to plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků, kteří s rodinou a ohroženým dítětem pracují ve své každodenní praxi“.¹⁷

Případová konference je obvykle realizována v rámci multidisciplinárního týmu, kterého se mohou účastnit zástupci různých institucí – pracovníci OSPOD, pracovníci TAS, učitelé, lékaři, policie, pracovníci jiných sociálních služeb a další.

Konferenci iniciuje zpravidla pracovník OSPOD, zpravidla po dohodě s pracovníci TAS. Konference je organizována v případech, kdy je potřeba účelně zkoordinovat různé postupy v zájmu dítěte. Jedná se o efektivní metodu aplikovanou v rámci sanace rodiny.

Za **sanaci rodiny** lze dle Bechyňové považovat soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.¹⁸

Krizová intervence

Krizová intervence je podle Matouška „rychlá psychologická a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami“¹⁹. Jak upozorňuje Gulová, odborná stránka krizové intervence předpokládá speciální výcvik sociálního pracovníka, ovšem v jednodušších případech může být krizová intervence řešena i laikem.²⁰

Pozn.: Stejně je tomu i v praxi TAS Vsetín. V případě potřeby tuto metodu práce pracovníci TAS zajišťují ve spolupráci s jinými odborníky (psycholog, psychiatr). Psychickou oporu a pomoc ovšem poskytují i samy v případech „jednodušších krizí“. Některé pracovníci TAS prošly odbornými vzdělávacími moduly, které téma krizové intervence zahrnovaly.

Videotrénink interakcí

Videotrénink interakcí – VTI (Video Interaction Guidance) je forma krátkodobé intenzivní pomoci, druhem terapie, specifické koučování. Slouží jako pomoc a podpora uživatele pro efektivní rozvoj jeho dovedností a schopností v komunikaci a interakci s druhými lidmi. Metoda VTI je mezinárodně uznávaná, vznikla v Holandsku. V ČR je akreditovaná MŠMT, od r. 1995 ji s úspěchem šíří občanské sdružení SPIN v Praze. Díky své názornosti a konkrétnosti VTI výrazně motivuje klienty k efektivnímu rozvoji jejich dovedností a schopností v komunikaci a interakci, čímž slouží jako podpora rozvíjení dobrých mezilidských vztahů v osobním životě i v pracovním prostředí. Využívá se především v oblastech rodiny a školství a jako forma intenzivní krátkodobé podpory, nenásilně

17 BECHYŇOVÁ, Věra. KONVIČKOVÁ, Marta. Sanace rodiny. 1.vyd. Praha: 2008. s. 89-91.

18 BECHYŇOVÁ, Věra. KONVIČKOVÁ, Marta. Sanace rodiny. 1.vyd. Praha: 2008. s. 18.

19 MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 91.

20 GULOVÁ, Lenka. Sociální práce pro pedagogické obory. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011. s. 57.



a efektivně pomáhá klientům měnit svoje chování a eliminovat nežádoucí a neefektivní návyky v komunikaci s druhými.²¹

Odborný výcvik k realizaci této metody práce v TAS Vsetín absolvovala jedna pracovnice TAS.

Práce se skupinou

Matoušek vymezuje skupinovou práci jako „sociální práci s malými skupinami, jejímž cílem je zlepšení kvality života celé skupiny nebo podpora individuálních potřeb členů skupiny (navození změny v chování, rozvoj sociálních dovedností, posílení sebevědomí apod.).²²

Pomineme-li rodinu jako primární sociální skupinu, pak systematická sociální práce se skupinou v kontextu TAS Vsetín realizována není. Znaky skupinové práce sice jsou obsaženy v některých aktivitách TAS (např. při vzdělávacích či kreativních aktivitách realizovaných v rámci projektů azylového domu nebo při prázdninových pobytových akcích pro rodiny s dětmi). Potenciál skupinové práce – skupinová dynamika, soudržnost, kontrola atp. však při těchto aktivitách zcela naplňován není, protože členové skupin (uživatelé služby) se navzájem příliš neznají, skupiny jsou zpravidla omezeny na aktivity jednoho setkání.

d. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Podle vyhlášky jde o pomoc:

- při vyřizování běžných záležitostí
- při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Pracovnice TAS pomáhají s vyřizováním záležitostí, které jsou spojené s výchovou a péčí o dítě, finančním zabezpečením, zaměstnáním, bydlením atp. Tato pomoc zahrnuje vyhledávání a poskytování informací a konzultací souvisejících s nepříznivou sociální situací uživatele a také provádění úkonů s tím spojených (telefonování, psaní e-mailů, osobní jednání, doprovody). Stěžejní činností v této oblasti je pomoc s vyřizováním sociálních dávek – pomoc zahrnuje jak vyplňování dávkových formulářů, tak doprovody uživatelů a jednání na úřadech.

Další aktivity, které pracovnice TAS zprostředkovávají:

- pracovní poradenství
- dluhové poradenství pro uživatele
- právní poradenství
- mediace v oblasti mezilidských vztahů

Pracovnice TAS pomáhají při navazování a udržování kontaktů s rodinnými příslušníky a jinými osobami. Motivují členy rodiny k udržování dobrých rodinných vztahů, k vzájemnému respektujícímu přístupu.

21 <http://www.videotrenink-interakci.cz/co-je-vti>, ze dne 6. 5. 2013.

22 MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 190.



V případě umístění dítěte do ústavní výchovy pracovníce TAS podporují kontakt s rodiči a jinými rodinnými příslušníky, motivují a vedou rodiče k vytvoření podmínek pro návštěvu dítěte v rodině. Motivují rodiče k usilování o návrat dítěte zpět do rodiny či ve spolupráci s pracovníkem sociálně právní ochrany dětí alespoň podporují jiné, co nejpříjemnější formy náhradní rodinné péče – např. svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby.

Pracovnice TAS podporují uživatele k zapojení do sociálního a kulturního života společnosti: *Např. v rámci projektu AD bylo pro vsetínské rodiny organizováno nedělní kulturní odpoledne zvané „Děti dětem“, uživatelům byly zajištěny bezplatné vstupy do městských lázní.*

- Rodiny jsou informovány a motivovány k účasti na veřejných akcích, jsou nabádány k aktivitám pořádaným ve veřejné knihovně, k akcím rodinného a mateřského centra a jiným.
- Pracovnice TAS pomáhají uživatelům zprostředkovávat úhrady sportovních či volnočasových aktivit, podílí se na organizování různých akcí – karnevalů, mikulášských nadílek atp.

Svým obsahem se tento bod „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ výrazně prolíná s bodem „zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity“.

Po objasnění činností pracovníků TAS v rámci rozsahu úkonů SAS, jak je vyjmenovává vyhláška, se následující kapitola zaměří na další metody práce v terénu.

3.2.1.2. Vybrané metody v rámci přímé práce s uživateli

Jednotlivé činnosti uváděné v zákoně o sociálních službách vykonávají sociální pracovníci prostřednictvím různých metod sociální práce. Některé z metod byly objasněny v předchozích kapitolách – např. individuální plánování, poradenství, případová konference, krizová intervence, videotrénink interakcí.

V této kapitole se blíže zaměříme na další metody, které jsou při práci v terénu využívány a které se v rámci činnosti definovaných vyhláškou prolínají.

ROZHOVORY

V případové práci má pracovníce TAS za úkol formulovat nejen to, co uživatel potřebuje, ale i to, co je schopen a ochoten přijmout. Cílem rozhovoru je získání takových informací, které mohou přispět k řešení problému.

Pracovnice TAS využívají při své práci například **motivační rozhovor**. Je to metoda účinná hlavně u klientů, kteří jsou nerozhodní, obávají se změn. Metoda zahrnuje tyto prvky: poskytování zpětné vazby klientovi, poskytnutí konkrétní rady a možnosti, nabízení více alternativ (klientovi je dán pocit svobody a kontroly nad vlastním jednáním), empatie ze strany pracovníka, podpora důvěry klienta ve vlastní schopnosti apod.



PROVÁZENÍ, DOPROVÁZENÍ

Metoda provázení slouží k navození a rozvíjení dobrého a bezpečného kontaktu s uživatelem, navození vztahu důvěry. Pracovnice TAS se přizpůsobuje uživateli, používá např. podobný jazyk jako uživatel.

Potřeba doprovázení je rozvíjena v životních situacích, které není schopen uživatel zvládnout sám. Doprovázení v sobě zahrnuje poradenství, podporu i nezbytnou pomoc. Jak už bylo zmíněno v předchozích kapitolách, pracovnice TAS doprovází uživatele do různých zařízení a institucí (vzdělávací, zdravotnické, finanční aj.).

POSILOVÁNÍ A NÁCVIK

Cílem metody je zvýšení soběstačnosti a samostatnosti uživatele při řešení obtížných životních situací. Metodu využívají pracovnice TAS např. při těchto činnostech:

- *nácvik vedení hospodaření včetně tvorby rozpočtu a nakupování*
- *nácvik udržování domácnosti – úklid, praní, žehlení*
- *nácvik při jednání ve školách, na úřadech*
- *při zvládání péče o dítě – kojení, koupání, přebalování, příprava kojenecké stravy*
- *nácvik péče o vlastní osobu – stříhání nehtů, mytí vlasů, celková hygiena*
- *při jednání se zaměstnavatelem s cílem získání zaměstnání*
- *nácvik přípravy dětí na vyučování, komunikace s učitelem*
- *vyplňování formulářů*

NÁVŠTĚVY V RODINÁCH:

Mezi další metody a postupy práce v terénu patří návštěvy v rodinách, které mají v rámci TAS určitá pravidla. Pracovnice TAS:

- *do bytu nevstupuje bez přítomnosti rodiče nebo jiné zletilé osoby*
- *respektuje rodinné zvyklosti a požadavky rodiny – např. zouvání, jednání s uživatelem ve zvolené místnosti*
- *návštěvu nerealizuje v případě nadměrného požití návykových látek nebo agresivity uživatele, přesouvá spolupráci na jiný termín*
- *návštěvy domlouvá zpravidla předem*
- *první kontakt v domácím prostředí realizuje většinou s pracovníkem OSPOD, který ji představí a uvede do rodiny*
- *v případě zájmu uživatele domlouvá setkání i na jiném smluveném místě*

Při návštěvě v rodině zaujímá pracovnice TAS roli zúčastněného pozorovatele – pozorování může odhalit širší souvislosti problémů (vzájemné vazby mezi členy rodiny, chování v zátěžových situacích, neverbální projevy komunikace).

VÝKON INSTITUTU ZVLÁŠTNÍHO PŘÍJEMCE

V praxi TAS se jedná o přechodné opatření v návaznosti na individuální plán uživatele. Institut zvláštního příjemce znamená, že pracovnice TAS na základě dobrovolné písemné dohody s uživatelem a zpravidla také po dohodě s pracovníkem OSPOD hospodaří s jeho sociálními dávkami.



Tomu předchází pověření ředitelem organizace k vykonávání tohoto institutu a také rozhodnutí příslušného správního orgánu (úřadu práce). Praxe ukazuje, že výkon institutu zvláštního příjemce je administrativně náročný a předpokládá intenzivní spolupráci s uživatelem.

Smyslem je pomoci uživateli nastavit režim hospodaření či řešit bezvýchodnost situace, kdy je např. rodina nadměrně zadlužena a nemůže svým dětem zajistit základní životní potřeby. Jde o to naučit uživatele samostatnosti v oblasti zacházení s finančními prostředky.

Výkon institutu zvláštního příjemce souvisí s řadou činností – např. doprovázením na nákupy, společným sestavováním a pravidelnou aktualizací rodinného rozpočtu, stanovováním prioritních výdajů, pravidelnou evidencí uhrazených výdajů, vyjednáváním splátkových kalendářů atp.

Za aktivní spolupráce s uživatelem je vedena dokumentace, ve které jsou evidovány příjmy i výdaje. Tato dokumentace se na konci každého měsíce reviduje. Uživatel má možnost kdykoli do evidence nahlédnout, podílí se na rozhodování o výdajích.

Pracovnice TAS mají k hospodaření s prostředky uživatelů vytvořen v organizaci zvláštní bankovní účet, do kterého mají možnost pouze nahlížet. Pro výběr financí mají k dispozici debetní karty, veškeré platby probíhají v hotovosti.

Rizikovou stránkou metody může být pasivita uživatele a přenesení zodpovědnosti na pracovníci TAS.

Možnost určení zvláštního příjemce sociálních dávek předpokládá zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v ustanovení § 102 odst. 3. Pro dávky státní sociální podpory je takový postup možný podle § 59 odst. 2 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů; odstavec 4 tohoto paragrafu umožňuje využít tyto dávky také na úhradu dluhu na nájemném. Zvláštního příjemce dávek předpokládá rovněž zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů v § 40 odst. 2.²³

VÝKON SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Částečně se sociálně-právní ochrany dětí týká i zákon č. 94/1963 Sb., o rodině a zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Česká právní úprava však vychází mimo jiné i z mezinárodních úmluv, ke kterým se Česká republika v minulosti zavázala. Jedná se zejména o Úmluvu o právech dítěte, kterou Česká republika podepsala dne 30. září 1990.²⁴

Dle zákona č. 359/1999 Sb. se sociálně-právní ochranou dětí rozumí:

- ochrana oprávněných zájmů dítěte, ochrana jeho jmění

²³ <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vyuzivani-institutu-zvlastniho-prijemce-davky>, ze dne 14. 2. 2013.

²⁴ http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C4%9B-pr%C3%A1vn%C3%AD_ochrana_d%C4%9Bt%C3%AD, ze dne 14. 2. 2013.



- ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- působení k obnovení narušených funkcí rodiny
- zajištění náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

Pracovnice TAS mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí získané prostřednictvím Krajského úřadu Zlínského kraje – v souladu s § 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Každá pracovnice TAS má na základě tohoto pověření zhotoven průkaz, který ji opravňuje k návštěvám rodiny v obydlí nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje. V praxi pracovnice TAS průkaz předkládají např. při vstupu do budovy soudu, při jednání na úřadech aj. institucích.

3.2.2. Další aktivity ve prospěch uživatelů

❖ Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů

Jak upozorňuje Janoušková a Nedělníková, terénní pracovníci vykonávají také nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů. Tyto aktivity realizují v rámci svého poslání s obecným cílem, aby člověk v nepříznivé sociální situaci mohl zůstat součástí místního společenství a žít běžným způsobem života.²⁵

Terénní pracovnice vyhledávají dostupné zdroje, které jsou potřebné k dosažení cílů uživatelů – např. sledují volná místa na trhu práce, vyhledávají cenově přijatelné možnosti bydlení, evidují volná místa v mateřských školách atp.

*Příkladem nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů služby v rámci TAS je **zprostředkovávání materiální pomoci rodinám**. Pro tyto účely je v azylovém domě pro uživatele zaveden a udržován „sklad ošacení“. Sklad kromě ošacení a obuvi obsahuje hry a hračky, sportovní potřeby, potřeby do domácnosti atp. Praxe je následující:*

- *Pracovnice TAS zprostředkovávají využití darů od sponzorů či dárců azylovému domu rodinám s ohledem na jejich aktuální potřeby a možnosti.*
- *Pracovnice TAS napomáhají při předávání a dovozu věcí od dárců, při uskladnění či přerozdělení potřebným uživatelům. Díky této možnosti pracovnice TAS vedou rodiče k samostatnému, adekvátnímu výběru potřebných položek s cílem úspory finančních prostředků v domácnosti.*
- *V případě potřeby pracovnice TAS pomáhají uživatelům zprostředkovat kontakt na dopravce – např. při převozu nábytku, spotřebičů.*

I když se zprostředkováním materiální podpory může jevit terénní asistenční služba pro uživatele atraktivnější, materiální podpora nemůže být cílem poskytování terénní služby – pouze uváženým, výjimečným, doprovodným prostředkem přímé práce.

V rámci nepřímých aktivit pracovnice TAS mapují situaci a prostředí, ve kterém se uživatelé nachází, za účelem lepšího pochopení a znalosti celého kontextu životní situace (všímají

²⁵ JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 32-34.



si např. lokality a charakteru bydlení, okruhu přátel, zdravotního omezení uživatele atp.). Aby měly informace o dostupných službách a zdrojích pomoci v místním prostředí, vytváří si síť parterů, zejména v zájmu cílové skupiny.

*Pracovnice TAS navazují a udržují **spolupráci s různými organizacemi** – s pracovníky OSPOD, dávkovými pracovníky úřadu práce či s pracovníky jiných neziskových organizací, kteří jsou zároveň poskytovateli sociálních služeb v regionu – např. Charita, Diakonie atp. Pravidelné schůzky s pracovníky OSPOD jsou spojeny také s předáváním čtvrtletních písemných výstupů o práci TAS v rodině.*

*Pracovnice TAS se v rámci **preventivního působení** podílí na organizaci přednášek, seminářů i na šíření osvěty.*

❖ **Aktivity nutné pro realizaci a rozvoj služby**

V publikaci Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků je zdůrazněno, že kromě přímé práce s uživatelem se pracovník podílí také na propagaci a medializaci aktivit služby či organizace, spolupracuje na tvorbě projektů a zajišťuje podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci.²⁶

ZAJIŠŤOVÁNÍ PODKLADŮ PRO ROZVOJ SLUŽBY A EVALUACI

Této oblasti aktivit je v rámci azylového domu, potažmo v rámci TAS, přikládán značný důraz, i přes administrativní náročnost.

Pracovnice TAS zaznamenávají práci s uživateli dle přesně dané metodiky. Metodika vedení intervencí je stanovena pro potřeby průběžného financování služby v rámci aktuálních projektů.

Pracovnice TAS zpracovávají podklady o práci s uživateli také pro potřeby benchmarkingu.

Pojem benchmarking se pro potřeby organizace užívá v souvislosti s webovou aplikací „KISSOS“, prostřednictvím které se získávají údaje od poskytovatelů sociálních služeb ve Zlínském kraji za účelem zpracování ekonomické analýzy a střednědobého plánu. Zpracování krajského střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je jedním z nástrojů k vybudování kvalitní a dostupné sítě sociálních služeb a zajištění jejího efektivního fungování v kraji.²⁷

Mezi další nepřímé aktivity nutné pro realizaci služby patří spolupráce na tvorbě standardů kvality. Pracovnice TAS standardy společně vytváří a pravidelně přehodnocují tak, aby co nejvěrněji odrážely jejich praxi.

26 JANOUSHKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 31.

27 <http://www.kr-zlinsky.cz/clanky/dokumenty/2817/sprss-2012-14-schvaleny-verze-tisk-print.pdf>, ze dne 8.2.2013.



PROPAGACE A MEDIALIZACE TERÉNNÍ SLUŽBY

Propagace, medializace i tvorba projektů se osvědčila jako nezbytný předpoklad fungování služby, která čím dál více zaznamenává podmínky konkurenčního prostředí. (Pozn.: ve Vsetíně poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi také církevní nezisková organizace Diakonie).

Příkladem propagace služby byla např. distribuce cukrů s logem azylového domu a terénní asistenční služby do místních gastronomických zařízení.

Dlouhodobě také probíhala kampaň šířená formou webových stránek organizace a formou letáků, která skýtala možnost finanční podpory pro potřeby terénní služby zasláním DMS.

Reklamy využívá AD pravidelně také v místním tisku Vsetínských novin a dříve prostřednictvím plošného tisku na autobusu městské hromadné dopravy.

SPOLUPRÁCE NA TVORBĚ A REALIZACI PROJEKTŮ

Pracovnice TAS průběžně spolupracují na tvorbě projektů – jde jak o projekty nadací, tak o projekty z prostředků Evropské unie. V rámci projektů pak pracovnice TAS vystupují jako členové realizačního týmu a často poskytují uživatelům další volitelné možnosti a aktivity, které přispívají k větší profesionalitě služby.

Příklady realizovaných projektů, do kterých byly zapojeny pracovnice TAS:

- „Projekt Mjúzik to help“, který byl formou hudebního zpříjemnění konce prázdnin v městském parku určen na podporu kultury a mezinárodního přátelství zemí Visegrádské čtyřky (rok 2009)
- Projekt Abeceda rodinných financí, který byl směřován na finanční vzdělávání rodin, komunit a sociálně slabších občanů (rok 2010)
- Projekt „Máma v práci, zaměřen na komplex poradenských a motivačních programů, specifické profesní vzdělávání doplněné o kurz informačních a komunikačních technologií. Celý program doprovázelo individuální poradenství pracovnic TAS, které byly nápomocny v asistenci při vyhledávání a získávání zaměstnání (2011)
- Projekt „Děti dětem“ zaměřen na rozvoj amatérské a místní kultury a zájmové umělecké činnosti dětí (rok 2011)

Pozitiva a přínosy plynoucí z různých podpořených projektů:

- Absolvování rekvalifikačních kurzů s následným pracovním uplatněním (kurz lektor ručních prací, pečovatel, uklízečka, aj.).
- Zajištění materiálního zabezpečení služby (dovybavení zázemí služby nábytkem pro děti, zakoupení literatury, sportovních pomůcek atp.).
- Volnočasové aktivity pro rodiny (např. návštěva ZOO, rozhledny, jeskyně), zprostředkování dalších služeb.
- Využívání bezplatných služeb mediátora, právníka, psychologa a jiných odborníků.



ZAJIŠTĚNÍ KVALITNÍHO ZÁZEMÍ SLUŽBY

Kvalitu služby nepřímo ovlivňují další faktory, z nichž některé jsou odvislé od finančních možností organizace, jiné souvisí se zavedeným stylem práce realizovaným na základě dlouhodobějších zkušeností.

➤ PRÁCE V TÝMU

Týmová práce se odvíjí od sdílení společného pracovního prostoru pracovníků TAS v jedné kanceláři. To přináší své výhody i nevýhody. Výhodou je například možnost okamžité ventilace emocí po příchodu z náročné práce v rodině, konzultace případu s kolegyněmi (intervize).

Práci v týmu reprezentují např. společné porady, supervize, společná práce na projektech, týmové vzdělávání, příprava a organizace volnočasových aktivit.

➤ TECHNICKÉ ZÁZEMÍ

Pracovnice TAS využívají pro svou práci v terénu služební automobily. Tímto způsobem je zajištěna dostupnost do odlehklých lokalit uživatelů, případně usnadněn převoz materiální výpomoci.

Pracovnice TAS při práci v terénu využívají notebooky, mobilní telefony.

Pracovnice TAS mohou k usnadnění své práce využívat také např. digitální fotoaparát, dataprojektor, diktafon, navigaci. Za zmínku stojí také vybavení knihovny azylového domu, v níž je možno zapůjčit odbornou literaturu.

➤ JEDNOTNÁ ADMINISTRATIVA

Protože pracovnice TAS každou intervenci týkající se práce s uživateli (návštěvu v domácnosti uživatele, telefon, e-mail) písemně evidují, jsou tyto údaje shromažďovány v jednotné elektronické podobě. Také individuální plán a každá jeho změna jsou písemně zaznamenávány.

V tištěné podobě obsahuje dokumentace uživatele:

- smlouvu o poskytnutí sociální služby*
- souhlas se zpracováním osobních údajů*
- individuální plán*
- jiné potřebné dokumenty – např. sociální anamnéza, finanční rozpočet rodiny, čtvrtletní zprávy pro pracovníky OSPOD atp.*

Jednotná administrativa s přesně stanovenou metodikou je podmínkou smluvních vztahů, na základě kterých je financován provoz služby. Pracovnice TAS mají některé dokumenty společně nasdíleny prostřednictvím internetové aplikace.



❖ Aktivita ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Profesní rozvoj terénních pracovníků je nejen zákonným požadavkem, ale také dalším nezbytným předpokladem k naplnění kvality a profesionality terénní služby.

AD zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků TAS, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro výkon činností vedoucích ke kvalitnímu poskytování sociální služby. Organizace má stanoven minimálně roční plán vzdělávání pracovníků, v němž jsou zakomponovány pravidelné porady, hodnocení pracovníků a supervize. Organizace podporuje vzdělávání formou interních přednášek, seminářů, konferencí, odborných a metodických konzultací, diskuzí a formou samostatného rozvoje sebevzděláváním.

SEBEVZDĚLÁVÁNÍ

Nutnost pravidelného sebevzdělávání je zakotvena v zákoně o sociálních službách. Pracovnice TAS se vzdělávají i nad rámec požadavků zákona.

Příklady sebevzdělávání pracovníků TAS:

- absolvování akreditovaných vzdělávacích modulů
- setkávání pracovníků sociálně aktivizačních služeb působících ve Zlínském kraji a předávání dobré praxe
- vzdělávací aktivity jako součást velkých porad pracovníků azylového domu – např. na téma oddlužení, systém sociálních dávek
- kazuistické semináře zaměřené na případovou práci v rodině

SUPERVIZE

Supervizi se rozumí systematická reflexe profesního jednání. Jejím tématem jsou otázky, problematické situace a konflikty, se kterými se pracovník setkává při své práci s klientem.

Vedle této formy, která se označuje jako případová supervize, mohou být předmětem supervize další tematické oblasti – např. problémy interakce v pracovním kolektivu, těžkosti s institucionálními či organizačními podmínkami.²⁸

V praxi azylového domu TAS pravidelně využívá služeb kvalifikovaného externího pracovníka, který pomáhá při řešení případných obtížných pracovních situací.

Supervize probíhá zpravidla jedenkrát za měsíc až dva, případně dle potřeby pracovníků TAS. Forma supervize je skupinová, po dohodě se supervizorem může být dohodnuta individuální.

²⁸ <http://www.tf.jcu.cz/getfile/550e16b821e9344>, ze dne 14. 2. 2013.



❖ Praktické zkušenosti a výkon terénní služby s výhledem do budoucna

Kapitola si klade za cíl zaznamenat některé typy a osvědčené postupy práce s uživateli v TAS Vsetín. Je třeba si povšimnout také rizik a úskalí služby a zamyslet se nad její budoucností.

CO SE OSVĚDČILO PŘI PRÁCI S UŽIVATELI

- Společné trávení času v rámci volnočasových aktivit s uživateli, které se odehrávají mimo jejich domácí prostředí (např. na letních pobytových aktivitách, při vycházkách).
- Přátelský vztah k dětem uživatelů, navázání vztahu důvěry – např. při hraní, tvoření, pomoci se školní přípravou.
- Účelné zprostředkování materiální pomoci.
- Rovnocenný přístup k uživateli – včetně respektování odmítavého přístupu uživatele.
- Otevřenost a pravdomluvnost vůči uživateli, i když sdělení pravdy není příjemné.
- Uplatňování lidského a profesionálního přístupu – tzn. občasné odložení role sociálního pracovníka (např. při přání k narozeninám), dle zvážení je možno zmínit také „střípky“ ze svého soukromí.
- Vhodné oslovení uživatele – za předpokladu udržení profesionálních hranic je možné u určitých typů uživatelů oslovení křestním jménem, vždy však ve spojitosti s vykáním.
- Citlivá volba komunikačních dovedností – např. motivace, vysvětlování, ale především naslouchání (častou zkušeností je, že se uživatel chce pouze vypovídat, ale nehledá řešení).

PROBLEMATICKÉ STRÁNKY PŘI VÝKONU TAS

Práci v terénu mohou stěžovat tyto okolnosti:

- Vysoké nároky na administrativu na úkor přímé práce s uživatelem.
- Ztížená dostupnost k uživateli, omezený provoz služebních automobilů.
- Střet s jinými pomáhajícími službami v rodině.
- Nejistota v oblasti financování služby.
- Nedodržování pravidel ze strany uživatelů – např. fabulace, nedodržování termínů.
- Nedokonalost institutu zvláštního příjemce sociálních dávek – např. nemožnost hospodaření s dávkami České správy sociálního zabezpečení (důchody)

NOVÉ TRENDY V PRAXI TAS VSETÍN

- Zavádění a pilotní ověřování speciálních metod v rodinách – např. metoda Instrumentálního obohacení zvaná FIE (Feuerstein's Instrumental Enrichment), která představuje speciální program pro systematickou výuku myšlení a schopnosti učit se, metoda úkolově orientovaného přístupu v rodinách.
- Uplatňování metody VTI = videotrénink interakcí.
- Vytvoření dokumentárního filmu o práci TAS a metodiky.
- Propojení aktivit služby s možnostmi sociálního podnikání.



- *Propagace, medializace, publikace úspěšných projektů, metod a pracovních postupů do odborného tisku.*
- *Systematická práce organizace na základě zavedení strategického plánování.*
- *Akreditace vzdělávacích programů a výuka praxe terénní sociální práce.*

VÝHLEDY V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

Výhledy v poskytování služby jsou odvislé od způsobu financování služby. Praxe ukázala nutnost operativně reagovat na projektové nabídky vztahující se k cílové skupině služby a nespolehat pouze na podporu ze strany státu či samosprávy.

V současné době dochází k nárůstu poskytovatelů s registrací sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Zde se nabízí nutnost reagovat na potřeby klienta a na širší nabídku fakultativních aktivit a činností.

Výhodou terénní služby při AD Vsetín je však dlouholetá praxe, zavedené dobré jméno služby a její profesionalita.



4. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V RODINÁCH S DĚTMI NA SLOVENSKU

Sociální práce na Slovensku, včetně práce terénní, má na rozdíl od českých podmínek v rámci svého sociálně-kulturního kontextu, národnostního složení a jiných charakteristik určitá specifika.

Při péči o rodinu s dětmi hrají na Slovensku důležitou roli úřady práce, neziskové organizace i obce.

Zásadní jsou intervence úřadu práce v rámci výkonu státní správy a další činnosti pak doplňuje a prakticky realizuje samospráva. Spolupráce všech subjektů je na poli péči o rodinu s dětmi nezastupitelná.

Obecně lze říci, že obce a města mají na poli sociální pomoci či sociálně-právní ochrany dětí široké kompetence, ale také povinnosti. Obec je přitom povinná zabírat se sociálními problémy všech svých obyvatel. Z demografického hlediska tento přístup vyžaduje znalost specifických metod práce zaměřených např. na práci s romskými komunitami.

Pozn.: Podoba terénní práce na Slovensku se teprve vyvíjí. Slovensko se ubírá směrem národního projektu prostřednictvím Fondu sociálního rozvoje. Praxe není jednotná, protože chybí zákonná úprava, která by postupy a metody terénní práce definovala. Specifika slovenské terénní práce je proto složité objektivně posoudit.

Pro potřeby metodiky budeme vycházet zejména z praxe města Stará Ľubovňa, které svou terénní práci realizuje prostřednictvím Komunitního centra Podsadek a z dokumentů národního projektu „Terénna sociálna práca v obciach“.

4.1. Klíčové projekty a subjekty

Oláh ve své publikaci „Metódy sociálnej práce v praxi“ uvádí, že terénní sociální práce na Slovensku je realizovaná ze zdrojů Evropského sociálního fondu. Samosprávy žádají o finanční dotace prostřednictvím Fondu sociálního rozvoje (FSR) a samy pak příslušné programy spolufinancují.²⁹

- **Projekt „Terénna sociálna práca v obciach“, realizovaný Fondem sociálního rozvoje, je v současnosti klíčovým národním projektem na Slovensku,** který ovlivňuje podobu terénní sociální práce, včetně práce v rodinách s dětmi. Projekt za součinnosti s městy a obcemi reaguje na stávající situaci na Slovensku z pohledu nezaměstnanosti a sociálně vyloučených komunit. Mezi hlavní cíle projektu patří:
 - zvýšení kvality výkonu terénní sociální práce prostřednictvím odborného vzdělávání a supervize práce terénních sociálních pracovníků (TSP) a asistentů



²⁹ OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gajdiča v Prešove, 2011. s. 44.



terénních sociálních pracovníků (ATSP)

- standardizace výkonu terénní sociální práce prostřednictvím metodického vedení TSP ze strany koordinátorů
- snížení administrativního zatížení zapojených obcí

Projekt je realizován v období 2012 – 2015. Na webových stránkách Fondu sociálního rozvoje je uvedeno, že do tohoto národního projektu je zapojeno 275 obcí a měst.³⁰

V zapojených obcích, kterých je nejvíce v prešovském kraji, je předpoklad uplatnění pro celkem 851 terénních sociálních pracovníků nebo jejich asistentů. V regionech působí jako zaměstnanci Fondu sociálního rozvoje také koordinátoři, jejichž úlohou je odborné vedení a také koordinace činností terénních pracovníků.

- Terénní práce se ne vždy realizuje prostřednictvím FSR – zejména větší města na Slovensku s vysokým podílem sociálně vyloučených lokalit (např. Košice) financují terénní sociální pracovníky z městského rozpočtu. Tito pracovníci pak musí splňovat jak předpoklady vysokoškolského vzdělání, tak předpoklady výkonu práce ve veřejném zájmu, dle zákona č. 552/2003, „o výkone práce vo verejnom záujme“.
- Terénní sociální práci vykonávají také neziskové organizace.

Ve Staré Ľubovni hraje významnou roli nezisková organizace **ETP Slovensko – Centrum pre udržateľný rozvoj** (ETP), která má díky řadě komunitních center na Slovensku s prací v sociálně vyloučených lokalitách značné zkušenosti.

Pozn.: Stejně jako v ČR (zejména v Severočeském a Západočeském kraji), tak převážně na východním Slovensku realizuje organizace **Člověk v tísni** terénní sociální práci od r. 2006 v podobě Programů sociální integrace. Tyto programy, realizované asi v 60 městech České republiky i Slovenska, zahrnují asi 200 zaměstnanců – terénních sociálních pracovníků, poradců, vzdělávacích pracovníků a koordinátorů a asi 200 dobrovolníků.

Programy se zaměřují na vzdělávání dětí a volnočasové aktivity, základním kamenem však zůstává přímá práce s rodinou. Na webových stránkách organizace je možno se dočíst, že ...“terénní sociální pracovníci se zaměřují na eliminaci negativních dopadů života v prostředí sociálního vyloučení. Ty souvisí zejména s neadekvátním bydlením, dlouhodobou nezaměstnaností a vysokou zadlužeností.“³¹

4.2. Legislativní zázemí

Pojem „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ ve slovenské legislativě definován není. Slovenský zákon o sociálních službách, který je stěžejní právní úpravou na podporu rodin s dětmi, formy a obsah terénní práce konkrétně nespecifikuje.

Pozn.: Vybrané zákonné normy jsou z důvodu zachování co největší přesnosti citovány v uvozovkách, přímo ve slovenském jazyce.

30 <http://www.fsr.gov.sk/sk/narodny-projekt-tsp-v-obciach/narodny-projekt-terenna-socialna-praca-v-obciach-poroku-a-ako-dalej>, ze dne 18. 6. 2013.

31 <http://www.clovekvtsni.cz/cs/socialni-prace>, ze dne 5. 8. 2013.



Podporu rodinám s dětmi na Slovensku obecně zajišťuje dle zákona č. 453/2003 Z. z. „o orgánech štátnej správy v oblasti sociálnych vecí, rodiny a služieb zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov“ „Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny“, dále „Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny“ a jednotlivé „Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny“.

Rodiny s dětmi stát finančně podporuje, stejně jako v České republice, v systému státní sociální podpory jednorázovými i opakovanými dávkami.

❖ Sociální služby na podporu rodin s dětmi

Zákon č. 448/2008 Zb., „o sociálních službách“ hovoří o sociálních službách na podporu rodin s dětmi, pojednává o obci a vyšším územním celku jako o poskytovatelích sociálních služeb. Dle jmenovaného zákona obec buď sama poskytne potřebnou sociální službu, nebo zabezpečí její poskytování prostřednictvím právnické osoby, kterou zřídila pro tento účel a nebo zabezpečí poskytování služby u jiného poskytovatele.

Zákon specifikuje, že mezi sociální služby na podporu rodiny patří:

- Pomoc při osobní péči o dítě a podpora sladování osobního a pracovního života.
- Poskytování sociální služby v zařízení dočasné péče o děti.
- Poskytování sociální služby v nízkoprahovém denním centru pro děti a rodinu.

Pomoc při osobní péči o dítě („Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa“) specifikuje § 31.

Jde o terénní službu, která se poskytuje rodiči dítěte nebo osobě, která má dítě svěřené na základě rozhodnutí soudu např. v případě nemoci a úrazu rodiče, pobytu v lázních, při porodu matky. Za pomoc při osobní péči o dítě se považují zejména běžné úkony spojené s péčí o dítě nebo o domácnost, úkony osobní hygieny, stravování, oblékání, pomoc při přípravě na školní vyučování a doprovázení dítěte. Tato terénní forma pomoci se poskytuje maximálně na dobu 30 dnů.

Podpora sladování osobního a pracovního života je terénní či ambulantní sociální služba, která souvisí s podporou rodiče, který se připravuje vstoupit či navrátit na trh práce.

V zařízení dočasné péče o dítě se dle § 32 poskytuje sociální služba nezletilému nezaopatřenému dítěti, kterému rodič z vážných důvodů nemůže zajistit osobní péči sám či za pomoci rodiny. V zařízení se poskytuje sociální poradenství, ubytování na určitou dobu, stravování, praní, žehlení, uklízení, zájmová činnost, výchova, doprovod a pomoc při přípravě na školní vyučování.

V nízkoprahovém denním centru pro děti a rodinu se sociální služba poskytuje během dne fyzické osobě nebo rodině, která je ohrožená sociálním vyloučením nebo má omezenou schopnost se společensky začlenit a samostatně řešit své problémy pro svoje životní návyky a způsob života.



Dle § 33 se v tomto typu zařízení poskytuje:

- sociální poradenství
- pomoc při uplatňování práv a právem chráněných zájmů

a utváří se zde podmínky na:

- poskytování nezbytného ošacení a obuvi
- zájmovou činnost

Příkladem takového typu zařízení je na Slovensku např. nízkoprahové denní centrum pro děti a rodinu, zřízené v r. 2009 v prostorách Domu neposkvrněného srdce Panny Marie v Lomničke na východním Slovensku. Jde o církevní zařízení, ve kterém pracují kvalifikované řádové sestry a dobrovolníci přímo v romské osadě.

Dalo by se říci, že takto definované pojetí sociální služby (viz § 33) odpovídá z velké části rozsahem svých činností české sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi s tím rozdílem, že na Slovensku jde o službu poskytovanou převážně v zařízení, kdežto v České republice je toto pojetí naplňováno především v přirozeném prostředí uživatele.

❖ Další právní předpisy

Kromě zákona o sociálních službách je na Slovensku zásadním právním předpisem v oblasti péče o rodinu a děti **zákon č. 305/2005 Z. z. „o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele“**.

Zákon upravuje problematiku sociálně-právní ochrany přes oblast prevence, okamžitou pomoc, náhradní rodinnou péči, problematiku sociální kurately pro děti a dospělé, až po práci akreditovaných subjektů. Zákon určuje kompetence všem subjektům, které na poli sociálně-právní ochrany i kurately vystupují.

S výše zmiňovaným zákonem souvisí „vyhláška č. 643/2008 Z.z. Ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny Slovenskej republiky z 18. decembra 2008, ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele“.

Mezi další zákonné normy vztahující se k péči o rodinu s dětmi patří:

- Zákon č. 599/2003 Z.z. „o pomoci v hmotnej núdzi“ – přičemž např. § 28 vymezuje, že v působnosti obce je zakotven institut zvláštního příjemce (na Slovensku tzv. „osobitný príjemca“)
- Zákon č. 600/2003 Z.z. „o prídavku na dieťa“
- Zákon č. 36/2005 Z.z. „o rodine“
- Zákon č. 601/2003 Z.z. „o životnom minime“
- Zákon č. 571/2009 Z. z. „o rodičovskom príspevku“
- Zákon č. 544/2010 Z.z., „o dotáciách v pôsobnosti Ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny“
- Zákon č. 627/2005 Z.z. „o príspevkoch na podporu náhradnej starostlivosti o dieťa“



Dalšími související právní předpisy by mohly být „zákon o příspěvku při narození“, trestní zákon, občanský zákoník apod., avšak pro náš všeobecný přehled je výše zmiňovaná právní úprava dostačující.

Kromě jmenovaných právních předpisů mají města i vyšší územní celky svá **všeobecně závazná nařízení (VZN)**, kterými upravují specifické potřebné oblasti. Např. Mesto Stará Ľubovňa upravuje v rámci samostatné působnosti nařízením VZN č. 50 poskytování jednorázové dávky sociální pomoci nebo nařízením VZN č. 51 poskytování sociálních služeb a způsob a výšku úhrad za tyto služby (podrobněji viz: <http://www.staralubovna.sk/vseobecne-zavazne-nariadenia/>).

Terénní sociální pracovník na Slovensku zapojený do projektu „Terénna sociálna práca v obciach“ vykonává svou činnost v souladu s výše uvedenými právními předpisy a také v souladu se standardy terénní sociální práce Fondu sociálního rozvoje. Pracovníci se řídí dokumentem „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“³².

4.3. Pracovní postupy a metody práce

V roce 2009 byl pro Fond sociálního rozvoje realizován výzkum terénní sociální práce, který zkoumal činnosti a aktivity sociálních pracovníků.

Z výzkumu vyplynulo, že mezi nejčastější aktivity slovenských terénních pracovníků patří:

- Poradenství v různých oblastech
- Ulehčování komunikace mezi klientem a jinými subjekty
- Doprovázení klienta
- Volnočasové aktivity (organizované pro klienty)
- Administrativa a konzultace s odborníky/experty

33

Metody práce se odvíjí od principů organizace či instituce. Projekt „Terénna sociálna práca v obciach“ realizovaný Fondem sociálního rozvoje zahrnuje klíčový dokument „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“. Dokument hovoří také o principech práce, které s metodami práce úzce souvisí. Mezi základní **principy terénní sociální práce** s klientem dle dokumentu tohoto národního projektu patří:

- Rovnocenné postavení mezi klientem a pracovníkem, potřeba aktivizace klienta, naplňování terénní práce převážně sociálním poradenstvím, vykonávání práce na základě dohody s klientem – přičemž ta může mít ústní či písemnou podobu.
- Dalším principem či kritériem je vykonávání práce dle potřeby v různých sociálních prostředích, např. na obecním úřadu, v domácnosti, v komunitních institucích, v otevřeném prostředí. Sociální intervence nejsou přitom časově

³² <http://www.fsr.gov.sk/sk/narodny-projekt-tsp-v-obciach/narodny-projekt-terenna-socialna-praca-v-obciach-po-roku-a-ako-dalej,ze dne 18. 6. 2013.>

³³ Více na www.fsr.gov.sk



ani místně ohraničeny, což umožňuje nepravidelný pracovní režim v různých prostředích. Evidence klientů podléhá ochraně osobních údajů v souladu s platnými zákony³⁴.

Dokument FSR „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“ zmiňuje také **odborné činnosti**, které terénní sociální pracovník vykonává. Kromě všeobecného vyhledávání klientů a poskytování poradenství dokument specifikuje činnosti v oblasti krizové intervence či na poli sociálně-právní ochrany dětí. Zmiňuje např., že pracovník organizuje výchovné či sociální programy pro děti, spolupůsobí při výchovných opatřeních, poskytuje informace zájemcům o pěstounskou péči apod.

Dokument také specifikuje **administrativní činnosti TSP**: poskytuje např. podklady pro různé návrhy soudu či úřadu práce, soc. věcí a rodiny, oznamuje skutečnosti soudu, připravuje návrhy smluv (např. o poskytnutí sociální půjčky), připravuje rozhodnutí (např. o poskytnutí pečovatelské služby)³⁵.

Za zmínku stojí, že podle organizace Člověk v tísni, která patří mezi největší organizace s terénními programy v Čechách a na Slovensku, patří mezi nejčastější **metody terénní sociální práce v romských komunitách**:

- Rozhovor s klientem
- Vyjednávání (jménem klienta, např. na úřadech)
- Koordinační činnost (koordinace činností, do kterých se klienti zapojují)
- Pomoc s dokumenty
- Doprovod
- Konzultace s odborníky
- Spolupráce s dalšími institucemi a organizacemi³⁶

I když jsou výše jmenované metody a postupy terénní práce na národní úrovni dosti obecné a vyplývající z různých výzkumů, lze konstatovat, že výčet těchto činností je s činnostmi terénní asistenční služby v českých podmínkách totožný.

4.3.1. Komunitní práce jako forma pomoci rodinám s dětmi v sociálně vyloučených lokalitách

Na Slovensku existuje přibližně 700 komunit, ve kterých je možné označit životní podmínky za nedůstojné a nepřiměřené. Obyvatelé těchto komunit – jde cca o 200 000 lidí, trpí materiálním nedostatkem, sociální deprivací a celkově výrazně nižšími životními příležitostmi.³⁷

34 Sdružení PDČS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 10-12.

35 Sdružení PDČS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 12-15.

36 OLÁH, M. a kol. Metódy sociálnej práce v praxi. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gajdiča v Prešove, 2011. s. 44.

37 http://www.fsr.gov.sk/data/files/np_tsp/web_fakty_o_tsp.pdf



Vysoká míra nezaměstnanosti a vysoká míra chudoby zejména romských rodin s dětmi, které jsou obyvateli výše zmiňovaných komunit, prohlubují jejich dlouhodobé sociální vyloučení.

Matoušek definuje **sociální vyloučení** jako komplexně podmíněnou, nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.³⁸

Jak uvádí Oláh ve své publikaci, vývoj nezaměstnanosti a aktuální stav na Slovensku (pozn.: rok 2011) je z hlediska míry evidované nezaměstnanosti jeden z nejvyšších v rámci Evropské unie. Oláh upozorňuje na specifický problém marginalizovaných skupin obyvatel, žijících nejčastěji v sociálně vyloučených komunitách. Dle něj v letech 2006 – 2010 výzkumy prokázaly rezignaci Romů ve vztahu k aktivnímu hledání práce. Z romského etnika pracuje pouze 10% občanů, jejich míra nezaměstnanosti je 46%. Asi polovina z uvedené skupiny je bez vzdělání či pouze se základním vzděláním. Proto by měl sociální pracovník při práci v tomto prostředí znát základní plány a programy – např. programy podpory rozvoje komunitní práce v obcích.³⁹

Z výše uvedených důvodů se **terénní sociální práce na Slovensku formuje nejvíce na komunitní úrovni, čímž nejefektivněji reaguje na potřeby svých obyvatel.**

Specifické cíle komunitní sociální práce zveřejnilo na svých webových stránkách např. občanské sdružení Humanita v komunitách, které pracuje s romskou komunitou v Podsadku takto:

- Zlepšení osobní hygieny a zdravotního stavu dětí i dospělých
- Zlepšení docházky dětí do školy
- Smysluplné využívání volného času
- Získání a obnovení pracovních návyků potřebných pro začlenění se do pracovního procesu
- Využívání dávek a příspěvků na zákonem stanovený účel
- Získání návyků a zručností potřebných na řádné užívání svých příbytků
- Získávání zručností při vedení domácnosti a zlepšení výživy členů rodiny
- Zvýšení informovanosti klientů
- Zvýšení schopnosti řídit svůj život samostatně – nezávisle na druhých
- Obnova rodinného prostředí apod.⁴⁰

Protože forma komunitní práce má svá specifika, zaměříme se na jejich porozumění a vztah k terénní sociální práci, která je předmětem našeho zájmu.

38 MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 205.

39 OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gajdiča v Prešove, 2011. s. 16.

40 <http://www.humanitas.sk/ksp.html>, ze dne 5. 8. 2013.



❖ Hlavní rozdíly mezi komunitní prací a terénní sociální prací

Výše popsaná terénní sociální práce v České republice a komunitní práce na Slovensku má určité společné i rozdílné charakteristiky.

Srovnání nám umožňuje tabulka převzatá z publikace Fondu sociálního rozvoje „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“.⁴¹

	KOMUNITNÍ PRÁCE	TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE
Cílová skupina	Komunita obyvatel	Klienti – jednotlivci, rodiny
Cíle	Sociální změna, odstranění strukturálních bariér, naplňování potřeb	Překonání životní situace a rozvoj kompetencí jednotlivce, skupiny či rodiny
Nástroje	Mobilizace, akční výzkum, participativní metody rozhodování a evaluace, komunitní organizování a rozvoj, tvorba nových programů, komunitní plánování a vzdělávání	Depistáž, sociální poradenství v terénu, doprovázení, empowerment ⁴²
Působení v čase	Cyklus od poznávání komunity přes výzkum, identifikaci lídrů a stakeholderů (dočasných držitelů peněz či majetku), formulování potřeb, priorit, cílů, zdrojů, utváření koalicí a partnerství nebo uplatňování kompetitivních metod (soutěživých, soupeřivých), až po evaluaci procesů, cílů a dopadů. Obvykle delší, než 2 roky	Od jednorázového podání informace přes krátkodobou intervenci (2-3 měsíce), až po dlouhodobou péči a podporu rodiny při překonávání sociální situace (1 rok).
Zájmy, které sleduje	Udržení sociálního smíru, překonání společenských (strukturálních) bariér	Udržení sociálního smíru, překonání sociální situace jednotlivce a rodiny

41 http://www.fsr.gov.sk/external/298/brozura_2_vnutro_nahlad.pdf, str. 36-37, ze dne 20. 5. 2013.

42 Dle Wikipedie jde o označení rozvojového přístupu, zaměřeného na posílení schopností lidí v rozvojovém světě ovlivňovat vlastní budoucnost, namísto přímého poskytování pomoci. Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Empowerment>



Náplň práce	Mapování komunity, navazování kontaktů, analýza vztahů, síťování, vedení kampaní, vytváření koalic, facilitace procesu veřejných diskusí, podpora a konzultační služby při vzniku komunitních občanských organizací, plánování a výkon komunitních akcí, evaluace dosaženého pokroku.	Navazování kontaktů, depistáž, zprostředkování kontaktů a informací, sociální poradenství, distribuce (zásobování, dodávání), doprovázení.
-------------	---	--

Systémově se podle Oláha komunitní sociální práce v romských komunitách nerealizuje, ale v souladu se zákonem o sociálních službách má každá samospráva vypracovaný **komunitní plán**, který definuje problémy místních komunit včetně návrhů na jejich řešení.⁴³

Efektivním způsobem pomoci rodinám ze sociálně vyloučených lokalit jsou **komunitní projekty**. Tyto projekty realizují jak samosprávy, tak mimovládní organizace. S komunitními projekty často souvisí zřizování **komunitních center**, která jsou na Slovensku velmi častá. Matoušek definuje komunitní centrum jako zařízení poskytující ambulantní programy, o něž je v místní komunitě zájem a jejichž cílem je vzdělávání, pěstování zájmů, občanská svépomoc či řešení určitého problému. Komunitní centrum využívají zejména matky s dětmi, příslušníci etnických minorit, nezaměstnaní, děti a mládež, staří lidé.⁴⁴

Kromě terénních sociálních pracovníků mohou poskytovat své služby v komunitách také asistenti terénních sociálních pracovníků, terénní zdravotní asistenti, asistenti učitele, dobrovolníci.

Sociálních pracovníků v terénu je však na Slovensku s ohledem na potřeby obyvatel doposud velmi málo.

Cílem kapitoly bylo objasnit formu komunitní práce, která se na Slovensku stále rozvíjí.

Vybrané metody terénní práce a zejména konkrétní strukturu práce s uživatelem poznáme na následujících příkladech zvolené partnerské organizace. Tyto metody jsou specifické pro danou lokalitu, nemusí vypovídat o praxi na celostátní úrovni.

4.3.2. Příklady terénní práce v praxi města Stará Ľubovňa

Slovenského partnera projektu „Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb“ reprezentuje Město Stará Ľubovňa. Pro snazší pochopení tamního systému sociální pomoci rodinám s dětmi rozvedeme následující organizační členění:

⁴³ Zákon č. 448/2008 Zb., o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

⁴⁴ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 86.



- **Úřad práce, sociálních věcí a rodiny Stará Ľubovňa** (úřad práce) zahrnuje Odbor sociálních věcí a rodiny, pod který spadají tato oddělení:
 - oddělení státních sociálních dávek
 - oddělení pomoci v hmotné nouzi
 - oddělení sociálně – právní ochrany dětí a sociální kurately
 - referát poradensko psychologických služeb
 - oddělení peněžitých příspěvků na kompenzaci těžce zdravotně postižených a posudkových činností ⁴⁵

Na základě vyhodnocení situace rodiny mohou pracovníce úřadu práce nabídnout pomoc terénní služby. Problematická situace v rodině se začne řešit zpravidla na popud spoluobčanů či informací ze školy nebo od lékaře. Úřad práce si může také objednat službu, za kterou platí.

Úřad práce vypracovává zákonem stanovený *Plán sociální práce*, v rámci kterého jsou vyhledáváni další partneři ke spolupráci, např. pracovníci z terénu. V tomto plánu jsou zakotveny i konkrétní povinnosti pracovníků městského úřadu. Plán se přehodnocuje nejpozději za půl roku.

Pokud uživatel v rámci stanoveného plánu nespolupracuje, je informován o sankčních postupech. Častým „sankčním“ postupem (např. v případě záškoláctví) je stanovení institutu zvláštního příjemce. Tímto příjemcem je pracovník městského úřadu, kterému se vyplácí dávky rodiny.

Pracovnice městského úřadu v rámci práce v terénu kontrolují v rodinách zásoby potravin, stav financí včetně dluhů na nájemném apod. Mají také za úkol v terénu vytipovávat sociálně slabé rodiny. Na městském úřadu ve Staré Ľubovni je určen pracovník pro spolupráci s úřadem práce – např. v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Také neziskové organizace participují na pomoci v dané rodině. Městský úřad má zákonnou povinnost odkazovat na pomoc dalších institucí. V rámci všech zainteresovaných subjektů dochází k vyhodnocování spolupráce.

Mezi spolupracující subjekty úřadu práce ve Staré Ľubovni v sociální oblasti patří akreditované subjekty (Krizové středisko ve Staré Ľubovni, Dětský domov sv. Klementa Hofbauera v Podolínci), Centrum pedagogicko-psychologického poradenství, Centrum volného času, Dům sv. Anny apod.

- **Roli městského úřadu** v oblasti péče o rodinu s dětmi zastupuje oddělení sociálních věcí a bytové politiky s těmito sekcemi:
 - sociálně-právní ochrana
 - institut zvláštního příjemce
 - bytová politika
 - referát sociálních služeb
 - komunitní centrum ⁴⁶

⁴⁵ http://www.staralubovna.sk/resources/File/organizacna_struktura_od_27_12_2012.pdf, ze dne 1. 8. 2013.

⁴⁶ http://www.staralubovna.sk/resources/File/organizacna_struktura_od_27_12_2012.pdf, ze dne 1. 8. 2013.



Pro potřeby metodiky se zaměříme na podobu sociální práce pro rodiny s dětmi v komunitním centru, která je realizována zpravidla v terénu – v přirozeném prostředí rodiny.

KOMUNITNÍ CENTRUM V PODSADKU

Komunitní centrum v Podsadku (centrum) se nachází v příměstské části města Stará Ľubovňa. Osada Podsadek je sociálně vyloučenou lokalitou, ve které žije přibližně 950 romských obyvatel.

Jak již bylo uvedeno, centrum organizačně spadá pod působnost samosprávy, pod oddělení sociálních věcí a bytové politiky městského úřadu. Zajišťuje terénní práci zejména ve vytipovaných sociálně vyloučených lokalitách ve městě a okolí, nejčastěji s příslušníky romského etnika. Cílovou skupinou jsou nejen rodiny s dětmi, ale i jednotlivci žijící v lokalitě.

Pracovníci komunitního centra často řeší klientelu nedobrovolnou. To souvisí s plánem sociální práce tamního úřadu práce a s případnými sankčními postupy, které jsou v rámci sociálně-právní ochrany dětí uplatňovány.

V Podsadku realizují terénní sociální práci tito zaměstnanci a dobrovolníci:

1. Terénní sociální pracovníci prostřednictvím města a Fondu sociálního rozvoje – zaměstnanci zmiňovaného národního projektu „Terénna sociálna práca v obciach“
2. Pracovníci neziskové organizace ETP Slovensko – Centrum pre udržateľný rozvoj
3. Pracovníci místního občanského sdružení Humanita v komunitách

Činnost jednotlivých pracovníků se často prolíná, terénní pracovníci jsou závislí na realizaci svých projektů. Projekty pak spolu s požadavky městského úřadu definují podobu terénní práce.

➤ Realizace projektu „Terénna sociálna práca v obciach“ v komunitě v Podsadku

Do národního projektu je přímo v Podsadku zapojeno 6 sociálních pracovníků – z toho jsou 4 terénní sociální pracovníci a 2 asistenti terénních sociálních pracovníků. Sídli jak na městském úřadu, tak přímo v komunitním centru, v němž některé ze svých aktivit přímo realizují. Do centra dochází klienti např. kvůli sociálnímu poradenství.

Pracovníci jsou zaměstnanci města Stará Ľubovňa, řídí se však standardy Fondu sociálního rozvoje. Jejich činnost metodicky vede koordinátor – zaměstnanec Fondu sociálního rozvoje.

Standardy jsou shrnuty v publikaci „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami.“ Standardy se přitom snaží zachytit celou škálu činností, intervencí, postupů, náplní práce, které se v praxi terénního pracovníka vyskytují.

Podle standardů jsou při práci s klientem zásadní tyto **administrativní náležitosti**:



Každému klientovi (jednotlivci) je zaveden spis, který zahrnuje:

1. sociální anamnézu
2. individuální plán
3. souhlas se zpracováním osobních údajů
4. záznamy z intervencí
5. přílohy spisové dokumentace – např. rozsudky

Písemná smlouvy s klienty uzavírána není. Vzor tiskopisu Fondu sociálního rozvoje „Záznamy z intervencí“ je uveden v příloze č. 3, vzor tiskopisu „Sociální anamnéza klienta“ je uveden v příloze č. 4.

Pozn.: Zde vidíme administrativní náročnost práce terénního pracovníka, protože musí mít založen spis a individuální plán pro každého jednotlivce, včetně dětí. Tím dochází k vysoké byrokratizaci terénní sociální práce. V tomto případě je výhodou praxe TAS Vsetín, kdy uživatelem je rodina jako celek.

Pracovní náplň terénního sociálního pracovníka

Náplň vymezená dle těchto standardů by se dala ve zkrácené verzi popsat takto:

- samostatně vyhledává, diagnostikuje a nachází řešení pro jednotlivce i rodiny odkázané na pomoc
- poskytuje základní sociální poradenství v krizových situacích a zabezpečuje potřebné sociální služby
- po dohodě s klientem navrhuje formu sociální intervence a plánuje další kroky řešení problému
- poskytuje individuální i skupinové konzultace a odkazuje klienta k příslušným odborníkům a institucím
- v případě potřeby doprovází klienta do jednotlivých institucí, koná v zájmu klienta
- spolupracuje a zprostředkovává informace mezi klientem a institucemi v lokalitě (obecní úřad, škola, úřad práce atd.)
- vede spisovou dokumentaci klientů (terénní deník), vypracovává měsíční zprávy
- mapuje lokalitu – sbírá demografické údaje, analyzuje potřeby lokality, určuje cíle své práce v dlouhodobějším horizontu
- koordinuje své aktivity s vedením samosprávy a dalšími zainteresovanými institucemi ⁴⁷

Pracovní náplň dále specifikuje úkoly pracovníka v **lokalitě, která je ohrožená vícenásobným sociálním vyloučením**. Důraz je kladen na mapování terénu a vyhledávání klientů, navazování kontaktů, poradenství, podporu kompetencí, motivaci, posilování sebevědomí a zodpovědnosti, prevenci.

⁴⁷ Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 4.



Při výkonu povinností terénnímu pracovníkovi pomáhá **asistent terénního sociálního pracovníka v sociálně vyloučených komunitách** (asistent). Ten dle pokynů pracovníka vykonává v terénu odborně nenáročné úkony. Především pomáhá klientům s vyplňováním tiskopisů, doprovází, připravuje setkání s rodinami klientů, zprostředkovává kulturní kontext, v případě potřeby pomáhá s tlumočením.

Takto definovaná pracovní náplň terénního pracovníka a asistenta na Slovensku je v porovnání s výčtem činností pracovníc TAS v České republice (dle § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) pojata velmi široce a obecně. Je to dáno např. širším záběrem cílové skupiny na Slovensku (nejde jen o rodinu s dětmi, počítá se jednotlivcem, skupinou nebo celou komunitou).

Pracovní náplň terénního sociálního pracovníka – zaměstnance Fondu sociálního rozvoje odráží rysy komunitní práce, klade důraz na vyhledávání, mapování, prevenci. Oproti českému kontextu pracovní náplň nezmiňuje konkrétní pracovní výchovné, vzdělávací či socioterapeutické činnosti. Větší důraz je kladen na kooperaci s dalšími institucemi, zejména se samosprávou.

Na Slovensku všechny uvedené činnosti terénního pracovníka mají za cíl zmírnit proces vyčleňování klientů ze společnosti. Dle stanovených procedurálních standardů ⁴⁸ cíl také sleduje odbornou pomoc obyvatelům v nepříznivé sociální situaci, což koresponduje s cíli terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi v České republice.

➤ **Aktivity organizace ETP Slovensko – Centrum pre udržateľný rozvoj (ETP)**

S organizací ETP město Stará Ľubovňa v komunitním centru spolupracuje od roku 2003 na projektech pomáhajících a podporujících obyvatele komunity Podsadek. Organizace ETP přitom spolupracuje v rámci projektů s řadou měst a obcí na středním a východním Slovensku a klade si mj. za cíl řešit problémy znevýhodněných regionů a sociálně slabých skupin obyvatel.

V komunitním centru Podsadek (a desítkách dalších center) organizace ETP realizuje např. projekt „Komunita na ceste k prosperite“ podporovaný Programem švýcarsko-slovenské spolupráce.

Mezi hlavní aktivity projektu patří:

předškolní příprava, finanční vzdělávání, zdravotní osvěta, doučování, nízkoprahové volnočasové aktivity, sociální poradenství, mimoškolní aktivity s povinným počítačově čtenářským kroužkem, mentorský program pro nadané žáky (mentor se věnuje individuálně dvěma dětem a snaží se rozvíjet jejich talent).

Přímo v Podsadku organizace ETP v současnosti (rok 2013) zaměstnává 1 komunitního pracovníka, který se věnuje zejména dětem a mládeži, pět mentorů a tři „tutory mimoškolních aktivit“ – ti mají na starosti řemeslnou dílnu, kreativní aktivity a počítačově čtenářský kroužek. Tutoři i mentoři pracují v rámci dohody o provedení práce. Řemeslnou dílnu zřídila organizace ETP Slovensko v prostorech komunitního centra Podsadek v roce 2012 ve spolupráci s městem Stará Ľubovňa.

48 Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 7.



K vybraným projektovým aktivitám má organizace ETP Slovenko zpracovány jednotné **školicí a metodické materiály**, kterými se zaměstnanci řídí. Např. pro děti je určen program Nové horizonty, který prostřednictvím Ezopových bajek učí myšlení a hodnotám. Organizace zajišťuje svým pracovníkům také vzdělávání a supervize.

Pracovní náplň terénních pracovníků se liší dle typu vykonávaných aktivit.

Jak Oláh uvádí, komunitní centrum v romské komunitě je v ideálním případě systém nebo „zastřešení“ různých sociálních služeb, které jsou v komunitě poskytované. Často se však ve svých službách omezuje jen na organizování volnočasových aktivit pro děti nebo kulturních akcí.⁴⁹

Ředitelka organizace ETP Slovenko potvrzuje, že aktivity centra v Podsadku jsou převážně zaměřené na děti a mládež. Pracovníci i dobrovolníci centra si kladou za cíl dosáhnout vnitřní obrody dětí a mládeže z romské osady, rozvinout nadání a talenty, umožnit dětem smysluplně trávit volný čas a připravit se na novou, lepší budoucnost.⁵⁰

Pozn.: Organizace ETP může být inspirující v tvorbě jednotných školicích a metodickým materiálů pro vybrané pracovní postupy s uživateli a v uplatňování role „mentora.“ V praxi TAS role mentora není příliš známá a využívána – přitom jeho úloha může být důležitá u těch dětí uživatelů, které mají talent a nemají přitom podmínky a možnost jej rozvinout.

➤ Místní iniciativy

Komunitě v Podsadku přispívají také projekty místního **sdružení Humanita v komunitách**. Jak je uvedeno na webových stránkách organizace: „...**pracovníci sdružení v terénu, přímo v rodinách sledují hygienu, zdravotní a sociální podmínky právě v takových případech, kde nemůže pomoci ani referát odboru sociálních věcí města**“⁵¹.

Sdružení je převážně zaměřeno na aktivity pro mládež, ale akcí se účastní také rodiny s dětmi. V rámci sdružení funguje několik společenství a spolků (např. pro ženy, dospělé, pro mladé maminky, společenství rodin, tvořivých rukou apod.). Společným cílem těchto aktivit je „vnést duchovní bohatství do materiálního prázdna“. Sdružení organizuje víkendové pobyty, letní tábory, kurzy evangelizace apod.

Zde vidíme ukázkový příklad, jak efektivně zástupce neziskového sektoru doplňuje činnost stání správy a samosprávy při práci v terénu.

Výhled aktivit v Podsadku do budoucna

Hlavní projekty komunitního centra v Podsadku jsou realizovány do roku 2015.

Nejistota financování následného období, se kterou se potýkají i další slovenská města a obce, ztěžuje plánování a rozvoj terénní práce v rodinách s dětmi.

49 OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011. s. 44.

50 <http://www.inprost.sk/v-komunitnom-centre-v-podsadku-otvorili-remeselnu-dielnu>, ze dne 21. 5. 2013.

51 <http://www.humanitas.sk/index.html>, ze dne 5. 8. 2013.



4.4. Srovnání terénní práce v rodinách s dětmi na Slovensku a v ČR

Tato kapitola vychází především z poznatků, které byly získány v rámci partnerské spolupráce s Městem Stará Ľubovňa.

Rozdílný sociální kontext

Chceme-li přenášet efektivní nástroje pro výkon své profese, je třeba si uvědomit odlišný kontext, z něhož metody naší práce vycházejí, a uvědomit si určitá specifika i odlišnosti, které mohou mít vliv na objektivní posuzování a pohled na věc.

- **Rozdílné metody práce v rodinách s dětmi mohou být podmíněny těmito faktory:**
 - Rozdílné definování cílové skupiny – v praxi TAS je klientem výhradně rodina s dětmi, oproti tomu jsou terénní pracovníci na Slovensku zaměřeni i na jednotlivce v rámci celé komunity.
 - Rozdílné ukotvení terénní sociální práce v systému sociálních služeb – např. pojem „sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi“ zákonná úprava na Slovensku nezná.
 - Odlišné zákonné normy, které mají vliv na výkon a metody sociální práce – příkladem odlišnosti může být zakotvení institutu zvláštního příjemce ve slovenském zákonodárství jako sankce při řešení záškoláctví.
 - Odlišné demografické složení obyvatel včetně složení národnostních menšin – na Slovensku je cca 700 romských komunit, cca 400 000 Romů.
 - Koncentrace sociálních problémů ve slovenských sociálně vyloučených komunitách – s tím souvisí koncentrovaná vysoká míra nezaměstnanosti v komunitách a větší míra chudoby.
 - Odlišný sociálně kulturní kontext zahrnující silný vliv tradice a náboženského vyznání na Slovenku.
- **Příklady odlišné sociální politiky na Slovensku**
 - Výkon sociální práce, včetně terénní, spadá do kompetence obcí i vyšších územních celků – např. sociálně právní ochrana je v kompetenci úřadů práce, sociálních věcí a rodiny – tento model byl v českých podmínkách zrušen.
 - Snaha o jednotnou koncepci terénní práce na celostátní úrovni a centralizaci práce přes Fond sociálního rozvoje – snaha pomoci obcím snížit administrativní náročnost.
 - Jiný systém náhradní rodinné péče, dlouhodobější zkušenosti s pěstounstvím pojatým jako zaměstnání – příklady odlišností: profesionální pěstoun je zaměstnanec dětského domova, obec ze zákona spoří dítěti umístěném v domově.
 - Velký význam v oblasti sociální práce hraje institut zvláštního příjemce sociálních dávek – např. ve městě Stará Ľubovňa jej vykonává jeden pracovník městského úřadu v rámci samostatné agendy – jak už bylo uvedeno, jde o nástroj na řešení záškoláctví, při nedostatku potravin



v rodině, zanedbávání očkování apod.

- Řešení neplacení výživného na děti je řešeno formou náhradního plnění z úřadu práce (je stanoveno minimální výživné pro dítě 27 eur měsíčně).
- V rámci povinné školní docházky se v 9. ročníku ZŠ dělají zkoušky, po jejichž složení je teprve ukončeno základní vzdělání.
- Dluhy na zdravotním pojištění znemožňují protialkoholní léčbu.
- Sociální pracovníci využívají dosti kontrolních mechanismů – např. kontrolují zásobování rodin potravinami dle stanovených standardů.

➤ Srovnání metod a postupů práce

Srovnání je ovlivněno zejména souhrnnými výstupy ze semináře, workshopu a z rozhovorů s pracovníky partnerského města Stará Ľubovňa.

V tomto srovnání se chceme zaměřit jak na faktory, které se osvědčily, tak na úskalí při výkonu profese. Je však třeba upozornit na rizikové paušalizování výstupů na celostátní úrovni.

Slovenští pracovníci mají z hlediska terénní práce větší zkušenosti při práci s komunitou – což je přirozeně dáno demograficky. Mezi osvědčené postupy slovenští partneři zahrnuli např.:

- vyhledávání silných jedinců v komunitě, kteří by mohli být vzorem pro ostatní
- využívání pracovníka v komunitě specializovaného na problematiku závislosti
- kladení důrazu na „podchycování“ mládeže komunity
- využívání pozitivních vzorů z řad vrstevníků u dětí

Práce s dětmi a mládeží nejen v terénu je považována za zásadní – dle slov slovenských partnerů „změna přichází do rodin přes práci s dětmi, přitom je důležitá vytrvalost a systematická práce“. Příkladem práce s dětmi je zavedení role mentora – pracovníka či dobrovolníka, který se věnuje dítěti za účelem rozvoje jeho talentu.

Provázanost práce s dětmi v sociálně slabých rodinách vidíme např. u institucí jako je městské centrum volného času, které určité aktivity pro tyto děti poskytuje zdarma.

Pomoc a podpora však není automatická – dle slovenských zkušeností se osvědčila pomoc uživatelům na základě principu zásluhovosti (např. v případě materiální výpomoci).

Kromě práce s dětmi se ukázalo důležitou metodou při řešení nepříznivé sociální situace motivování ke změně chování prostřednictvím spolupráce s rodinnými příslušníky či jinými příslušníky komunity. Inspirující může být i úzká spolupráce terénních pracovníků s lékaři, hlavně pediatrii.

Specifické metody zaznamenáváme také při řešení nepříznivé finanční situace. Např. organizace ETP Slovensko je v této oblasti pokroková. Pro tyto potřeby má vytvořeny vlastní metodické materiály a konkrétní projekty. Např. „nízkopříjmové rodiny“ mají už šest let možnost zapojit se do spořicího projektu, v rámci kterého při ukončení spoření uživatel dostává bonus od donátora ve výši naspořené sumy. Zlepšit kvalitu bydlení pomáhaly i tzv. mikropůjčky, které poskytoval donátor.



Při práci se sociálně slabými rodinami hraje na Slovenku velký význam křesťanství a úloha církevních organizací. Mezi základní metody práce z tohoto pohledu patří duchovní podpora uživatelů, evangelizace, pomoc s hledáním smyslu života, pastorační práce – např. v komunitách mají význam pastorační centra, jejichž představení motivují klienty ke změně své osobnosti a potažmo ke zlepšení sociální situace prostřednictvím přehodnocení svých životních postojů a hodnot.

Z hlediska konkrétních pracovních postupů v terénu je příkladem specifická kontroverzní práce s klienty v Institutu Krista Velekněze v Žakovcích.

V neposlední řadě je možno se od slovenských partnerů inspirovat bohatšími zkušenostmi z oblasti náhradní rodinné péče.

*Pokud se zaměříme na **úskalí či rizikové stránky** terénní práce na Slovenku, je možno zmínit tyto příklady:*

- Místo písemného souhlasu o poskytování sociální služby je zde pouze ústní dohoda, vzájemná důvěra.
- S ohledem na mentalitu většiny romských uživatelů (žijících pouze přítomností) se řešení problémů těžko plánuje, což má negativní vliv na stanovování individuálních plánů.
- Na Slovenku obecně chybí systematická péče o lidi bez domova, nahodile tuto problematiku řeší nestátní či církevní organizace.
- Chybí návaznost na odborné sociální poradenství – např. v případě zadluženosti chybí bezplatné občanské poradny, právníkové služby.
- Pracovníci nemají nástroje na řešení zadluženosti a chudoby v komunitách, řeší pouze dopady nepříznivých sociálních situací – chudoba je již generačním problémem.
- Mezi používané metody sociální práce patří také kontrola, usvědčování, direktivní přístupy.
- K výkonu terénní práce a zejména při práci na projektech chybí finanční prostředky, a to na celostátní úrovni – sociální pracovníci tak zaznamenávají permanentní profesní nejistotu.

I když jsou uvedené metody a postupy práce na Slovenku směřovány především na jednotlivce, pro praxi TAS v rodinách s dětmi lze většinu metod využít a aplikovat.

➤ **Co lze přenést ze slovenské praxe do podmínek terénní asistenční služby**

Na závěr kapitoly uvedme několik konkrétních tipů, které by se na základě slovenských příkladů mohly projevit přímo v praxi TAS Vsetín:

- Užití spolupráce pracovníků TAS s pracovníky center volného času – vyjednávání podpory pro děti ze sociálně-slabých rodin např. snížení poplatku za volnočasové aktivity a tábory.
- Vyjednávání příspěvků z rozpočtu města na financování volnočasových aktivit dětí z nízkopříjmových rodin (namísto poskytování dávky



mimořádné okamžité pomoci na tyto účely).

- Navázání užší spolupráce s pediatry a jinými odbornými lékaři v rámci zajištění zdravotní péče – např. kvůli očkování, preventivním prohlídkám.
- Výchování pracovníka v organizaci na pozici specialisty na problematiku závislostí – pracovník by byl odborníkem na oblast alkoholových závislostí, gamblerství apod.
- Kladení většího důrazu na spiritualitu klientů, hledání životního smyslu jako motivačního činitele ke změně postojů a smýšlení klienta (které následně mohou vést ke změně nepříznivé životní situace).
- Využívání principu zásluhovosti při práci s klienty (v případě materiální pomoci od dárců má tato pomoc sloužit jako „odměna“, např. za splněný úkol, za snahu klienta – smyslem je zabránit tak pasivnímu přístupu a ztráty zodpovědnosti ze strany klienta).



5. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V RODINÁCH S DĚTMI V POLSKU

Pozn.: Není – li za textem uvedena citace, vycházíme především z poznatků, které byly získány v rámci partnerské spolupráce s Městským centrem sociální pomoci Krakov.

Sociální práce, chápáná jako pomoc osobám potřebujícím podporu, má v Polsku dosti dlouhou tradici, srovnatelnou s jinými zeměmi. První pečovatelské instituce se objevily na počátku 12. století a byly úzce spojeny s církví. Sociální práce jako zaměstnání (i když se to ještě tak nenazývalo) se objevila oficiálně ve 20. letech 20. století. Systematické a programové vzdělávání k této práci započalo v roce 1925. V době komunistických vlád (po roce 1945) bylo řečeno, že činnost tohoto druhu je zbytečná a přestalo i vzdělávání v tomto oboru. Roku 1959 však byli sociální pečovatelé znovu povoláni a rokem 1966 zahájily svou činnost školy pro jejich přípravu. V té době bylo také oficiálně uznáno zaměstnání sociálního pracovníka. V 70. letech 20. stol. byla sociální práce v Polsku úzce propojena se zdravotnictvím a jejími adresáty se staly hlavně starší, nemocné a nesvéprávné osoby. Převážná většina tehdejších sociálních pracovníků však postrádala odpovídající odbornou kvalifikaci. Po převratu roku 1989 získala sociální práce zvláštní význam, začal se také klást důraz na formaci profesionálů v oboru sociální práce.⁵²

5.1. Klíčové subjekty a instituce



Pozn.: Přehled vychází zejména z členění, jak jej v rámci svého výzkumu zpracovala na svých webových stránkách nadace Sirius.

Péče o rodiny s dětmi v Polsku hierarchicky spadá do kompetencí těchto subjektů a institucí:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí – ústřední orgán státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.
- Vyšší územní celek (samorząd wojewodski) – odpovídá českému územnímu členění na kraje
- koordinuje náhradní rodinnou péči
- je zřizovatelem regionálních terapeuticko-výchovných středisek – jde o ústavní zařízení, které se zaměřuje na děti vyžadující speciální péči, max. může být ve středisku 30 dětí (*zařízení lze přirovnat k českému středisku výchovné péče*)
- zřizovatel preadopčních intervenčních center – v centrech jsou umístovány děti do 1 roku věku dítěte, je jich zde max. 20 (*centrum si lze představit jako kojenecký ústav*)

⁵² KAMIŃSKI, T. Křesťanská sociální práce v Polsku, idea a praxe. In Caritas et veritas. Časopis pro reflexi křesťanských souvislostí v sociálních a humanitních oborech. Číslo a ročník 1/2011. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2011.s. 16-17.



- Okres (powiat)
 - na okresní úrovni se odehrává převážná část procesu zajišťování a organizování náhradní výchovy
 - okres je zřizovatel středisek péče a výchovy (Jedná se o ústavní zařízení, které lze přirovnat k českému dětskému domovu. Ve středisku se realizuje plán pomoci dítěte, který se vypracovává ve spolupráci s rodinným asistentem. Legislativa předpokládá, že kapacita těchto středisek bude max. 14 dětí.)
 - pod okres náleží také okresní středisko rodinné pomoci (Powiatowe centrum pomocy rodzinie) – toto středisko je zpravidla organizátorem náhradní rodinné péče
- Obec s rozšířenou působností (gmina)
 - podle zákona o sociální pomoci byla obci svěřena povinnost zajišťování prevence, která vede k zamezení oddělování dětí od jejich biologických rodičů
 - zajištění práce s rodinou na komunální úrovni, poskytování široké škály služeb, např. i zprostředkování rodinného asistenta
 - provozování center denní péče – ve formě komunitních center, klubů, mimoškolních aktivit nebo ve formě specializovaných center se společenskými aktivitami, léčebnou terapií atd.⁵³

5.2. Legislativní zázemí

- V současné době statut sociální práce v Polsku upravuje **zákon č. 64/2004, o sociální pomoci** (Ustawa o pomocy społecznej), ze dne 12. března 2004.

V souladu s jeho předpisy je sociální práce zaměstnáním, které má za úkol pomáhat jednotlivcům i rodinám dosahovat nebo posilovat schopnosti k fungování ve společnosti plněním odpovídajících společenských úkolů a vytvářet příznivé podmínky k dosažení tohoto cíle. Oficiálně je sociální práce v Polsku tzv. regulované zaměstnání. Znamená to, že odpovídající státní předpisy dosti přesně určují, jaké podmínky nutno splnit, aby bylo možné toto zaměstnání vykonávat.

Podmínky k výkonu profese sociálního pracovníka

Článek 116 zákona o sociální pomoci definuje, že sociálním pracovníkem se může stát osoba, která splňuje jednu z níže uvedených podmínek:

- vlastní diplom ukončení kolegia pracovníků sociálních služeb (tato kolegia probíhají pod patronátem vysokých škol a dávají možnost získat licenci)
- ukončila vysokoškolské studium v oboru sociální práce (tento obor byl zaveden roku 2006)
- do 31. prosince roku 2013 ukončila vysokoškolské studium se specializací, která připravuje k výkonu povolání sociálního pracovníka v jednom z těchto oborů:

⁵³ <http://www.nadacesirius.cz/cs/ops-centrum-podpory/projekt-centrum-podpory-nrp/vyzkum, ze dne 3. 10. 2013.>



- pedagogika
- speciální pedagogika
- politologie
- sociální politika
- psychologie
- sociologie
- věda o rodině

Zákon o sociální pomoci stanoví, že sociální pracovníky zaměstnávají především instituce veřejné sociální péče. Proto také naprostá většina polských sociálních pracovníků vykonává svou práci ve střediscích sociální pomoci (osrodek pomocy społecznej „OPS“). Tato střediska existují v každé obci. Mohou mít název rovněž městské středisko sociální pomoci (MOPS) či okresní středisko sociální pomoci (GOPS).

Kromě toho jsou sociální pracovníci zaměstnanci **okresních středisek pomoci rodině**, která se zabývají náhradní rodinnou péčí.

V souladu se zákonem o sociální pomoci mohou sociální pracovníky zaměstnávat i jiné instituce, v nichž jsou plněny úkoly z rezortu sociální pomoci. Do těchto institucí zákon řadí instituce trhu práce, nemocnice, pečovatelsko-výchovné ústavy, vězeňská zařízení, nestátní instituce, církevní organizace. V mnoha zařízeních tohoto typu skutečně pracují sociální pracovníci, ale jejich statut je nejasný. Například sociální pracovník v nemocnici je pracovníkem zdravotnictví a ne sociální pomoci, což znamená, že nemůže využívat všech předpisů, které se týkají pracovníků sociální pomoci.

Zákon o sociální pomoci vyjmenovává též hlavní úkoly, jaké stojí před sociálními pracovníky. Nejdůležitějším, ale ne jediným, je sociální práce. Kromě ní se mají sociální pracovníci zabývat také péčí o poskytování peněžitě nebo věcně pomoci, poradenstvím, pobídkou ke své pomoci, spoluprací s jinými specialisty a iniciativami nových řešení v rezortu sociální pomoci.

Zákon také ukládá sociálním pracovníkům stálé zvyšování profesní kvalifikace, důraz klade na realizaci supervizí.

Pozn.: Dle tohoto zákona nárok na peněžitou podporu přitom má osoba, která se samostatně stará o domácnost a která má příjem nižší než 542 zlotých (cca 3360 Kč), nebo člen rodiny, který má příjem nižší než 456 zlotých (cca 2370 Kč) – tato výše podpory je platná od 1. 10. 2012.

Systém peněžitě pomoci v Polsku je podobný jako v České republice, ale má určitá specifika. Za zmínku stojí přídavek a půjčka na ekonomické osamostatnění, podpora na osamostatnění a pokračování výuky, podpora výdajů pro uprchlíky spojená s výukou polského jazyka nebo odměna pěstouna.

- **Zákon č. 149 /2011, o podpoře rodiny a systému náhradní péče** („Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej“), ze dne 9. června 2011.

Zákon upravuje a stanovuje pravidla a formy podpory rodinám, které selhávají v roli pečovatelsko-výchovné, zákon dále upravuje systém adopcí, náhradní rodinné péče.



- Dalšími právními předpisy, které ovlivňují podobu sociální práce, jsou:
 - Zákon o pracovní a sociální rehabilitaci a o zaměstnávání postižených, Dz.U. Nr 123, ze dne 27. 8. 1997
 - Zákon o sociální zaměstnanosti, Dz.U. 2003 Nr 122 poz. 1143 („o zatrudnieniu socjalnym), ze dne 13. 6. 2003
 - zákon č. 9/1964, o rodině a opatrovnictví (Kodeks rodzinny i opiekuńczy)

5.3. Pracovní postupy a metody práce

Obecně lze říci, že sociální pomoc v Polsku spočívá kromě přiznávání a vyplácení peněžité podpory také v poskytování sociální práce, v řízení a rozvoji nezbytné sociální infrastruktury, v analýze a hodnocení jevů, na základě kterých je pomoc poskytována. Pomoc dále spočívá v rozvíjení nových forem sociální pomoci a svépomoci a v realizaci úkolů na základě zpozorovaných sociálních potřeb.

V Polsku nejsou sociální problémy tak anonymní záležitostí jako v ČR. Městská střediska sociální pomoci (MOPS) jsou v zemi natolik známá, že se na ně obrací např. přímo sousedé „problémových“ rodin či jednotlivců, charitativní a vzdělávací zařízení, nemocnice, pracovníci veřejné správy, pracovníci samospráv v jednotlivých částech města, studenti vysokých škol.

Střediska sociální pomoci jsou v Polsku známa i díky organizování veřejných akcí a reklamě. Např. v Krakově má MOPS vytvořeny podrobné internetové stránky, probíhá reklama v regionální televizi, ve veřejné dopravě, místním tisku. Obecně lze říci, že polská média o sociální problematice hodně hovoří, lidé jsou na tyto informace zvyklí a reagují na ně. V České republice má většina lidí obavu informovat pracovníka sociálně-právní ochrany dětí, i když ve své blízkosti zaznamenává špatnou péči o děti či násilí.

V rámci sociální práce je nejčastěji užívanou metodou práce s jednotlivcem nebo rodinou. Skupinová sociální práce a práce v terénu je realizována hlavně díky projektům a díky střediskům místních aktivit, které patří do tzv. programu „PAL”.

Metodám terénní práce v rodinách s dětmi porozumíme nejlépe, budeme-li vycházet z praxe konkrétního zařízení, v našem případě MOPS Krakov.

5.3.1. Koordinace práce v rámci Městského střediska sociální pomoci Krakov

Jak již bylo uvedeno, na základě zákona o sociální pomoci většina polských sociálních pracovníků vykonává svou práci ve střediscích sociální pomoci, která existují v každé obci. Kromě toho sociální pracovníky zaměstnávají okresní střediska pomoci rodině.

Předností práce v MOPS Krakov, ale i v jiných střediscích sociální pomoci v Polsku je fakt, že sociální práce je vysoce koordinovaná a jednotlivé kompetence při práci v rodinách s dětmi jsou rozděleny.



V Krakově bylo zřízeno Městské středisko sociální pomoci při městském úřadu jako jeho organizační služka. MOPS je zodpovědný za pomoc rodinám s dětmi na území města Krakova, včetně praktického provádění terénní sociální práce.

V Krakově má MOPS 9 poboček. Sociální pracovníci mohou pracovat v těchto odděleních:

- oddělení pro seniory a pro osoby se zdravotním znevýhodněním
- oddělení pro rodiny s dětmi a pro nezaměstnané
- oddělení specializující se na sociální dávky

V každé pobočce je několik desítek sociálních pracovníků a na každou pobočku připadají navíc jeden až dva specialisté.

Cíl a poslání

Hlavním cílem MOPS je pomoc lidem a rodinám při překonávání těžké životní situace a v rámci možností pomoc k osamostatnění se v jejich životě a umožnění žít v důstojných podmínkách.

Mezi hlavní důvody pro poskytování sociální pomoci patří dlouhodobá nebo těžká nemoc, zdravotní postižení, nezaměstnanost, krizová situace, bezradnost v pečovatelsko-výchovných záležitostech a ve vedení domácnosti.

Pozn.: V r. 2011 se nacházelo v zájmu krakovského MOPSU cca 5% obyvatel.

Systém pomoci je zaměřen jak na starší a zdravotně postižené obyvatele, nezaměstnané a sociálně vyloučené osoby, tak na pomoc určenou rodinám s dětmi, která je pro naše potřeby stěžejní.

Oblasti pomoci rodinám s dětmi

Pomoc je v rámci Městského centra sociální pomoci Krakov rozdělena do těchto oblastí:

I. Sociální péče

II. Pomoc poskytovaná rodinám s dětmi

1. Nabídka hotových jídel a také poskytování finanční podpory na nákup potravin
2. Působení proti násilí v rodině
3. Denní stacionáře
4. Specifická pečovatelská služba – určená pro rodiny s postiženými dětmi

III. Jiné formy pomoci rodinám s dětmi

Program práce s rodinami, kde se vyskytují problémy ve výchově

Služba rodinného asistenta

Pozn.: Prostor pro terénní sociální práci v rodinách s dětmi se otevírá zejména v bodě III. jako „jiná forma pomoci“. V tomto bodě jsou navíc zmíněny výchovné problémy coby oblast vyžadující pomoc a služba rodinného asistenta, která souvisí s náhradní rodinnou péčí. Také by se terénní práce mohla objevit v bodě II. v rámci „působení proti násilí v rodině“. Terénní práce tak vedle sociální péče, finanční podpory či institucionálního zázemí významně doplňuje spektrum pomoci polským rodinám s dětmi.



Struktura práce s cílovou skupinou a postup pomoci

Osoba v nouzi se obrátí na pobočku MOPS v blízkosti svého bydliště. Zde probíhá vstupní pohovor, včetně vyplnění diagnostického dotazníku, na jehož základě sociální pracovník zjistí, jakou pomoc dotyčný potřebuje. První kontakt může proběhnout i přímo v rodině nebo v jiné instituci – např. ve škole. Uživatel je často odeslán na „centrum“ MOPS, kde se poskytuje specializovaná pomoc a kde se získá doporučení na jiné odborné zařízení či organizaci. Klient může MOPS navštívit pouze jednorázově, poté již dochází do zařízení, které mu bylo doporučeno. Možnosti spolupráce vycházejí ze zákona o sociální pomoci.

Mezi **administrativní náležitosti**, které sociální pracovník sepisuje (někdy ve spolupráci s jinými odborníky a specialisty), patří tyto dokumenty:

1. Diagnostický dotazník/Sociální dotazník
2. Plán sociální pomoci/ Plán práce s rodinou
3. Smlouva o poskytnutí sociální pomoci/ Sociální kontrakt
4. Souhlas se zpracováním osobních údajů
5. Další požadavky se odvíjí od uplatňování konkrétních dávek

Shrnutí:

Práce v rodině se odvíjí od podrobně zmapované sociální anamnézy, ke které slouží formulář Sociálního dotazníku. Standardizovaný dotazník daný zákonem je důležitým pracovním nástrojem sociálních pracovníků v Polsku.

Stěžejním dokumentem sociálního pracovníka je sociální kontrakt neboli Smlouva o poskytnutí sociální pomoci, ze které vychází veškeré další intervence v rodině. Ve smlouvě je konkrétně specifikována spolupráce, jednotlivé kroky jsou časově vymezeny.

Pozn.: Sociální kontrakt tak lze přirovnat k českému individuálnímu plánu.

Dalo by se říci, že na základě sestavené anamnézy a podepsaného Sociálního kontraktu se odvíjí další spolupráce v rodině. Ta zahrnuje poradenství, výběr a zprostředkování vhodné pomoci u dalších subjektů, což je záležitost vysoce individuální.

V případech, kdy není kontrakt uzavřen, je spolupráce s klienty také možná, jde o nedobrovolné klienty.

Dalším pomocným dokumentem je Plán sociální pomoci (někdy nazýván plán práce s rodinou). V něm je zaznamenán na rozdíl od konkrétní smlouvy pouze obecný popis práce. Plán se zaměřuje na více oblastí pomoci.

Vyplácení dávek

Dávky z polského systému „sociálního zabezpečení“ – např. přídavky na dítě nebo pohřebné mají přednost před dávkami vyplácenými přes MOPS. Peněžitá pomoc poskytovaná MOPSem je poslední možnou finanční pomocí, kterou lze získat. Pomoc ze strany MOPS závisí na individuálním posouzení situace ze strany pracovníka.



Podle článku 17 zákona o sociální pomoci patří vyplácení dávek sociální pomoci mezi úkoly obcí s rozšířenou působností. Jsou vypláceny prostřednictvím MOPSu na základě rozhodnutí.

Dávky se vyplácí v pokladnách poboček MOPSu poštovní poukázkou nebo na bankovní účet. V praxi bývají přiznány cca v 80 % případů a zpravidla jsou posílány na účet klienta nebo přímo nájemci, škole apod.

Zde vidíme rozdíl oproti současné české praxi, kdy je možno potřebnou dávku přiznat pouze prostřednictvím referenta úřadu práce.

Kromě finanční pomoci je klientům v rámci MOPS nabízena také nefinanční sociální pomoc, což je samotná sociální práce. Postupy a metody reagují na specifické problémy rodiny.

Do „problémové“ rodiny v Polsku může docházet několik pomáhajících pracovníků:

- vždy je to **sociální pracovník**, který sestavuje sociální anamnézu a zjišťuje finanční situaci rodiny
- další pracovník je **specialista** sociální práce v rodině, který řeší zpravidla problémy výchovně-vzdělávací
- nebo **rodinný asistent**, který se zaměřuje na konkrétní postupy a činnosti. Rodinný asistent působí také v oblasti náhradní rodinné péče

O tom, zda je v rodině specialista nebo asistent, rozhoduje sociální pracovník na základě „diagnosy“ a také zprostředkovává kontakty na další specialisty.

Níže přepsané náplně práce jednotlivých pracovníků mají za cíl pomoci porozumět specifikům a odlišnostem, které z jednotlivých pozic vyplývají, i když se kompetence těchto pracovníků v určitých oblastech mohou překrývat a doplňovat.

5.3.1.1. Pozice sociálního pracovníka

Nejprve se zaměříme na pozici sociálního pracovníka. Jeho činnost se realizuje jak v terénu, tak přímo na pobočkách MOPSu. Výkon terénní sociální práce je podstatným podílem jeho činnosti.

Každý sociální pracovník odpovídá za určitou městskou čtvrť, mapuje zdejší potřeby klientů, převážně se zajímá o finanční oblast. Sociální pracovník dělá s rodinou „obecnou práci“, řeší např. vzdělávací otázky, uplatnění na trhu práce. Také zodpovídá za administrativu, uzavírá s klientem sociální kontrakt, v němž se specifikují konkrétní kroky práce, včetně data platnosti smlouvy apod.

Zjednodušeně lze říci, že každý sociální pracovník, nezávisle na tom v jakém je oddělení, má podobnou pracovní náplň – řeší setkání s klientem, vstupní pohovor, rozhodování o dávkách, rozhodování o tom, které zařízení bude uživatel navštěvovat.

Sociální pracovník v MOPS Krakov zodpovídá průměrně cca za 50 – 60 rodin. Pro úplnost je níže uveden výčet činností, které vycházejí z pracovní náplně sociálního pracovníka pobočky MOPS Krakov:



V náplni je úvodem zmíněno, že „dohled nad pracovníkem má vedoucí týmu, který se zaměřuje na problémy v rodinách. Pracovník plní své úkoly v rámci přiděleného regionu.“ Dále jsou citovány konkrétní úkoly:

Úkoly sociálního pracovníka

- sociální práce s osobou a rodinou v rámci rozvíjení metod směřujících k naplnění sociálního kontraktu (*pozn.: kontrakt lze připodobnit k individuálnímu plánu – kontrakt zakládá časově ohraničený cíl práce s rodinou a jednotlivé kroky*)
- posuzování životní situace, potřeby osob a rodin na základě dotazníkového šetření
- výběr forem pomoci, které jsou adekvátní sociální situaci
- poskytování informací nutných k řešení životních situací osob a rodin
- sociální práce ve spolupráci se „služebně starším“ sociálním pracovníkem nebo se specialistou sociální práce, také ve spolupráci s organizacemi z místního prostředí a s místními komunitami
- práce dle platných zákonných norem
- organizování různých forem pomoci, podílení se na rozvoji sociální infrastruktury, která reaguje na měnící se potřeby svých obyvatel – pod vedením specialisty sociální práce a vedoucího týmu
- sebekontrola v rámci řádného plnění přidělených úkolů a plnění dalších úkolů svěřených nadřízeným
- zastupování jiného sociálního pracovníka v případě dovolené či nemoci
- zodpovědnost za dodržování disciplíny a závazků, které vyplývají z kodexu práce MOPSu, hygienických a protipožárních předpisů apod.

Sociální pracovník zodpovídá za:

- plnění úkolů řádně a v termínu, za dodržování zásad pracovní etiky
- pracovník má na paměti dobro osob, úctu a lidskou důstojnost osob, se kterými spolupracuje
- dodržování mlčenlivosti, ochranu osobních údajů, zodpovědné nakládání s dokumentací klientů, efektivní hospodaření se svěřenými prostředky pro klienty
- vykonávání úkolů v souladu s platnými zákonnými normami, zvyšování profesní kvalifikace, sebevzdělávání
- práci v souladu s pravidly MOPS

Práva sociálního pracovníka:

- využívat pracovní pomůcky, prostředky a technické vybavení ke své práci
- psát zprávy jiným střediskům sociální pomoci za účelem objasnění situace rodiny
- využívat konzultace se svým vedoucím či vedoucím pobočky

Konkrétní oprávnění dále specifikuje organizační řád MOPSu.

Činnosti jsou popsány spíše obecně, skýtají však základní představu o této práci. Z výčtu zodpovědnosti a práv pracovníků lze usuzovat na přikládání významu k zajišťování kvality a profesionality při výkonu práce.



Sociální pracovník pobočky MOPS je první a klíčovou osobou, se kterou klient přichází do kontaktu.

Příkladem může být situace matky, která předtím, než je ubytována v domově pro matky s dětmi (azylovém domě), musí zajistit doporučení a rozhodnutí od sociálního pracovníka MOPSu. Také naopak veškeré přestupky z domova jsou tomuto pracovníkovi hlášeny. Tím jen zaručeno, že pracovník má přehled o chování rodiče a také o pomáhajících institucích, se kterými rodina spolupracuje. Tento fakt přispívá k lepší koordinaci sociální práce včetně práce s rodinou v terénu.

5.3.1.2. Terénní práce v podobě specialisty sociální práce s rodinou a rodinného asistenta

Sociální pracovník vykonává velký podíl práce v terénu, např. když sepisuje sociální anamnézu či řeší dávky sociální pomoci. V tomto oddílu se více zaměříme na pozici dalších pomáhajících odborníků v terénu, a to specialisty sociální práce s rodinou a rodinného asistenta. Specifika práce těchto odborníků jsou v českých podmínkách neznámé.

❖ Specialista sociální práce s rodinou

Specialista sociální práce s rodinou (specialista) oproti sociálnímu pracovníkovi pracuje s rodinami intenzivněji a řeší problémy do hloubky. Specialista nepůsobí v každé rodině, ne všechny rodiny jeho služby potřebují. Specialista je zaměstnancem MOPSu, má zpravidla pedagogické vzdělání.

Specialista vykonává stejně jako sociální pracovník úkoly v rámci svého přiděleného území (část města, ulice) a také jej dozoruje vedoucí oddělení.

Každý specialista spolupracuje průměrně s 15 – 18 rodinami.

Náplň práce specialisty

Pozn.: Popsané činnosti vychází z pracovní náplně specialisty MOPS Krakov.

Specialista úzce spolupracuje se sociálním pracovníkem a jeho práce zahrnuje tyto činnosti:

- vedení psychoedukace v rodině – zahrnuje např. poskytování informací týkajících se příčin výchovných problémů, vzdělávacích obtíží, dále výchovných stylů, metod a postupů včetně vlivu těchto postupů na chování dětí, informace se týkají také otázek rodinných vztahů a vazeb
- modelování správných rodičovských postojů, výchovných stylů
- posilování výchovných a sociálních kompetencí, podpora vytváření systému hodnot a prosociálních postojů, formování způsobů chování akceptovatelného společností, včetně konstruktivních modelů fungování ve skupině a v širším prostředí
- podpora rodičů, kteří mají dospívající děti s výchovnými problémy a s příznaky nepříznivého chování (školní absence, nedodržování rodinných zásad,



- nerespektování vychovatelů apod.) – metodami práce jsou např. rozhovory s mládeží (k tomu je nutné písemné potvrzení od rodičů)
- zasílání podkladů k soudu ohledně ukládání výchovných opatření
 - motivace rodičů i rodin, aby podstoupili terapii ohledně výchovných problémů – spolupráce se zařízeními, monitorování průběhu terapie
 - motivace rodičů a dětí, aby využívali pomoc a nabídku služeb volnočasových zařízení, zprostředkování kontaktu s těmito zařízeními a motivace, aby zde děti docházely na aktivity
 - spolupráce s institucemi jako mateřská škola, základní škola, výchovně-vzdělávací zařízení, zařízení poskytující celodenní péči
 - spolupráce s policií, soudními kurátory, zařízeními poskytujícími rodinnou terapii, institucemi zaměřenými na problematiku závislostí, se středisky, které pomáhají rodinám – specialista v rámci možností koordinuje zástupce těchto institucí pro práci s rodinou, např. svolává a koordinuje interdisciplinární týmy *(tato činnost by se dala přirovnat k realizaci případových konferencí v praxi TAS Vsetín)*
 - příprava podkladů k soudu pro vydávání rozhodnutí ve věci nezletilých členů rodiny
 - organizování a vedení podpůrných skupin pro rodiče
 - podpora vzniků interdisciplinárních týmů za účelem plnění plánu pomoci rodině, koordinace a monitoring práce těchto týmů
 - realizace školení pro sociální pracovníky
 - provádění sociálních šetření v případě potřeby
 - sebekontrola, zda jsou úkoly plněny správně
 - plnění dalších úkolů daných vedením a zastupování jiných pracovníků

Zodpovědnost a práva specialisty se shodují s popisem u sociálního pracovníka.

*Jak je z výše uvedeného textu zřejmé, **specialista sociální práce v rodině se zaměřuje zejména na otázky spojené s výchovou a vzděláním.** Za tímto účelem informuje a motivuje rodiče, zprostředkovává rodinné terapie a multidisciplinární týmy a spolupracuje s institucemi, které se těmito otázkami zabývají. Úzce spolupracuje se sociálním pracovníkem, soudním kurátorem i rodinným asistentem, a tak v rámci koordinace sociální práce v otázkách výchovy a vzdělání přispívá k plnění plánu pomoci rodině.*

❖ Rodinný asistent

Kromě sociálního pracovníka a specialisty sociální práce s rodinou existuje také pozice rodinného asistenta (asistent). Tato pozice je dána zákonem o sociální pomoci, dříve existovali pouze specialisté. Rozdíl je např. v tom, že asistent má možnost v rodině pracovat i mimo úřední hodiny MOPS (o víkendech, v podvečer, o svátcích). Asistent pracuje v rámci dohody o pracovní činnosti, má flexibilní pracovní dobu, často je placen z projektů a prostředků Evropské unie.

Asistent má vzdělání pedagogického zaměření, psychologického nebo vystudovanou vědu o rodině.



Asistent může vykonávat podobné činnosti jako specialista, oba např. realizují doprovody. Spolupráce mezi specialistou a asistentem probíhá často na základě telefonické domluvy, průběžná setkání realizuje asistent také se sociálním pracovníkem. V některých případech může asistent s rodinou pracovat i bez ohledu na sociální pracovníky.

Podle zákona o sociální pomoci by měl institut rodinného asistenta pomáhat biologické rodině v krizi s cílem provést veškeré kroky k sanaci narušených vztahů a reintegraci rodiny tak, aby bylo zamezeno oddělení dítěte od rodiny. Asistent pracuje s rodinou i v případě dočasného odebrání dítěte tak, aby se dítě mohlo v co nejkratší době navrátit zpět do původní rodiny. Asistent pracuje nejen s dospělými, ale i dítětem.⁵⁴ Aby tato funkce byla dostatečně efektivní, nemůže mít asistent ve své působnosti více než 20 rodin.

Pozn.: V roce 2012 docházeli asistenti do 100 rodin v Krakově, asistentů bylo celkem 16. Každý asistent průměrně pracoval s rodinou přes půl roku (po této době by rodina měla začít fungovat samostatně).

Rodinný asistent je v podstatě terénním sociálním pracovníkem, který plní v rodině přesně stanovenou činnost na základě dohody se specialistou a sociálním pracovníkem. Nabízí intenzivně pomoc v rodině tam, kde sociální pracovník a specialista z časových a jiných důvodů nezasahují. Jeho role je nezastupitelná v případech, kdy hrozí odebrání dítěte do ústavní výchovy. Tím přispívá k plnění plánu pomoci rodině.

Příklad spolupráce asistenta a sociálního pracovníka

Sociální pracovník se při práci s rodinou „XY“ zabýval vzděláním, zvýšením kvalifikace a zaměstnáním rodičů. Dále vedl rodiče k hospodaření s penězi.

Asistent, který byl přizván ke spolupráci s rodinou, založil deník, kde se výdaje sledovaly. Pomáhal s tím, aby rodiče platili včas nájem a vedli evidenci výdajů. Také doprovázel rodinu na nákupy a vedl ke stanovení nutných výdajů. Zajišťoval pomoc při péči o zdraví – očkování dětí, doprovod k lékaři (pediatr, oční lékař). Zajímal se o efektivní využití volného času. Asistent v rodině působil rok a půl. Oba pracovníci připravovali rodiče na pracovní pohovor (např. jak se obléci). Oba se snažili o posílení rodičovských kompetencí – jak se starat o dítě, jak s ním mluvit.

Mohlo by se zdát, že v Polsku jsou rodiny v případě potíží „zavaleny“ týmem odborníků, kteří chtějí řešit jejich sociální situaci. Podle názorů polských kolegů je tato členitost pracovníků v „problémové“ rodině spíše výhodou, pracovníci si pravidelně předávají informace, týmovost své práce vidí jako přínos a duplicitu práce v rodině díky přesně daným kompetencím nepociťují.

Koordinace sociální práce, jak je zavedená prostřednictvím pomáhajících pracovníků v MOPS Krakov, se ukazuje jako systematická a efektivní.

⁵⁴ <http://www.nadacesirius.cz/cs/centrum-podpory/projekt-centrum-podpory-nrp/vyzkum>, ze dne 18.9.2013.



5.3.2. Příklady z praxe MOPS Krakov

Metody, postupy a formy práce v rodinách s dětmi můžeme poznat i z dalších uvedených příkladů a projektů. Pro ilustraci jsou představeny dva příklady – první je zaměřen na řešení výchovně vzdělávacích problémů a druhý na práci s místní komunitou.

Pozn.: Jde o příspěvky prezentované v rámci semináře konaného v Krakově v rámci projektu Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb.

❖ Program práce s rodinami, ve kterých se vyskytují výchovně vzdělávací problémy

V období 2007 – 2008 vznikl v rámci MOPS Krakov pilotní Program práce s rodinami s výchovně vzdělávacími potřebami („Program pracy z rodziną z problemami opiekuńczo-wychowawczymi“), který měl zkoordinovat práci sociálních pracovníků v jednotlivých pobočkách MOPS. Práce do té doby nebyla jednotná. Cílem tohoto programu bylo zapojit do sociální práce více pracovníků s pedagogickým vzděláním. Na základě výsledků programu vznikla potřeba zapojit do spolupráce s rodinami dva pracovníky s pedagogickým vzděláním a se sociálním vzděláním.

Cíle Programu

Mezi cíle patřily: podpora rodičovských kompetencí, podpora řádné péče a výchovy, prevence umístění dítěte z rodiny do náhradní rodinné péče nebo do ústavní péče, příprava rodičů na návrat dětí z náhradní rodinné péče nebo z ústavní péče, příprava těhotných žen na rodičovství.

Plánování a postup spolupráce s rodinou:

Postup odrážel zaběhlou praxi MOPS. Na základě rozhovoru vytvořil sociální pracovník a pedagogický pracovník anamnézu, v níž byla popsána situace v rodině a problémy, které se zde vyskytovaly. Také se zjišťovalo, zda už rodina navázala spolupráci s nějakými institucemi, které by s rodinou pracovaly na zlepšení současné situace. Poté byl vytvořen Plán sociální pomoci, který si vytvořila rodina společně s pracovníky. Rodina si zde vytýčila cíle, kterých chtějí v určitém časovém období dosáhnout. Součástí plánu bylo stanovení konkrétních kroků, jak těchto cílů dosáhnout. Zpravidla po šesti měsících docházelo k hodnocení, zda se podařilo plán naplnit a dosáhnout stanovených cílů. V případě naplnění plánu se sestavil nový plán, v opačném případě mohl být plán prodloužen nebo změněn podle aktuální potřeby rodiny. Sociální pracovník se při práci s rodinou zaměřoval především na finanční pomoc v podobě dávek, pedagogický se zaměřoval především na nezaměstnanost a problémy týkající se péče a výchovy dětí.



Formy práce s rodinou:

- **Poradenství** – teoretické předávání informací klientům týkající se různých oblastí života (správný vývoj dítěte, vztahy v rodině, vhodné přístupy k výchově dětí).
- **Praktický nácvik rodičovských dovedností** – jak správně pečovat o dítě, jak se s dítětem připravovat do školy, jak s dětmi trávit volný čas.
- **Spolupráce s institucemi**, které přicházejí s rodinou do kontaktu (realizace případových konferencí, multidisciplinárních týmů).
- **Zapojení dobrovolníků** do spolupráce s rodinou – zaměření na oblasti, ve kterých rodič „tápe“ (příprava do školy, kdy rodič neovládá cizí jazyk).
- **Spolupráce s rodinným asistentem**.

Pozn.: Metody práce v rodinách, kde se řeší výchovně-vzdělávací problémy, jsou v praxi TAS Vsetín velmi podobné, pouze jsou zahrnuty do pracovní náplně jednoho terénního pracovníka. Využívá se jak poradenství, tak praktický nácvik, spolupráce s dalšími institucemi mimo rodinného asistenta. Totožný je také postup práce s rodinou, přes anamnézu, stanovení a vyhodnocování plánu práce.

❖ Práce s komunitou při projektu „SAMI SOBĚ“ – program místní aktivizace (tzv. „PAL“)

Práce v rodinách s dětmi může být obsažena také v projektech, které si kladou za cíl ovlivnit celou komunitu. Tyto projekty jsou příkladem pomoci rodinám přímo v jejich přirozeném prostředí.

V rámci MOPS se realizovalo celkem 7 programů místní aktivizace, projekt Sami sobě byl jeden z nich, realizující se na ulici Siemaszki. Programy byly financovány z prostředků EU. Do cílové skupiny projektu patřili obyvatelé a spříznění ulice Siemaszki (rodiče, osamělí lidé, nezaměstnaní, mládež, matky samoživitelky). Hlavním cílem byla aktivizace obyvatel, snaha o integraci znevýhodněných osob v komunitě, zvýšení kvality života v komunitě.

Aktivity a metody práce:

- Provedení statistiky před začátkem projektu – sociální pracovníci zjišťovali, jak lidé vnímají kvalitu života ve své oblasti a co by chtěli zlepšit. Ukázala se např. potřeba veřejného prostoru na domácí přípravu dětí do školy.
- Setkání s obyvateli – proběhlo po výsledcích místního šetření a analýze potřeb, k setkání byli přizváni také zástupci radnice.
- Zajištění veřejného prostoru – „klubovny“, která na principu nízkoprahového zařízení poskytovala neformální zázemí a prostor pro obyvatele, byla k dispozici pro různé aktivity. Prostory byly otevřeny denně mimo víkendy.
- Integrovaná setkávání – lidé společně hrabali listí, organizoval se karneval, probíhaly akce Den souseda (šlo o setkání v klubovně s vlastním pohoštěním) apod.
- Zplnomocňování obyvatel a motivace ke změně, utvrzování v tom, že sami mohou změnit své prostředí.



- Zprostředkování spektra aktivit jako výtvarné kurzy, ruční práce, kuchařské workshopy, dámské filmové večírky, přednášky týkající se prevence násilí.
- Zajištění možnosti domácí přípravy pro školní děti ze strany sociálních pracovníků.
- Zprostředkování „mezigenerační integrace“ – např. formou oslavy dne matek, PC kroužků (mladší vysvětlovali starším PC znalosti), debat pro obyvatele za účasti představitelů města.
- Zajištění konzultací týkající se výchovně vzdělávacích problémů a možností trávení volného času.
- Zajištění poradenství pro ženy (psycholog, vizážista).
- Aktivita ke dni matek spojená s videoprojekcí – děti se předem natočily na video, sdělovaly vzkazy pro maminky, různá vyznání apod. Poté se pozvali rodiče na kulturní odpoledne a vzkazy se veřejně promítaly, aktivita byla velmi úspěšná.

Projekt měl i svá úskalí – např. přehnané očekávání obyvatel, že projekt bude nahrazovat „kulturní dům“ nebo družinu (oproti družině zde je rozdíl, že se pracuje s rodiči). Ukázal se nedostatek času mladých matek samoživitelek při účasti na aktivitách, práci stěžovalo nedodržování slibů ze strany účastníků. I přesto je projekt inspirací terénním pracovníkům, jak je možno rodiny aktivizovat, pokud je potřeba změny.

❖ Program ochrany obětí domácího násilí

Pozn.: Níže uvedený příspěvek pojednává o problematice domácího násilí z pohledu polských zákonných norem a objasňuje jeden z programů Městského střediska sociální pomoci v Krakově.

Program ochrany obětí domácího násilí (program) je v rámci MOPS realizován od roku 2010 a je určen jak obětím domácího násilí, tak agresorům. Program se řídí zákonem o boji proti násilí a také rozhodnutím o tzv. modrých kartách. Cílem programu je diagnóza problému domácího násilí v rodině, pomoc rodinám, kde se domácí násilí vyskytuje a také šíření informací o tomto programu mezi širokou veřejností.

Strukturu programu tvoří:

1. Interdisciplinární tým – skládá se z 13 složek, přičemž každá složka je zodpovědná za jednu oblast (zdravotní oblast, sociální atd.), jednou za 3 měsíce se tým setkává s cílem koordinace místních interdisciplinárních týmů.
2. Místní interdisciplinární tým – v Krakově je jich celkem 9, jejich náplní je koordinace pracovních skupin.
3. Pracovní skupina – základní složka, která přímo spolupracuje s rodinou, v níž se vyskytuje domácí násilí. Pracovní skupina je složena z odborníků (sociální pracovník, pedagog, zdravotní sestra, lékař, psychoterapeut, psycholog). Cílem pracovní skupiny je vytvoření plánu, jak rodině, v níž se domácí násilí vyskytuje, pomoci. Tyto pracovní skupiny se setkávají jednou za 2 až 3 měsíce nebo podle aktuální potřeby.



Práce s rodinou, v níž se vyskytuje domácí násilí, probíhá podle procedury tzv. modré karty („Karta niebieska“). Modrá karta je dokument vypovídající o tom, že v dané rodině se vyskytuje domácí násilí. V Krakově se těchto modrých karet vyskytuje 600 až 700 (pozn.: údaj z roku 2012). Karty zakládá sociální pracovník, policie, lékař, zdravotní sestra, pedagog nebo vedoucí z oddělení z MOPS, který se zabývá závislostí na alkoholu nebo na návykových látkách. Pokud se prokáže, že se v dané rodině vyskytuje domácí násilí, karta se zakládá i bez souhlasu oběti. Po založení karty dochází k předání této informace soudci, který se řešením situace rodině dále zabývá. Také s rodinou začínají spolupracovat dva pracovníci – jeden z nich se věnuje oběti domácího násilí, druhý pracuje s agresorem.

Postup při založení modré karty:

- Část založené modré karty uvádí základní informace o rodině a o druhu násilí, které se zde vyskytuje. Druhá část karty je určena pro oběti domácího násilí, vyplňují se zde základní informace o oběti.
- Oběť je zároveň informována o tom, jaká práva v dané situaci má.
- Po založení modré karty má pracovník, který kartu založil, 7 dní na to, aby informoval o situaci v rodině příslušný odbor MOPSu.
- Během 14 dnů musí být vytvořena pracovní skupina, která se setkává s cílem vytvořit plán, jak s rodinou pracovat. Tohoto setkání je přítomna i rodina, v níž se domácí násilí vyskytuje.

Ne vždy chce rodina s odborníky dobrovolně spolupracovat, pokud je však modrá karta založena, je spolupráce nutností. Ve většině případů však rodina po 2 až 3 měsících postupně k odborníkům získává důvěru, naváže s nimi bližší vztah a společně spolupracuje na plánu, který byl na začátku stanoven.

V rámci programu se spolupracuje také s agresorem domácího násilí. Agresor je motivován k účasti na skupinových setkáváních, společně s agresorem se pracuje na tom, aby dokázal ovládnout své negativní emoce a zvládl řešit problémy jiným způsobem, než násilím. Do tohoto programu nemohou být zapojeny osoby, které jsou závislé na alkoholu nebo návykových látkách nebo trpí psychickou poruchou.

Možnosti pro ochranu oběti domácího násilí lze shrnout takto:

- vězení (3 měsíce až 5 let)
- zákaz přibližování agresora k oběti
- příkaz k opuštění společné domácnosti max. na 3 měsíce
- příkaz k absolvování programu, v němž se spolupracuje s agresorem domácího násilí

Program ochrany obětí domácího násilí se zabývá i distribucí publikací a letáků zabývajících se zmiňovanou problematikou. Díky programu se pořádají informativní akce pro veřejnost („Rodina na jedničku s hvězdičkou“, „Den souseda“), workshopy zaměřené na prevenci domácího násilí atd.

Pozn.: Problematika domácího násilí v rodinách není v ČR zdaleka tak podchycena jako v Polsku.



Polský systém se svou evidencí tzv. modrých karet by mohl být pro Českou republiku v mnohém inspirací. Domácímu násilí se v Polsku věnuje několik institucí a zařízení. Příkladem jednoho z nich je krakovské Centrum pro lidi se zkušeností násilí (Ośrodek dla Osób Dotkniętych Przemocą).

5.4. Srovnání terénní práce v rodinách s dětmi v Polsku a ČR

Stejně jako v kapitole o Slovensku v úvodu je třeba přihlídnout k polským specifikům a odlišnostem, které podobu sociální práce v rodinách významně ovlivňují. Mnohé charakteristiky již byly zmíněny v předchozích kapitolách.

➤ Rozdílný sociální kontext

Metody práce v rodinách s dětmi v Polsku mohou být obecně podmíněny těmito faktory:

- rozdílné ukotvení terénní sociální práce v systému sociální pomoci – zásadní roli hrají sociální pracovníci, specialisté či asistenti prostřednictvím celonárodní sítě středisek sociální pomoci
- odlišný sociálně-kulturní kontext navazující na odlišné historické souvislosti a silný vliv křesťanské tradice v Polsku
- odlišné zákonné normy, které mají vliv na výkon sociální práce – v Polsku je zásadní legislativní úpravou zákon o sociální pomoci – pojem „sociálně aktivizační služby“ polská zákonná úprava nezná
- odlišné územní a národnostní členění, velikost a demografické složení obyvatel – Polsko např. neregistruje romskou problematiku, globálně neřeší problémy sociálně vyloučených komunit (větší problém je viděn v otázce násilí, než v sociálním vyloučení)

➤ Příklady odlišné sociální politiky:

Pro ilustraci uvádíme několik příkladů, které vychází z partnerské spolupráce s MOPS Krakov:

- hierarchie mezi polskými sociálními pracovníky (hovoří se o služebně starším či mladším pracovníkovi) – tato hierarchie souvisí také se vzdělávacími kurzy, které pracovníci absolvují
- systematická práce týkající se domácího násilí zahrnuje práci s oběťmi i agresory, je povinný zavedený systém tzv. modrých karet („Niebieska karta“)
- odlišnosti ve výplatě sociálních dávek (kratší doba výplaty rodičovského příspěvku, povinnost obcí doplácet porodné nad rámec státní dávky, zavedení fixní části pohřebného „pro každého“)
- koordinace sociální pomoci prostřednictvím sociálního pracovníka MOPS (využití sociální služby je podmíněno schválením MOPS)
- zákon o sociální zaměstnanosti podporující zaměstnávání osob se zdravotním znevýhodněním, osob bez příštřeší (kluby začleňování do společnosti)
- přesné rozdělení kompetencí pomáhajících pracovníků (sociálního pracovníka, asistenta, specialisty) a vzájemná spolupráce



➤ Další inspirující poznatky z polské praxe

- rozhodování o dávkách „hmotné nouze“ přímo sociálním pracovníkem na základě vyhodnocené potřeby
- větší důraz kladen na svépomoc, pomoc rodiny, církve či neziskových organizací
- časově ohraničená práce s nedobrovolným klientem (po půl roce zasahuje kurátor a soud)
- zákonem daný standardizovaný dotazník ke zjišťování soc. anamnézy
- časté využívání dobrovolníků při práci s rodinou, např. při doučování v rodinách
- propracovaný systém náhradní rodinné péče
- důraz na pedagogické působení v rodinách a psychoedukaci
- realizace komunitních projektů z prostředků EU zaměřených na aktivity místních iniciativ
- důraz na výchovné působení (povinná aktivizace klientů v pobytových zařízeních formou úklidu, společného vaření nebo pomoci v kuchyni)

Pokud se zaměříme na rizikové stránky terénní práce v rodinách s dětmi v Polsku, je otázkou, zda množství pomáhajících pracovníků vede k navázání vztahu důvěry. Pracovníci také zmiňují nedostatek možností pro profesní vzdělávání, stejně jako nedostatek finančních prostředků na pokračování úspěšných sociálních projektů.

➤ Co lze přenést do praxe TAS Vsetín

Pro ilustraci uvádíme několik příkladů, které by mohly přispět ke zkvalitnění praxe TAS Vsetín:

- zajistit propagaci a medializaci terénní služby v regionální televizi
- využívat více pomoci dobrovolníků
- více se zaměřit na problematiku násilí v rodině – na poradenství, prevenci a osvětu
- více se zaměřit na oblast výchovy a vzdělávání (v součinnosti s jinými odborníky objasňovat rodičům dopady jejich nevhodných výchovných stylů a metod)
- spolupráce s kulturními, sportovními a vzdělávacími zařízeními (muzea, kina, divadla, výstavy...)
- omezit dlouhodobou spolupráci s rodinami za účelem prevence závislosti na sociální službě (rodinný asistent ukončuje spolupráci v rodině po půl roce)
- zprostředkovat natáčení vzkazů dětí s následným promítáním rodičům (oslava Dne matek)

➤ Shrnutí metod práce

Obecně by se dalo říci, že se metody sociální práce v obou zemích zásadně neliší – využívá se sociální práce s jednotlivcem, rodinou, skupinou i komunitou. Pokud se zaměříme na oblast práce s rodinou, zaznamenáváme jistá specifika. V polském prostředí je patrný větší důraz na pedagogické vedení v rodině, na snahu zvýšení vzdělanosti v oblasti péče o dítě. Jak v Polsku, tak České republice jsou v rodinách realizovány osobní pohovory, vypracovávány rodinné anamnézy, sestavovány individuální plány, které se do půl roku



přehodnocují.

Ke kompetencím pracovníka sociálně aktivizační služby v České republice bychom přirovnali hlavně kompetence rodinného asistenta a specialisty sociální práce v rodině. Přehledněji tyto odlišnosti zachycuje tabulka uvedená v bodě 7 „Porovnání výstupů“.

Pozici sociálního pracovníka jako zaměstnance střediska sociální pomoci bychom v českých podmínkách spíše přirovnali k pozici pracovníka sociálně-právní ochrany dětí městského či obecního úřadu.

Z poznatků vyplývá, že pracovník sociálně aktivizační služby v ČR vykonává větší rozsah činností, které jsou v Polsku předmětem striktně daných kompetencí několika pracovníků.

Pracovník SAS v českých podmínkách řeší problémy v rodinách s dětmi komplexněji, nezávisle na typu problému – pomáhá v oblasti financí, zadlužení, péče o dítě, při jednání na úřadech apod.

V Polsku pojem „sociálně aktivizační služby“ zákon neuvádí, proto se řešení terénní sociální práce v rodinách s dětmi odvíjí a specializuje dle problému v rodině (domácí násilí, tíživá finanční situace, nedostatečná péče o dítě). Různými typy problémů se zabývá několik odborníků, kteří spolupracují v multidisciplinárních týmech. Takto strukturovaná týmová práce se v polských podmínkách osvědčuje.



6. POROVNÁNÍ VÝSTUPŮ

K porovnání výstupů je vytvořena „srovnávací tabulka“, která vychází zejména z praxe TAS Vsetín a zkušeností místních partnerských organizací. I přesto se snaží zachytit vybrané odlišnosti a specifika práce v jednotlivých zemích – České republice, Polsku a na Slovensku. Cílem tabulky je vystihnout podstatné charakteristiky terénní práce v rodinách s dětmi.

SROVNÁVACÍ TABULKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V RODINÁCH S DĚTMI

	ČESKÁ REPUBLIKA	SLOVENKO	POLSKO
Kdo vykonává terénní sociální práci v rodinách s dětmi?	Terénní sociální pracovník Terénní asistent Sociální pracovník Kurátor pro mládež	Terénní sociální pracovník Asistent terénního sociálního pracovníka Sociální pracovník	Sociální pracovník Specialista sociální práce s rodinou Rodinný asistent
Hlavní zákonné normy	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách + vyhláška 505/2006 Sb. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí	Zákon č. 448/2008 Z.z., „o sociálních službách“ Zákon č. 305/2005 Z.z. „o sociálněprávní ochrane dětí a sociálnej kuratele“	Zákon č. 64/2004, o sociální pomoci Z.č. 149/2011, o podpoře rodiny a systému náhradní péče
Na které činnosti a aktivity se klade důraz	Pracovně výchovná činnost Doprovody a poradenství Volnočasové aktivity pro rodiny s dětmi Spolupráce s jinými odborníky Projektová činnost Řešení nezaměstnanosti, předluženosti, bytové situace	Komunitní práce Projektová činnost Volnočasové aktivity pro děti a mládež Pastorace a evangelizace Problematika závislostí Institut zvláštního příjemce Řešení nezaměstnanosti, chudoby a sociálního vyloučení	Prevence nežádoucího chování Osvěta a medializace Psychoedukace, pedagogika Lokální aktivizace v komunitě Volnočasové aktivity pro dětí a mládež Rodinná terapie, týmová práce Spolupráce s jinými odborníky Řešení sociálně patologických jevů a domácího násilí



Klíčové subjekty a instituce	Subjekty s registrací sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (neziskové, církevní organizace) Obecní a městské úřady Úřady práce	Fond sociálního rozvoje Neziskové organizace – např. ETP Slovensko Komunitní centra Obecní a městské úřady Úřady práce	Střediska sociální pomoci Okresní střediska pomoci rodině (zajišťují náhradní rodinnou péči) Soudy, policie Úřady práce
Ukotvení sociálně aktivizační služby v rámci terénní sociální práce	Z. č. 108/2006 Sb. + prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.	Takto definovaná služba ve slovenské právní úpravě není zakotvena	Takto definovaná služba v polské právní úpravě není zakotvena
Základní dokumentace a podmínky poskytování služby/sociální pomoci	Písemná smlouva o poskytování sociální služby Individuální plán Souhlas se zpracováním osobních dat	Sociální anamnéza klienta Ústní dohoda o poskytování sociální služby Individuální plán Souhlas se zpracováním a uchováním osobních údajů	Sociální dotazník Smlouva o poskytnutí sociální pomoci (sociální kontrakt) Plán sociální pomoci/ Plán práce s rodinou Souhlas se zpracováním osobních údajů



7. ZÁVĚR

Terénní sociální práce, která se uskutečňuje v přirozeném prostředí klientů, se bez ohledu na sociální a kulturní kontext ukazuje v dlouhodobém měřítku jako efektivní nástroj na podporu sociálního začleňování a zvyšování zaměstnanosti u sociálně znevýhodněných skupin obyvatel.

Konkrétně pomáhá v rodinách s dětmi, které chtějí zlepšit svou nepříznivou sociální situaci a zabezpečit zdárný vývoj dětí. K tomu sociálním a terénním pracovníkům napomáhá legislativní zázemí dané země a osvojené profesionální metody a postupy práce, které sledují stejný cíl. Jednotnou úlohou terénních pracovníků ve všech zmiňovaných zemích je napomáhat klientovi při hledání způsobu řešení jeho problémů a doprovázet ho při tomto řešení.

Terénní sociální práce je adresována hlavně těm rodinám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci a mají snahu tuto situaci zlepšit. Tato forma práce hraje při řešení problémů nezastupitelnou roli, ať už je její podoba zakomponována do činnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v ČR, terénních a komunitních pracovníků na Slovensku nebo do činností asistentů a specialistů sociální práce s rodinou v Polsku.

Věříme, že příklady tří partnerských organizací popsané v této publikaci pomohly porozumět konkrétním metodám a postupům, které jsou vlastní jejich terénní praxi. Mohou tak být inspirací pro další návazné projekty či subjekty řešící téma terénní sociální práce v rodinách s dětmi.



8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008.
2. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 1. vyd. Grada Publishing,a.s., 2011.
3. ČERMÁKOVÁ, Kristýna. OHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe .Průvodce poskytovatele*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002.
4. JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
5. DŮM TŘÍ PŘÁNÍ O.S. *Metodika terénně ambulantní podpory ohrožených rodin*. Praha: Publikace vznikla z podpory BG II.
6. NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000.
7. BECHYŇOVÁ,Věra. KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. 1.vyd. Praha: 2008.
8. OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011.
9. Zákon č. 448/2008 Zb., *o sociálních službách*.
10. Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR.
11. KAMIŇSKI,T. *Křesťanská sociální práce v Polsku, idea a praxe*. In Caritas et veritas. Časopis pro reflexi křesťanských souvislostí v sociálních a humanitních oborech. Číslo a ročník 1/2011. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.



9. SEZNAM CITACÍ

- ¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 200-201.
- ² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 229.
- ³ <http://www.tspweb.cz>, ze dne 13. 5. 2012.
- ⁴ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 1. vyd. Grada Publishing, a.s., 2011, s. 30.
- ⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 83.
- ⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 176-177.
- ⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 85.
- ⁸ ČERMÁKOVÁ, Kristýna. OHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, Praha 2, 2002, str. 6.
- ⁹ JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 14.
- ¹⁰ Za kompetence se považuje souhrn oprávnění a povinností, které jsou pracovníkům svěřeny k výkonu jejich povolání.
- ¹¹ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 30.
- ¹² DŮM TRÍ PŘÁNÍ o. s. *Metodika terénně ambulantní podpory ohrožených rodin*. Praha: Publikace vznikla z podpory BG II. Více viz <http://www.vzd.cz/metodika-teren-ambulantni-podpory-ohrozenych-rodin>.
- ¹³ JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 28.
- ¹⁴ NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, str. 73.
- ¹⁵ Více viz <http://www.azylovydum.cz/poradna>, ze dne 5. 2. 2012.
- ¹⁶ www.svoss.cz/docs/socioterapie.doc, ze dne 4. 6. 2013.
- ¹⁷ BECHYŇOVÁ, Věra. KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. 1.vyd. Praha: 2008. s. 89-91.
- ¹⁸ BECHYŇOVÁ, Věra. KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. 1.vyd. Praha: 2008. s. 18.
- ¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 91.
- ²⁰ GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011. s. 57.
- ²¹ <http://www.videotrenink-interakci.cz/co-je-vti>, ze dne 6. 5. 2013
- ²² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 190.
- ²³ <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vyuzivani-institutu-zvlastniho-prijemce-davky>, ze



dne 14. 2. 2013.

²⁴ http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C4%9B-pr%C3%A1vn%C3%AD_ochrana_d%C4%9Bt%C3%AD, ze dne 14. 2. 2013.

²⁵ JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 32-34.

²⁶ JANOUŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. Vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, str. 31.

²⁷ <http://www.kr-zlinsky.cz/clanky/dokumenty/2817/sprss-2012-14-schvaleny-verze-tisk-print.pdf>, ze dne 8.2.2013.

²⁸ <http://www.tf.jcu.cz/getfile/550e16b821e9344>, ze dne 14. 2. 2013.

²⁹ OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011. s. 44.

³⁰ <http://www.fsr.gov.sk/sk/narodny-projekt-tsp-v-obciach/narodny-projekt-terenna-socialna-praca-v-obciach-po-roku-a-ako-dalej>, ze dne 18. 6. 2013.

³¹ <http://www.clovekvtsni.cz/cs/socialni-prace>, ze dne 5. 8. 2013.

³² [http://www.fsr.gov.sk/data/files/ine/Priloha_3_Standardy_TSP_\(2\)\(1\).pdf](http://www.fsr.gov.sk/data/files/ine/Priloha_3_Standardy_TSP_(2)(1).pdf), ze dne 1. 8. 2013

³³ Více na www.fsr.gov.sk

³⁴ Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 10-12.

³⁵ Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 12-15.

³⁶ OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011. s. 44.

³⁷ http://www.fsr.gov.sk/data/files/np_tsp/web_fakty_o_tsp.pdf

³⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2008. s. 205.

³⁹ OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011. s. 16.

⁴⁰ <http://www.humanitas.sk/ksp.html>, ze dne 5.8.2013.

⁴¹ http://www.fsr.gov.sk/external/298/brozura_2_vnutro_nahlad.pdf, , str. 36-37, ze dne 20.5.2013

⁴² Dle Wikipedie jde o označení rozvojového přístupu, zaměřeného na posílení schopností lidí v rozvojovém světě ovlivňovat vlastní budoucnost, namísto přímého poskytování pomoci. Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Empowerment>



- ⁴³ Zákon č. 448/2008 Zb., o sociálních službách a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) v znění neskorších předpisů
- ⁴⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. s. 86.
- ⁴⁵ http://www.staralubovna.sk/resources/File/organizacna_struktura_od_27_12_2012.pdf, ze dne 1.8.20113.
- ⁴⁶ http://www.staralubovna.sk/resources/File/organizacna_struktura_od_27_12_2012.pdf, ze dne 1.8.2013.
- ⁴⁷ Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 4.
- ⁴⁸ Sdružení PDCS, Partners for Democratic Change Slovakia: „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitým zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“, FSR, s. 7.
- ⁴⁹ OLÁH, M. a kol. *Metódy sociálnej práce v praxi*. 1.vyd. Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, ÚSVaZ bi. P. P. Gojdiča v Prešove, 2011. s. 44.
- ⁵⁰ <http://www.inprost.sk/v-komunitnom-centre-v-podsadku-otvorili-remeselnu-dielnu>, ze dne 21. 5. 2013.
- ⁵¹ <http://www.humanitas.sk/index.html>, ze dne 5. 8. 2013.
- ⁵² KAMIŇSKI, T. *Křesťanská sociální práce v Polsku, idea a praxe*. In Caritas et veritas. Časopis pro reflexi křesťanských souvislostí v sociálních a humanitních oborech. Číslo a ročník 1/2011. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2011. s. 16-17.
- ⁵³ <http://www.nadacesirius.cz/cs/ops-centrum-podpory/projekt-centrum-podpory-nrp/vyzkum>, ze dne 3. 10. 2013.
- ⁵⁴ <http://www.nadacesirius.cz/cs/centrum-podpory/projekt-centrum-podpory-nrp/vyzkum>, ze dne 18. 9. 2013.



10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A ZKRÁCENÝCH NÁZVŮ

AD	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.
ATSP	asistent terénneho sociálneho pracovníka (SK)
ČR	Česká republika
ETP	ETP Slovensko – Centrum pre udržateľný rozvoj (SK)
EU	Evropská unie
FSR	Fond sociálneho rozvoja (SK)
GOPS	okresní středisko sociální pomoci (PL)
MěÚ	městský úřad
MOPS	městské středisko sociální pomoci (PL)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OPS	osrodek pomocy społecznej (PL)
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
OSPOD	oddělení sociálně-právní ochrany dětí
ORP	obec s rozšířenou působností
PAL	program místní aktivizace (PL)
PL	Polsko
PC	osobní počítač
Sb.	sbírka
SAS	sociálně aktivizační služba
SK	Slovensko
TAS	terénní asistenční služba
TSP	terénny sociálny pracovník (SK)
VTI	videotrénink interakcí
VZN	všeobecně závazná nařízení
Z.z.	zbierka zákonov (SK)



11. PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Další právní předpisy při práci v rodinách s dětmi v ČR

- Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině (upravuje vznik, zánik manželství, rozvod, vztahy mezi manželi, vztahy mezi rodiči a dětmi, vyživovací povinnosti, výchovná opatření - napomenutí, dohled, určení rodičovství, osvojení). Pozn.: Od 1.1.2014 bude tento zákon součástí Nového občanského zákoníku
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů
- Zákon č. 160/1992 Sb., o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)
- Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy
- Zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže



Příloha č. 2: Vzor Individuálního plánu pracovník TAS Vsetín

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN UŽIVATELE

POSKYTOVATEL:

Terénní asistenční služba Azylového domu pro ženy a matky s dětmi, o.p.s.
Hrbová 1561, Vsetín

UŽIVATEL (rodina zastoupená):

Jméno, příjmení:.....

Bydliště:.....

CÍL UŽIVATELE:

.....

.....

.....

.....

.....

Kroky k dosažení cíle:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Předpokládaný termín dosažení cíle:

Datum sepsání IP:

Podpis uživatele:.....

Příloha č. 2: Vzor Individuálního plánu pracovníků TAS Vsetín

HODNOCENÍ:

[illegible]

Datum:.....

Podpis uživatele:.....

Podpis soc. pracovníka:.....

Fond socialnega razvoja

Dátum	Popis intervencie vrátane účastníka (-kov) intervencie	Podpis TSP/ATSP

www.esf.gov.sk



Príloha č. 4: Vzor tiskopisu Fondu sociálneho rozvoja „ Sociálna anamnéza klienta“



Sociálna anamnéza klienta

Meno, priezvisko klienta: _____ nar.: _____

Stav : _____

Manžel(ka), druh/družka: _____ nar.: _____

Stav: _____

Trvalé bydlisko: _____

Miesto, kde sa zdržiava t. č.: _____

Forma bývania (počet izieb v murovanom dome): _____

Počet detí: _____

Problém – jeho vznik, priebeh - súčasný stav, cieľ, stanovenie plánu, stratégie :

Zamestnanie (muž): _____

Zamestnanie (žena): _____

Poberateľ DHN : áno nie

Osobitný príjemca: áno nie

Kontakt: _____

Národný projekt *Terénna sociálna práca v obciach* (kód ITMS 27120130525) sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inkúzia.
www.esf.gov.sk





KONTAKT

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Adresa: Hrbová 1561, 755 01 Vsetín

Telefon: 571 421 062, 734 520 916

E-mail: azylovydum@azylovydum.cz

Internetová prezentace: www.azylovydum.cz

Facebook: www.facebook.com/azylovydum