



## Popis realizace poskytované sociální služby Terénní programy pro děti a mládež

Sociální služba **Terénní programy** pro děti a mládež v MČ Praha 15 je zaměřena na práci s neorganizovanými dětmi a mládeží ve věku 11 – 19 let, které svůj volný čas tráví pasivně v ulicích MČ Praha 15.

### Cíle služby

- vyhledávání dětí a mládeže z cílové skupiny v lokalitě
- poskytování podpory a pomoci v obtížných životních situacích
- podpora pozitivní změny v životě
- doprovázení v zátěžovém období dospívání
- omezení rizik spojených s životním stylem
- podpora aktivního a samostatného řešení individuálních obtíží
- motivování k zapojení do dění místní komunity
- motivování k aktivnímu trávení volného času
- zvýšení kompetence k uplatnění na trhu práce
- omezení rizika sociálního vyloučení

### Cílová skupina

Cílová skupina je definována třemi základními znaky: věkem, lokalitou a obtížnou životní situací.

**Děti a mládež ve věku 11 – 19 let z MČ Praha 15** trávící svůj volný čas pasivně v ulicích, v indikovaných případech jsme schopni pracovat individuálně i nad věkový rámec cílové skupiny:

- děti a mládež trávící čas pasivně v ulicích
- děti a mládež ohrožené delikvencí či delikvencí druhých osob
- osoby v obtížné životní situaci
- osoby ohrožené sociálním vyloučením
- osoby, u kterých je jedním z životních témat droga
- příslušníci subkultur (punks, skinheads, skates, writers, techno)
- jednotlivci a skupiny, které hledají prostor a čas pro realizaci aktivit v rámci místní komunity

### Přímá práce s cílovou skupinou

Terénní sociální pracovníci docházejí za uživateli do jejich přirozeného prostředí ulic, ve kterém se jim snaží zprostředkovat pomoc a předat kontakty na instituce návazné péče. Pracovníci tak vyhledávají skupiny a jednotlivce, kteří jsou vlivem svého životního stylu ohroženi sociálně nežádoucími jevy (trestná činnost, extremismus atd.) a sociálním vyloučením. Přímá kontaktní práce se orientuje na vyhledání cílové skupiny, předání informací o službě terénních programů a na navázání vztahu důvěry mezi příslušníky cílové skupiny a pracovníky programu.

Další část přímé práce se orientuje na poskytování odborného poradenství mladým lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci. Pracovníci cílové skupině rozdávají informačně-preventivní letáky na témata, která jsou v životě mladých lidí aktuální. Letáky slouží jako podklad k diskusím, zvyšování



právního povědomí dětí a mládeže a v neposlední řadě k práci na změnách postojů, názorů a životních norem cílové skupiny.

Dále pracovníci s uživateli uzavírají smlouvy o poskytování služeb a individuálně s nimi plánují naplňování jejich cílů, potřeb a řešení jejich zakázky.

V neposlední řadě nabízejí terénní pracovníci cílové skupině dětí a mládeže alternativu k pasivnímu trávení volného času.

Služby jsou poskytovány bezplatně, anonymně, časově nestructurovaně v rámci celé otevírací doby. Uživatel služeb je limitován pouze pravidly zajišťujícími bezpečné prostředí kontaktu.

## Metody práce

Pracovník pomáhá uživateli orientovat se v nastalé situaci, samostatně se rozhodovat o použití navržených řešení a plánovat potřebné kroky k dosahování cílů stanovených v zakázce. Pracovník se vždy snaží podpořit uživatele v tom, aby využíval své schopnosti a dovednosti, přirozenou sociální síť a existující síť pomáhajících organizací

**Spektrum služeb terénních programů vychází z definic spektra služeb vytvořených profesním sdružením Českou asociací streetwork (ČAS).**

### Rozdělení spektra služeb dle činností ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., § 34

**Docházka** – zaznamenaný krátký kontakt se službou.

**Kontaktní práce** - pracovník cíleně navazuje rozhovor, jinou interakci s uživatelem za účelem společného navazování a prohlubování vztahu, hledání cíle využití služby.

**Rozhovor** – ve prospěch uživatele, který je založen na aktivním naslouchání pracovníka uživateli. Pracovník sleduje životní příběh uživatele, motivuje jej v pozitivních změnách, vytváří prostor pro definování dalších zakázek.

**Situační intervence** – sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají při kontaktu s uživatelem či skupinou uživatelů. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

**Informační servis uživateli služby** – poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, při vzájemném kontaktu. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s uživatelem.

**Poradenství** - odehrává se formou rozhovoru s uživatelem, nejlépe v soukromí. Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v Terénním programu se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

**Krizová intervence / Pomoc v krizi** - řešení krizové situace vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření a její rozsah závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro



krizovou intervencí. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně s doprovodem).

**Zprostředkování dalších služeb** - doprovod – jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

**Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele** – jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život uživatele. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

**Kontakt s osobami blízkými** – kontakt, poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizované pouze se souhlasem uživatele.

**Vzdělávání/výchova** – časově ohraničená činnost s uživatelem, vedoucí k rozšíření znalostí, vědomostí, sociálních dovedností. Také se jedná o doučování. Výchova a vzdělávání - např. zák. návyky v hygieně, v zdravém životním stylu, dále podpora společenských dovedností a norem, funkční gramotnost, sebeobsluha, ...

**Společná aktivita** - jde o aktivity, kterých se zúčastňují minimálně 2 uživatelé s pracovníkem. Poskytující náplň volného času uživatelů a pomáhající sociálnímu začleňování uživatelů (např. sportovní aktivity, fotbalové turnaje, společenské hry, návštěva kulturních zařízení apod.)

**Skupinová práce/Práce se skupinou** – časově ohraničená cílená práce se skupinou, která je zaměřena na rozvoj psychosociálních dovedností; vychází z potřeb skupiny, pracuje se zde s motivací, záměry, následnou reflexí.

#### **Další důležité formy práce s uživateli jsou:**

##### **První kontakt (prvokontakt):**

Organizace má vypracovaný manuál, podle kterého pracovníci provádějí proces (max. 10. setkání) prvního kontaktu se zájemcem o službu (potencionálním uživatelem). Pracovníci se vždy představí, vysvětlí svou roli, smysl služby a spektrum služeb, které poskytují. Informují o bezplatnosti služeb, principech nízkoprahovosti (anonymita, dostupnost atd.). Dále informují o otevíracích dnech a času služby, o právech zájemců a o povinnostech pracovníků, systému stížností a sankcí.

##### **Dohoda o poskytování služeb:**

Se zájemci o službu je uzavírána dohoda o poskytování služeb a od jejího uzavření mluvíme o uživatelských službách. Dohoda obsahuje jména obou stran, práva a povinnosti, a výši úhrady za službu – služba je bezplatná, délku trvání dohody a spektrum služeb, které bude uživatel využívat. Forma dohody může být ústní nebo písemná, zájemce o službu má právo nabízenou dohodu odmítnout. Organizace má vypracovaný postup, který upravuje všechny možnosti uzavření nebo odmítnutí uzavření dohody.

##### **Individuální plánování využívání služeb:**

Pracovníci s uživateli individuálně plánují využívání služby, řešení, realizaci jejich zakázek. O procesu individuálního plánování je s uživatelem veden záznam, ve kterém pracovníci přesně stanovují uživatelskou zakázku – cíl, intervenci – kterou pracovník provedl (nabídnutí a domluva na realizaci dílčích kroků), revizi dílčích kroků a výsledek, který celý proces uzavřel. I v tomto případě má organizace zpracovaný metodický postup, jak s uživateli individuálně plánovat.

Hlavní zásadou služby je zajistit, aby uživatel byl maximálně účasten rozhodování o využití služeb, a podpořit ho v maximálním využití svého potenciálu.

Uživatelé mají možnost se zapojit do rozhodování o fungování služby, na výběru a náplni preventivních a volnočasových aktivit. Dále mají uživatelé a zájemci možnost napsat, sdělit své přání, podnět či stížnost přímo osobně pracovníkovi nebo emailem, poštou. Přesný postup vyřizování stížností je popsán v metodice. Uživatelé a zájemci jsou o této možnosti a postupu informováni v rámci procesu prvokontaktu. Dále probíhají pravidelná šetření spokojenosti se službou, diskuse s vedoucím programem. Pracovníci pravidelně zjišťují názory a připomínky uživatelů, zapojují je do



přípravy akcí a jednotlivých rozhodnutí, dávají přednost názorům uživatelů před svými vlastními, pokud řešení jsou realizovatelná a v souladu s posláním a cíli projektu

## Provozní doba služby

Terénní programy v MČ Praha 15 jsou poskytovány jako terénní sociální práce v ulicích lokality.

Provozní doba služby bude 5 dní v týdnu, tj. 40 hodin týdně, z toho:

- 15 hodin bude činit přímou práci v terénu (3x týdně 5 hodin)
- 5 hodin vyhrazených pro individuální konzultace (v zázemí)
- 15 hodin činnosti ve prospěch cílové skupiny (jednání s úřady, telefonické a internetové intervence, tvorba a zápisy individuálního plánování, konzultace uživatelských případů, vyhledávání informací ve prospěch uživatelů, příprava programů s CS, intervize, supervize)
- 5 hodin nepřímé práce (organizační porady, vzdělávání, zpracování průběžných výstupů z terénu, tj. podklady pro zadavatele nabídky, prezentace služby, koncepce služby)

## Popis personálního zabezpečení služby

Projekt je realizován základním týmem ve složení:

- 1 odborný pracovník s příslušnou kvalifikací (sociální pracovník, regionální koordinátor) – 1,0 úvazku
- 1 odborný pracovník s příslušnou kvalifikací (sociální pracovník) – 1,0 úvazku

Koordinací projektu je pověřen regionální koordinátor, který zajišťuje:

- plnění služby v souladu s metodikou
- koordinaci jednotlivých pracovníků v lokalitě
- metodické vedení pracovníků v přímé práci
- kontakt se spolupracujícími organizacemi a MČ Praha 15
- administrativně - technické zázemí

Na úrovni vedení je zajišťována finanční a provozní agenda, personální agenda a kontrola kvality služby (supervize, intervize, hodnotící zprávy a pohovory).

Pracovníci terénních programů mají možnost nacházet řešení klientských, metodických, koncepčních a organizačně technických problémů vyplývajících z přímé práce s uživateli služeb v rámci následujících setkávání:

- pravidelné organizační porady týmu (1x týdně)
- pravidelné intervizní porady týmu (1x za 14 dní)
- pravidelné supervize (případová, týmová i koncepční) týmu vedené externím supervizorem (1x měsíčně)
- individuální hodnotící setkání s vedoucí programu, potažmo s regionálním koordinátorem (1x za 6 měsíců)
- výjezdová setkání týmu organizace – přípravná (plánující), hodnotící (2x za rok)
- pravidelné vnitřní vzdělávání pracovníků (1x měsíčně 2 hodiny)

Pracovníci terénního programu se podílejí i na vytváření závazných metodických materiálů. Organizace má vyhotoveny individuální plány vzdělávání pracovníků. Dále má vypracovaný strategický plán do roku 2018.

## Výstupy přímé práce

Za uvedené období plánujeme pracovat s cca **150 osobami** z cílové skupiny. Uvedená kapacita odráží **výkyvy v ročních obdobích**, zejména nižší počet uživatelů v zimních měsících a naopak naplněnou kapacitu během měsíců letních.

Nejčastějším tématem při práci s uživateli služby je řešení obtížné životní situace v oblastech školy, vztahů, rodinného zázemí, návykových látek, rizikového způsobu života. **Z hlediska druhu výkonu půjde nejčastěji o poradenství, informační servis, doprovody, řešení krizových situací, situační intervence, rozhovory, skupinové aktivity a prvkontakty.**

## Přínos služby

- sociální služba, která **předchází růstu problémů v lokalitě** (minimalizace rizikových faktorů chování u cílové skupiny dětí a mládeže a začlenění problémových jedinců do společnosti (resocializace), řešení obtížných situací dětí a mladých a následný zisk pozitivních zkušeností s neasociálním způsobem řešení problémů či konfliktů,
- **služba umožňuje vytvořit o dané lokalitě komplexní obraz** a předávat zjištěné informace orgánům místní samosprávy,
- terénní pracovníci **intenzivně motivují děti a mládež k pozitivnějšímu přístupu k životu a životnímu stylu** – hovoří s nimi o každodenních problémech, důsledcích rizikového chování, učí je takovému chování předcházet, trávit volný čas zdravějším a méně rizikovým způsobem apod.,
- v ulicích se vyskytují děti, které nemají k dispozici dostatek finančních prostředků nutných k zapojení do zájmových kroužků a svůj čas tráví nudou na lavičkách – **díky terénním pracovníkům dostanou příležitost smysluplněji trávit volný čas** (nabídka sportovního náčiní, her apod.),
- po dobu poskytování terénního programu jsou děti a mládež „**pod dohledem**“ dospělého člověka, čímž se také snižuje možnost rizikového chování dospívajících dětí
- **terénní pracovníci jako první zaznamenají nové rizikové trendy a jevy**, tzn. jsou „prodlouženou rukou“ kurátorů pro mládež, kteří nemohou z časových důvodů monitorovat a pracovat s dětmi v terénu v dostatečné míře, sledovat aktuální trendy v chování mládeže,
- služba **snižující výskyt rizikových jevů** a v neposlední řadě **zvyšující pocit bezpečí občanů městské části**, tedy důležitý segment **prevence kriminality** v lokalitě
- navázání spolupráce s relevantními institucemi v lokalitě (ZŠ, sociální odbor apod.)
- díky tomu **služba přináší, oproti ústavní péči, poměrně levné, efektivní a komplexní řešení dané problematiky** – např. podchycení více jevů v terénu (drogy, bezdomovectví) a jejich řešení, což je mimo jiné dáno intenzivní spoluprací terénních programů s dalšími návaznými službami v regionu (terénní programy zaměřené na drogy, bezdomovectví apod.).

V Praze dne 13.4.2016

Ing. Ivo Kačaba  
ředitel organizace

