ZÁPIS Z 2.WORKSHOPU – AZYLOVÉ DOMY PRO JEDNOLTIVCE

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	**Spolupráce azylových domů s lidmi bez domova**
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava - Mariánské hory
Datum:	19. 09. 2023
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Dana Pivrncová, Viktor Šťástka

Obsah

Záměr workshopu 2

Jaká část vašich klientů se vrací do „nestandartního bydlení“ či na ulici? 2

Očekávání od workshopu ze strany účastníků 2

Co společnost vnímá jako ohrožující od lidí bez domova? 2

Jaká jsou reální rizika života na ulici? 3

Jak s klienty komunikujete? 3

Nácvik v konkrétních situacích 4

Zpětná vazba účastníků workshopu 5

Záměr workshopu

- Navázání na minulý seminář – bydlení je to, co člověk za bydlení považuje
    - je potřeba rozdílných dovedností nutných pro různé druhy bydlení
    - dostupnost „standardního“ bydlení ve společnosti se snižuje
    - Někteří klienti AD se budou vracet na ulici (buď si to sami volí, nebo bohužel nemají jinou možnost) – chceme společně hledat, jak se s touto možná frustrující skutečností vyrovnávat a zároveň také hledat odpověď na otázku vznesenou v závěru minulého semináře „v čem podpořit klienty a nesnižovat jejich schopnosti“
    - Jak službou AD podpořit lidi/klienty, kteří se budou z AD vracet na ulici (nebo do nějakého podobně nestandardního bydlení);
    - Východiska zákona:
        - AD je službou sociální prevence – obecně (dle vymezení v ZSS) je cílem těchto služeb „napomáhat osobám k překonání jejich NSS a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53);
        - AD se musí pohybovat v rámci svého druhu služby, tzn. v rámci definovaných základních činností (není primárně nácvikovou službou)

Jaká část vašich klientů se vrací do „nestandartního bydlení“ či na ulici?

- Většina neustálé střídá různé azylové domy v kraji, zápasíme s časem (v zákoně je napsáno zpravidla 1 rok, nicméně pro většinu klientů je to málo)
- Zpět na ulici se dostávají ve chvíli, kdy porušují pravidla
- U většiny lidí, kteří se vrací na ulici, stejně nakonec přijde období, kdy se rozhodnou, že situaci řešit chtějí, může to být i po 25 letech (důvod bývá zhoršení zdraví)

Očekávání od workshopu ze strany účastníků

- Jak pracovat se zaměstnanci, aby v situaci, kdy se posun u klienta nedaří sami nevyhořeli?
- Zaměření na pracovníky, kteří by měli být vzdělávání tak, aby jejich přístup ke klientům byl v souladu s hodnotami organizace a aby nevyhořeli a uměli klientům poskytovat neustálou naději.
- Klientela se proměnila, přibývá lidí se zdravotními problémy, sociální pracovník si zoufá, kam je posunout. Místa v DPS a DZR jsou plná nebo klienti nemají finanční prostředky na spolufinancování služby.
- Kam až služba azylového domu může dojít, aby byli klienti schopni další život zvládnout sami? Jsou v AD možné tréninky, edukace?
- Práce s klienty s duálními diagnózami.
- Nízkoprahovost = nejširší paleta nabídek, někdy až přepečovávání a vodění klienta za ruku, což může být odůvodnitelné na začátku spolupráce, pokud je tato aktivita řízena.
- Návaznost na zdravotní posudek.
- Sdílení informací.
- Jak pracovat s klientem, aby se necítil vyloučen. Jak důstojně fungovat na ulici?
- Jak nastavit službu smysluplně, abychom nepropadali bezmoci?

Co společnost vnímá jako ohrožující od lidí bez domova?

- Zdravotní rizika, přenos infekčních onemocnění, svrab
- Obava z agresivity verbální i fyzické v souvislosti s požíváním různých látek, konflikty
- Obava z krádeží, kriminality (košík s nákupem)
- Nevhodný vzor životního stylu pro děti (děti se často ptají, proč ti lidé žijí na ulici)

- Obava z nerovnoměrného rozdělování veřejných prostředků a materiální pomoci
- Koncentrace, užívání, výroba omamných látek – rizikový život
- Neoprávněné čerpání dávek sociálního systému, zneužívání zdravotního systému, zneužívání záchranné péče (o zdraví se nestarají, ale výhody čerpají)
- Obava ze sousedství s lidmi bez domova – znehodnocení lokality a majetku
- Obava z hluku a nepořádku
- Jsou líní, mohou si za to sami
- Obava z komunikace s lidmi bez domova, překračují společenské normy, společnost na ně neumí reagovat
- Zneužívání systému daní = nic do něj nepřináší
- Okupování veřejného prostoru, znečištěné lavičky, bojím se projít okolo jejich skupinky

Jaká jsou reální rizika života na ulici?

- Zdravotní rizika – nemoci, úrazy, umrznutí
- Kriminalita
    - páchána na nich (krádeže, fyzické napadení, znásilnění, podvody)
    - páchána nimi (krádeže, vydírání účelově) – nechají se chytit na zimu, aby byli v teple
- Strach ze samoty, chybí jim pocit sounáležitosti (hlavně těm, kteří vyrostli v ústavních zařízeních)
- Nebo naopak strach z lidí
- Finanční rizika – nízká finanční gramotnost, dluhy, oběti finanční trestné činnosti
- Ztráta pojmu o čase
- Ztráta hygienických návyků
- Sociální vyloučení – od rodiny, z jiných kolektivů
- Časté střety s policií nebo systémem jako takovým
- Ztráta sebevědomí
- Ztráta pracovních návyků (i když už se nějaká práce najde, neudrží rytmus)
- Vyloučení
- Ztráta smyslu života – sebevyloučení – nevidí smysl, proč věci měnit, nemají motivace ke změně
- I přesto, že se dlouhodobě huntují, tak v této skupině není vysoké procento sebevražd. To také souvisí se sníženou schopnosti udělat změnu.

Jak s klienty komunikujete?

- Často řešíme povrchové věci, ale neptáme se na to podstatné. Proč člověk svůj život změnit nechce?
- **Dovednost se ptát je u sociálního pracovníka klíčová.**
- Pracovníci mají často obavu, co se stane, když budou ptát do hloubky a dostanou se k podstatě problému. Nejsou terapeuti, aby s tím následně uměli pracovat.
- Je dobré mít v týmu pracovníka, který má sebezkušenostní výcvik, vzdělání v krizové intervenci apod.
- Nejčastější slovo, ke kterému se při hloubkových rozhovorech dostáváme je slovo Maminka – faktor, který ovlivnil směřování života.
- Ve službě přenášíme co nejvíce zodpovědnosti na klienty. Neřešíme např. alkohol ve službě. Nemáme žádný tester, je odpovědností klienta, aby neobtěžoval ostatní. Pokud k tomu dojde a je agresivní, je to důvod pro vyloučení ze služby.

- Když klient nemá vnitřní vlastní motivaci něco měnit a řešit, je potřeba se s ním bavit a dolovat motivaci, aby měl chuť věci měnit
- Je důležité pojmenovat, když má klient tendenci věci „lakovat" a umět si společně nalít „čistého vína". Až pak je možné pracovat na tom, co je podstatné.
- Důležité je hned na začátku neřešit jen negativní věci (S čím přicházíte? Nemáte bydlení, máte dluhy, závislosti…). Člověka taková komunikace odradí. Je důležité zkusit hledat pozitivní stránky. Respekt k člověku!
- Např. při prvním jednání není ideální mít notebook a hned vše zapisovat, aniž by se pracovník na klienta podíval.
- U rozhovorů do hloubky je někdy ale dobré, aby probíhaly i jednoduché „nacvičovací" věci, jako je třeba základní hygiena. Když klient zažije hygienu, může se mu ulevit fyzicky i psychicky. Např. sprcha má velký symbolický význam, že se sebe něco smývám.

Jak moc se zabýváme tím, že klienti vnímají, že jsou vyloučení, že se jich společnost štítí. Víme, zda to klient vůbec vnímá?

- V individuálním plánu může být i naplánováno období plánování a adaptace ve službě. Není nutné hned ze startu hledat bydlení. Vše je o kompetencích sociálních pracovníků, každý klient je jiný, každý pracovník je jiný.

Nácvik v konkrétních situacích

Inkontinence klienta, nežádoucí zápach pro své okolí

- Klient vůbec neměl ponětí o inkontinenčních pomůckách nebo o tom, že mu je může lékař předepsat ze zdravotních důvodů.
- Na začátku jsme jim museli dát zpětnou vazbu, že se od nich společnost odtahuje z důvodu zápachu (mnohem lépe přijímají zpětnou vazbu od ostatních klientů).
- Dali jsme mu inkontinenční pomůcku na vyzkoušení, aby si to na vlastní kůži zažil, jak mu může pomoci.
- Následně jsme společně oslovili praktického lékaře a zajistili pomůcky ze zdravotního pojištění.
- V případě, že se dostane do jiného bydlení či zpět na ulici, i tak mu může tato pomůcka pomoci v kvalitnějším životě a má na ni nárok jako ostatní lidé. Zároveň to pomůže okolí.

Nezaměstnanost

- Zvědomení, o jakou pozici má klient zájem, jaké má kompetence a zda najdeme průnik.
- Podíváme se, zda se takové místo nabízí. Ukazujeme možnosti, jak a kde má hledat.
- Trénujeme kontaktování zaměstnavatele. Zkusíme si telefonát na nečisto, napsání životopisu.
- Vstoupili jsme do projektu „Já pracuji" a oslovili jsme zaměstnavatele, kteří by v něm mohli participovat. Klienty v rámci projektu podporujeme v nové práci. V Opavě se zapojila společnost Mondelez.
- Tuto aktivitu může dělat terénní program – zaměřený na osoby v krizi.

Osobní hygiena klientů

- Každý nový klient, který k nám přijde, dostane startovací balíček – ručník, mýdlo, pastu, kartáček, holítko
- Mapujeme, zda to používá, zda s ním umí zacházet.
- Služba tento balíček v rámci dotace pořizovat nemůže, ale není problém získat je jako dar od firem, obcí … případně z potravinové banky.

- Pokud je poskytování takových to „darů“ plánované a víme, co jim chceme sledovat, je odůvodnitelné.

Při komunikaci s klientem je dobré mít i vhodně vybavenou místnost, která navodí pocit intimity, při které je klient ochotný se bavit hlouběji.

Je dobré situace pojmenovávat. Ptát se, jak se klient má? Otázky musí být autentické.

V azylových domech pro ženy často navazujeme kontakt s maminkami skrze pískoviště.

Zpětná vazba účastníků workshopu

- Poprvé jsem zažila obdobný workshop, chodím na různá školení, ale slyšet nové metody práce a nadšení pro mě bylo novinkou.
- Někdy je složitější práce se zaměstnanci než s klienty, je důležité je také opečovávat.
- Odnáším si kontakty a inspiraci.
- Zaujala mě trojstranná dohoda se zaměstnavateli.
- Nenechat se formovat zákonem, začít klientem – hledat co potřebuje, mít vějíř možností, které mu mohu nabídnou, co nejširší.
- Zapracovat na profesním sebevědomí a na tom, že my jsme odborníci.
- Říct si sponzorům o konkrétní věci, které nemůžeme jinak pořídit a byly by ve službě smysluplné.
- Opuštění od pracovníků v sociálních službách a přechod k sociálním pracovníkům a podpora jejich dalšího vzdělávání (krizová intervence, terapeutický výcvik).
- Zákon o sociálních službách nás neomezuje, máme přikázáno jen plánovat, nic dalšího navíc nám nedává.
- Připravujeme manuál života na ulici.