

Závěrečná evaluace projektu

„Rozvoj služeb a podpora sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit v Kolíně“

Autoři: Lukáš Radostný, Hana Štěpánková, Daniel Vališ

Jaro 2015

Tento dokument vznikl v rámci projektu „Rozvoj služeb a podpora sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit v Kolíně“, reg. č.: CZ.1.04/3.2.00/55.00024 je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.

OBSAH

CHARAKTERISTIKA PROJEKTU.....	1
CHARAKTERISTIKA EVALUACE	1
METODOLOGIE.....	2
VZNIK PROJEKTU	3
PROBLÉMY SPOJENÉ S REALIZACÍ PROJEKTU	4
SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ V KOLÍNĚ: CÍLOVÁ SKUPINA A JEJÍ POKRYTÍ SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI PROJEKTU.....	7
LOKALIZACE SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ V KOLÍNĚ	7
POKRYTÍ SLUŽBAMI.....	8
OBEZNÁMENOST SE SLUŽBAMI.....	11
SHRNUTÍ.....	12
SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI.....	13
TERÉNNÍ FORMA SAS	13
<i>Spolupráce s institucemi.....</i>	<i>14</i>
PROGRAM ZÍSKÁVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SOCIÁLNÍCH A PROFESNÍCH DOVEDNOSTÍ	16
<i>Spolupráce s institucemi.....</i>	<i>18</i>
DALŠÍ FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI PŘI SAS: PŘEDŠKOLNÍ KLUB PRO MATKY S DĚTMI A VOLNOČASOVÝ KLUB, DOUČOVÁNÍ.....	20
TERÉNNÍ PROGRAMY PRO UŽIVATELE NÁVYKOVÝCH LÁTEK	22
<i>Spolupráce s institucemi.....</i>	<i>23</i>
ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ – FINANČNÍ A DLUHOVÁ GRAMOTNOST	24
<i>Spolupráce s institucemi.....</i>	<i>25</i>
NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	28
<i>Spolupráce s institucemi.....</i>	<i>29</i>
ZÁVĚR	31
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	33

Soupis map a tabulek

TABULKA Č. 1: PŘEHLED USKUTEČNĚNÝCH STRUKTUROVANÝCH ROZHOVORŮ SE ZÁSTUPCI INSTITUCÍ	2
TABULKA Č. 2: PŘEHLED USKUTEČNĚNÝCH ROZHOVORŮ S OBYVATELI SVL	3
TABULKA Č. 3: POKRYTÍ SVL SLUŽBAMI SAS A OSP	9
MAPA Č. 1: POKRYTÍ LOKALIT SLUŽBOU SAS	10
TABULKA Č. 4 - PŘEHLED REÁLNÉHO PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ PROGRAMU ZÍSKÁVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SOCIÁLNÍCH A PROFESNÍCH DOVEDNOSTÍ.....	19
TABULKA Č. 5 – PŘEHLED REÁLNÉHO PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO RODINY S DĚTMI	21
TABULKA Č. 6 - PŘEHLED REÁLNÉHO PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ TERÉNNÍCH PROGRAMŮ PRO UŽIVATELE OPL	24
TABULKA Č. 7 - PŘEHLED REÁLNÉHO PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ.....	26
TABULKA Č. 8 - PŘEHLED REÁLNÉHO PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	29

Charakteristika projektu

Předmětem evaluace je projekt CZ.1.04/3.2.00/55.00024 „Rozvoj služeb a podpora sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit v Kolíně“ podpořený z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, který realizovalo město Kolín v období 1. července 2013 – 30. června 2015. V rámci projektu byly realizovány 4 sociální služby: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS) s návaznými fakultativními činnostmi (vzdělávací aktivity - doučování a předškolní klub, volnočasové aktivity - rukodělné a pohybové aktivity, program získávání základních sociálních a profesních dovedností), odborné sociální poradenství (OSP), nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) s návaznými fakultativními činnostmi (Kariérní poradenství, Motivační programy k pokračování ve vzdělávání, Kurzy finanční gramotnosti) a terénní programy pro uživatele návykových látek. Poskytovatelem těchto služeb se na základě otevřeného výběrového řízení stal Prostor plus o.p.s. Projekt částečně navazuje na investiční projekt podaný v rámci oblasti intervence 3. 1 Integrovaného operačního programu Služby v oblasti sociální integrace, který umožnil rekonstrukci sklepních prostor v domě, jenž je součástí významné kolínské sociálně vyloučené lokality a zde bylo zřízeno Centrum sociálních služeb Zengrovka. Cílovou skupinou (CS) projektu jsou primárně příslušníci sociálně vyloučených romských komunit. Cílem projektu „je omezit sociální vyloučení cílové skupiny, předcházet dalšímu rozšiřování sociálního vyloučení a usnadnit osobám z cílové skupiny vstup na trh práce a pomoci jim udržet se na trhu práce.“ Dále též „předcházet přílišnému zadlužování, ochránit mladé lidi a dospělé před kriminalitou a drogami, posilovat sociální, rodičovské a pracovní dovednosti, motivovat ke vzdělávání, omezovat nezdravý a pasivní životní styl a předcházet dalšímu rozšiřování sociálního vyloučení v Kolíně.“¹

Charakteristika evaluace

Úkol provést evaluaci, tedy závěrečné zhodnocení, je součástí projektu. Zadavatelem evaluace je město Kolín. Cílem evaluace je obeznámit vedení obce, pracovníky Odboru realizace programů ESF Ministerstva práce a sociálních věcí a případné další čtenáře s průběhem realizace projektu a především s dopady na cílovou skupinu. Zkoumána byla obeznámenost příslušníků CS s nabízenými službami, míra jejich využívání služeb a úspěšnost v naplňování deklarovaných i neuvědomovaných potřeb klientů.

¹ <http://www.esfcr.cz/projekty/rozvoj-sluzeb-a-podpora-socialni-integrace-obyvatel-socialne-1>

Metodologie

Použité metody lze rozdělit na tzv. desk research, rozhovory se zástupci institucí a rozhovory s obyvateli sociálně vyloučených lokalit (SVL), doplňkovou metodou bylo rovněž zúčastněné pozorování. Desk research spočívá ve studiu dostupných materiálů, kterými jsou 1) dokumenty vzniklé při samotné realizaci projektu (průběžná evaluace, evidence k jednotlivým službám, údaje o plnění indikátorů apod.), které poskytla odborná koordinátorka projektu, 2) údaje poskytnuté výzkumníkům různými kolínskými institucemi (údaje o příjemcích dávek podpory v hmotné nouzi ÚP, informace o rozmístění klientů služeb). Situační analýza zpracovaná pro účely lokálního partnerství Agentury pro sociální začleňování bohužel neobsahuje relevantní data, která by umožnila komparovat současný stav s dobou před zavedením služeb.

Přehled uskutečněných strukturovaných rozhovorů se zástupci institucí zachycuje tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Přehled uskutečněných strukturovaných rozhovorů se zástupci institucí

Osoby odpovědné za řízení projektu	Odborná koordinátorka projektu
Osoby, které se podílely na psaní projektu	Bývalý lokální konzultant Agentury pro sociální začleňování v Kolíně
Dodavatel služeb Prostor plus o.p.s	Vedoucí SAS
	Vedoucí TP OPL
	Vedoucí OSP
	Vedoucí NZDM
	Terénní pracovníci SAS, skupinový rozhovor
	Pracovník fakultativní činnosti SAS – předškolní klub
Další aktéři v Kolíně, kteří spolupracují s dodavateli	Pracovník fakultativní činnosti SAS – program získávání základních sociálních a profesních dovedností
	Vedoucí a pracovnice OSPOD, skupinový rozhovor
	Školní psycholožka 3 ZŠ
	Vedoucí oddělení nepojistných sociálních dávek ÚP
	Vedoucí referátu hmotné nouze ÚP
	Vedoucí referátu trhu práce ÚP
	Pracovnice referátu poradenství a dalšího vzdělávání ÚP

V rozhovorech s poskytovateli služeb jsme se zaměřovali na to, jak dodavatelé služeb pracují – jak získávají nové klienty, jak si budují důvěru, jaké zakázky nejčastěji řeší, jak

postupují, s jakými dalšími institucemi spolupracují apod. Zajímalo nás také, jak hodnotí vliv nastavení projektu na svou práci. Zástupce ostatních institucí jsme oslovovali proto, abychom zjistili, jak hodnotí přínos projektu ze své pozice, tedy zda s dodavateli spolupracují a zda pozorují vliv jejich práce na život svých klientů.

Tabulka č. 2: Přehled uskutečněných rozhovorů s obyvateli SVL

Polostrukturované hloubkové rozhovory	8
z toho kontaktovaných přes Prostor plus o.p.s.	3
Krátké rozhovory	24
z toho kontaktovaných přes Prostor plus o.p.s.	5

Celkově bylo osloveno 32 respondentů, z toho s 8 byly provedeny hloubkové rozhovory v délce přibližně 1 hodiny, v rámci nichž byla detailněji zkoumána životní situace respondenta, se 2 byly provedeny rozhovory tematicky zaměřené na zaměstnání.

Metoda zúčastněného pozorování byla využita při návštěvě předškolního klubu a při intervenci v rodině v rámci SAS.

V závěru metodologického přehledu je třeba ještě doplnit, že souběžně s evaluací projektu v Kolíně prováděli autoři evaluace zhodnocení obdobného projektu v Kutné Hoře (Rozvoj služeb a podpora sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit Kutné Hory, CZ.1.04/3.2.00/55.00016). Z tohoto souběhu vzešla možnost částečné komparace obou projektů (na zajímavé odlišnosti upozornujeme na příslušných místech v textu).

Vznik projektu

Vznik projektu souvisel s navázáním spolupráce mezi městem Kolín a Agenturou pro sociální začleňování (ASZ), ke kterému došlo v září roku 2011. ASZ iniciovala vznik lokálního partnerství a pracovních skupin, tedy platform, v rámci nichž se místní aktéři (politici, pracovníci odborů města, pracovníci ÚP, policie, ZŠ, neziskových organizací...) zabývaly řešením problematiky v různých oblastech (bydlení, vzdělávání, zaměstnanost, prevence sociálně-patologických jevů). Právě v rámci lokálního partnerství a pracovních skupin byly identifikovány potřeby sociálně vyloučených obyvatel a formulovány návrhy řešení. Jako zdroj financování bylo zvoleno využití kombinace investičního projektu, kterým bylo zrekonstruování sklepních prostor do podoby Centra sociálních služeb Zengrovka, a výzvy č. 55 z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, z něhož měl být hrazen provoz služeb. Tuto kombinaci uplatňovala ASZ i v jiných obcích, jelikož odpovídala svým zaměřením a umožňovala, aby byl projekt realizován městem.

Psaní projektu bylo zadáno společnosti Evropská projektová kancelář, nicméně průběžně docházelo k jeho připomínkování ze strany ASZ a na konečné podobě se odrazil i požadavek MPSV na navýšení počtu vybraných indikátorů, jehož naplněním ministerstvo financování projektu podmínilo. Oba projekty, investiční i neinvestiční, byly podpořeny a v listopadu roku 2013 uspěl ve výběrovém řízení na dodavatele služeb v první části zakázky Prostor plus o.p.s. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se rozeběhly v prosinci 2013. Po opakování výběrových řízení na poskytování dalších třech sociálních služeb byla v únoru následujícího roku zahájena činnost terénních programů pro uživatele návykových látek a o měsíc později bylo spuštěno odborné sociální poradenství a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Ukončení realizace projektu bylo naplánováno na 31. 5. 2015.

Problémy spojené s realizací projektu

Tato kapitola si klade za cíl upozornit na některé problémy, které při realizaci evaluovaného projektu vyvstaly. Část z těchto nedostatků je dána samotnou výzvou, z níž byl projekt financován, další obtíže pak vznikly v důsledku konkrétní podoby projektu a nastavení indikátorů plnění. Tyto problémy jsou zpravidla reflektovány samotnými dodavateli služeb. Některých rezerv v realizaci projektu si pak povšimli autoři této evaluace.

Výzva č. 55 z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost značně omezuje cílovou skupinu formulacemi „podpora sociální integrace příslušníků romských lokalit“ či „podpora příslušníků sociálně vyloučených romských komunit“, případně cílením pouze na „osoby od 15 let věku“. Pracovníci Prostoru plus si v důsledku tohoto nastavení nebyli jisti, zda mohou z projektu podpořit například neromského zájemce ze sociálně vyloučené lokality nebo naopak Roma (pro zařazení mezi Romy navíc neexistuje žádný klíč), který bydlí mimo SVL. Znaky sociálního vyloučení mohou nést i neromští obyvatelé žijící mimo vytipované lokality (např. senioři). Důsledkem tohoto omezení je, že ze dvou osob s obdobnými problémy, může být obsloužena pouze ta, která je považována za romskou. Tím dochází ke stigmatizaci skupiny Romů a posilování stereotypů velké části veřejnosti o přidělování prostředků z veřejných zdrojů na základě etnicity. Pracovníci Prostoru plus v uvedených případech raději přikročili k variantě, že práci vykážali pod projektem financovaného z jiných zdrojů. Pokud by však byli odkázáni pouze na projekt, jenž je předmětem této evaluace, nemohli by práci provádět efektivně a spravedlivě.

Další problémy přinesla skutečnost, že projekt, jakožto kolektivní dílo, reflektoval zájmy a potřeby různých aktérů. „*Dlouho se ladilo, aby to mělo projektový jazyk, aby to úředníci[poskytovatel dotace]pochopili a aby byly fakultativní činnosti dostatečně konkretizované*“ (lokální konzultant ASZ). Zpočátku se ukázalo jako obtížné nalézt shodu v interpretaci sporných pasáží v zadávací dokumentaci. V obavě z nedodržení stanovených podmínek a následných sankcí četli zástupci města i dodavatel služeb dokumentaci poněkud

rigidním způsobem, čímž si svazovali ruce a výrazně limitovali efektivitu práce. *„Hrozně se drželi toho papíru. Řešily se i absurdity – dítě mohlo být v předškolce jen v okamžiku, když byla maminka na zaměstnanostním programu.. že prý to dělat jinak nemůžou. Já jim vysvětlil, že se to musí v monitorovačce vysvětlit – maminka hledá práci, musí mít na to čas, a proto tam to dítě může odložit“* (lokální konzultant ASZ). Je nutno dodat, že lehkost, s jakou ASZ k dokumentaci přistupuje, vychází zčásti ze zkušenosti z obdobných projektů v jiných obcích, a zčásti z toho, že odpovědnost za projekt neleží na jejích bedrech. Koordinátorka projektu MěÚ Kolín uvedla, že se dlouho nepodařilo specifikovat vykazatelné činnosti *„Kdybych to psala teď, určitě bych lépe specifikovala, co je kontakt, co je intervence, popsala bych přímou práci. Všichni na začátku říkali, že se to nedá zvládnout. Nakonec se to zvládlo a já myslím, že by to šlo i kvalitněji, kdybychom se na začátku lépe domluvili, jak ta práce bude vypadat“*. Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že pro hladký běh služby je zcela nezbytná otevřená komunikace, které však brání strach ze sankcí. Na základě zkušenosti z mnoha obcí v ČR spaťujeme v této věci největší rezervy na straně metodického vedení poskytovatele dotace..

Hlavní výtky vůči projektu ze strany realizátora směřují obecně k nastavení indikátorů plnění. Jak již bylo zmíněno, na podnět MPSV došlo u služby k navýšení počtu intervencí a kontaktů, což se podle zaměstnanců Prostoru plus negativně podepsalo na kvalitě služby, neboť tím byli nuceni upouštět od intenzivní práce ve prospěch častějších, avšak méně účelných setkání: *„Bylo by lepší pracovat s menším počtem klientů intenzivně. Jde to trochu proti smyslu sociální práce, místo aby klient přišel sám se svojí zakázkou a byl motivovaný, chodíme my za ním, už vnímáme, že je to klientům i nepříjemné, zasahujeme jim do osobního prostoru...někdy klienti zavírají dveře, z toho vznikají i frustrace v týmu“* (SAS). Podobné zkušenosti popsala i vedoucí TP OPL: *„bylo tam strašně moc kontaktů, to je u takhle nespolehlivé CS náročné, musíme je nahánět v terénu... daří se to, ale někdy jsou to kontakty pro kontakty“*. Podle ní navíc nebyl vhodně nastaven ani harmonogram plnění: *„Bylo by smysluplné mít takhle vysoké indikátory třeba prvních 5 měsíců pro navázání spolupráce a pak převést klienty do ambulantní péče, tam se dá s klientem víc pracovat“*. V podobném duchu se vyjadřuje i vedoucí OSP: *„tu terénní část chápu spíše jako monitoring... pak už by si klienti měli chodit sami“*. Jako problematický indikátor plnění se ukázal být i počet unikátních klientů. Pokud se totiž klient odstěhuje mimo město, anebo nechce dále spolupracovat, nelze jej nahradit někým jiným, čímž roste tlak na pracovníky, aby získali potřebné kontakty u jiných klientů bez ohledu na jejich potřeby.

Pracovníci Prostoru plus o.p.s. měli také značné výhrady vůči vysoké administrativní zátěži, jež na ně projekt klade. Pracovníci Prostoru plus o.p.s. posílají každý měsíc velice podrobné zprávy o činnosti za jednotlivé služby. Monitorovací zpráva má jednotnou strukturu tvořenou následujícími body: podrobně popište realizaci aktivity, popište personální zabezpečení služby v monitorovaném období, popište ostatní konané aktivity související přímo či nepřímo s předmětem zakázky, popište spolupráci s ostatními poskytovateli služeb dalších částí projektu, jste realizátory dalších projektů obdobného zaměření, jako je služba

realizovaná v rámci projektu, jaké jsou nejčastěji řešené problémy cílové skupiny (objektivní/subjektivní), popište vedení cílové skupiny k osobní zodpovědnosti, supervize (řešená témata), popište jakým způsobem je sledována a zaznamenávána migrace. Zprávy, jakož i indikátory plnění sleduje koordinátorka projektu MěÚ a pravidelně je s Prostorem plus o.p.s. diskutuje. Administrativní náročnost i kontrolu práce považujeme ve srovnání s obdobnými projekty za nadstandardní.

Určité potíže při realizaci projektu představovala proměna SVL Zengrovka, kde došlo díky změně bytové politiky města k odlivu přibližně poloviny obyvatel, kteří našli náhradní ubytování zejména na kolínských ubytovnách. Investiční projekt centra sociálních služeb však reagoval na původní stav a projekt rozvoje služeb sociální integrace, byť byl psán již v době, kdy se stav v lokalitě proměňoval, nemohl kvůli návaznosti zcela změnit své zaměření. Další nedostatky v projektovém záměru, na něž bylo pracovníky Prostoru plus poukazováno, se týkaly požadavku na personální zajištění služeb „sociálními pracovníky“, na něž jsou vyšší nároky na kvalifikaci než u „pracovníků v sociálních službách“, a výběru témat vzdělávacích aktivit služby NZDM. V prvním případě jde o dlouhodobý problém v sociálních službách, na který doplácí především menší obce v odlehlých regionech, které prakticky nemají šanci pozice obsadit. Zkušenosti z Kolína i Kutné hory však ukazují, že požadavek představuje překážku i pro poskytovatele ve Středočeském kraji. Druhému případu věnujeme pasáž v kapitole o službě NZDM.

Sociální vyloučení v Kolíně: cílová skupina a její pokrytí sociálními službami projektu

V této kapitole blíže představíme situaci osob ohrožených sociálním vyloučením v době šetření a pokusíme se odpovědět na otázku, do jaké míry byly obeznámeny se zavedenými sociálními službami, zda je využívaly a jestli pokrytí těchto služeb odpovídalo aktuálnímu rozmístění jejich potenciálních odběratelů v rámci obce. Zaměřili jsme se především na terénní práci Prostoru plus v rámci SAS a OSP. Klienty TP OPL lze sledovat jen velmi obtížně, neboť ke kontaktům s pracovníky nedochází v místě bydliště. NZDM je pouze ambulanti službou, adresy klientů se navíc neevidují.

Lokalizace sociálního vyloučení v Kolíně

Sociální vyloučení je možné definovat jako stav, v němž se ocitají lidé, kteří mají ztížený přístup k institucím, společenským sítím, ekonomickým a kulturním statkům, a participaci na chodu většinové společnosti, na níž jsou ovšem závislí. Sociálně vyloučení se těmto podmínkám přizpůsobují a osvojují si specifické vzorce chování, které jsou mnohdy v rozporu s hodnotami majority. Prostředí neoficiálních struktur, bídy, zmaru a celkové izolovanosti představuje živnou půdu pro výskyt celé řady patologických jevů a přitahuje zájem dealerů drog, poskytovatelů „výhodných půjček“, podvodníků a dalších podnikatelů s chudobou, kteří z daného stavu těží a pomáhají jej udržovat. Děti vyrůstající v těchto podmínkách bývají smyslově i citově deprivované, nepřicházejí do kontaktu s jinými podněty, než které nabízí prostředí sociálně vyloučených lokalit, a zpravidla se nenaučí návykům a dovednostem, které by jim umožnily ve většinové společnosti obstát, čímž se celý kruh uzavírá.

V Kolíně se rodiny a jedinci ohrožení sociálním vyloučením koncentrují především na ubytovnách. Z celkového počtu 29 se pak podle expertních odhadů pracovníků města a NNO 12 zařízení přímo orientuje na klientelu příjemců dávek v hmotné nouzi a vykazuje znaky sociálně vyloučených lokalit s vysokým zastoupením romských rodin. Mezi nejproblematictější se řadí ubytovna společnosti Hurricane group s.r.o. s kapacitou 80 lůžek. Jedná se o dvoupatrový dům, který stojí stranou frekventované Havlíčkovy ulice jako jeden z objektů průmyslového areálu. Vstup do budovy hlídá vrátný, který zamezuje vstupu cizích osob do objektu. Na každém patře je společná kuchyňka a sociální zařízení. Lidé a rodiny zde obývají jednotlivé buňky o rozloze cca 15 -20m². Další významná lokalita je tvořena hned třemi sousedícími ubytovnami v ulici K Raškovci (75, 14, 20 lůžek), která se nachází v odlehlé části města mající rovněž výrazně průmyslový charakter. Dvě z těchto zařízení

přijímají i rodiny s dětmi, které obývají jednu až dvě buňky o výměře cca 15 m². Kolínské ubytovny významnou měrou přispívají k vysoké migraci sociálně slabých občanů v rámci regionu, neboť nabízejí sice nekomfortní, avšak snadno dostupné bydlení. V době našeho šetření nicméně řada provozovatelů v reakci na novelu zákona o hmotné nouzi deklarovala, že se hodlá přeorientovat na jinou cílovou skupinu.

Tradiční sociálně vyloučenou lokalitou v Kolíně je blok domů v majetku města na rohu ulic Zengrova a Havlíčkova. „Zengrovku“ tvoří 5 vchodů o 84 bytových jednotkách, které v současné době obývá přibližně 180 obyvatel, z toho 165 Romů. Situační analýza z roku 2011 ještě odhadovala počet romských obyvatel v lokalitě až na 300, v současné době je však značná část bytů neobývaná a město je prozatím neobsazuje novými nájemníky. Podle vyjádření zainteresovaných aktérů je Zengrovka dnes stabilizovaná a oproti minulosti zde výrazně ubylo konfliktů jak mezi obyvateli, tak lidmi ze sousedství, na čemž má kromě poklesu počtu obyvatel zásluhu i vznik Centra sociálních služeb Zengrovka, které provozuje Prostor plus o.p.s.. Přesto má lokalita u obyvatel Kolína špatnou pověst a to i mezi některými našimi respondenty.

Další kategorií sociálně vyloučených lokalit jsou pak bytové domy, jejichž majitelé se soustředí na sociálně slabé. Příkladem takového místa je dvoupatrový dům, který stojí prostorově odloučen od městské zástavby u železniční trati v ulici Starokolínská. Obyvatele v době naší návštěvy tvořily bez výjimky romské rodiny. Celkově zde pobývalo přibližně 40 osob. Podobných adres je v Kolíně více, nicméně díky masivní migraci dané cílové skupiny se mohou rychle proměňovat a nemusí být tak nápadné, což výrazným způsobem ztěžuje navazování kontaktu a udržování přehledu o situaci.

Podle vyjádření sociálního odboru městského úřadu je v posledních letech z hlediska problematiky sociálního vyloučení jako riziková vnímána také zástavba v lokalitách „Kasárna“ a „U Vodárny“, kde se nacházejí městské byty určené zaměstnancům automobilky TPCA. Při dané velikosti závodu představuje fluktuace pracovních sil pro město znatelnou sociální zátěž. V případě obyvatel zmíněných lokalit jde především o nízkokvalifikované dělníky, kteří se do Kolína za prací přistěhovali, a když o ni přijdou, ve městě zpravidla zůstávají a jen těžko nachází jiné uplatnění. Dlouhodobý vývoj naznačuje, že právě tato skupina propuštěných zaměstnanců bez hlubších místních vazeb je vysokou měrou ohrožena sociální exkluzí.

Pokrytí službami

Pro potřeby vyhodnocení, nakolik odpovídá pokrytí službami aktuálnímu rozmístění jejich potenciálních odběratelů, jsme se pokusili danou cílovou skupinu lokalizovat také pomocí přehledu vyplácení dávek v hmotné nouzi. Obrátili jsme se tedy na ÚP s prosbou o vytipování ulic a adres s vysokou koncentrací příjemců této podpory. V následující tabulce se

kromě problematických ubytoven a Zengrovky objevilo ještě několik dalších lokalit. Poslední dva sloupce ukazují jejich pokrytí terénními službami Prostoru plus o.p.s.², respektive počty aktuálních i bývalých klientů SAS a OSP. U Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je třeba si uvědomit, že pod označením klient se skrývá práce s celou rodinou, což pouze na uvedených adresách činí 293 osob³.

Tabulka č. 3: Pokrytí SVL službami SAS a OSP

Lokalita	Počet příjemců PnŽ	Počet společně posuzovaných osob	Počet klientů SAS	Počet klientů OSP (terén)
"Zengrovka"	23	90	25	5
Ubytovna Hurricane group s.r.o.	24	74	11	3
K Raškovci - Ubytovna A	24	48	9	12
K Raškovci - Ubytovna B	16	22	1	8
K Raškovci - Ubytovna C	3	3	0	3
Starokolínská	8	42	9	1
Legerova	11	41	8	3
Havlíčková (ostatní)	9	25	11	6
Třídvorská	15	24	0	0
Polepská	23	23	0	0
"Kasárna"	6	19	0	2
Zlatá	6	18	6	4
Škodova	18	18	0	5
Politických vězňů	8	17	0	1
Brankovická	11	17	2	1
Za Baštou	8	16	3	4
Komenského	15	15	0	1
Obecní dvůr	11	12	2	4

Z tabulky je zřejmé, že pracovníci Prostoru plus působí téměř ve všech lokalitách, v nichž ÚP shledává potřebnost sociální práce. Výjimku představují pouze ulice Třídvorská a Polepská, v nichž podle výkazu práce Prostoru plus doposud nebyl žádný kontakt terénní formou navázán. Je zde nutno poukázat na skutečnost, že zde se data týkají celých ulic, přičemž v tomto případě obě jsou poměrně dlouhé a jsou lemované městskou zástavbou na

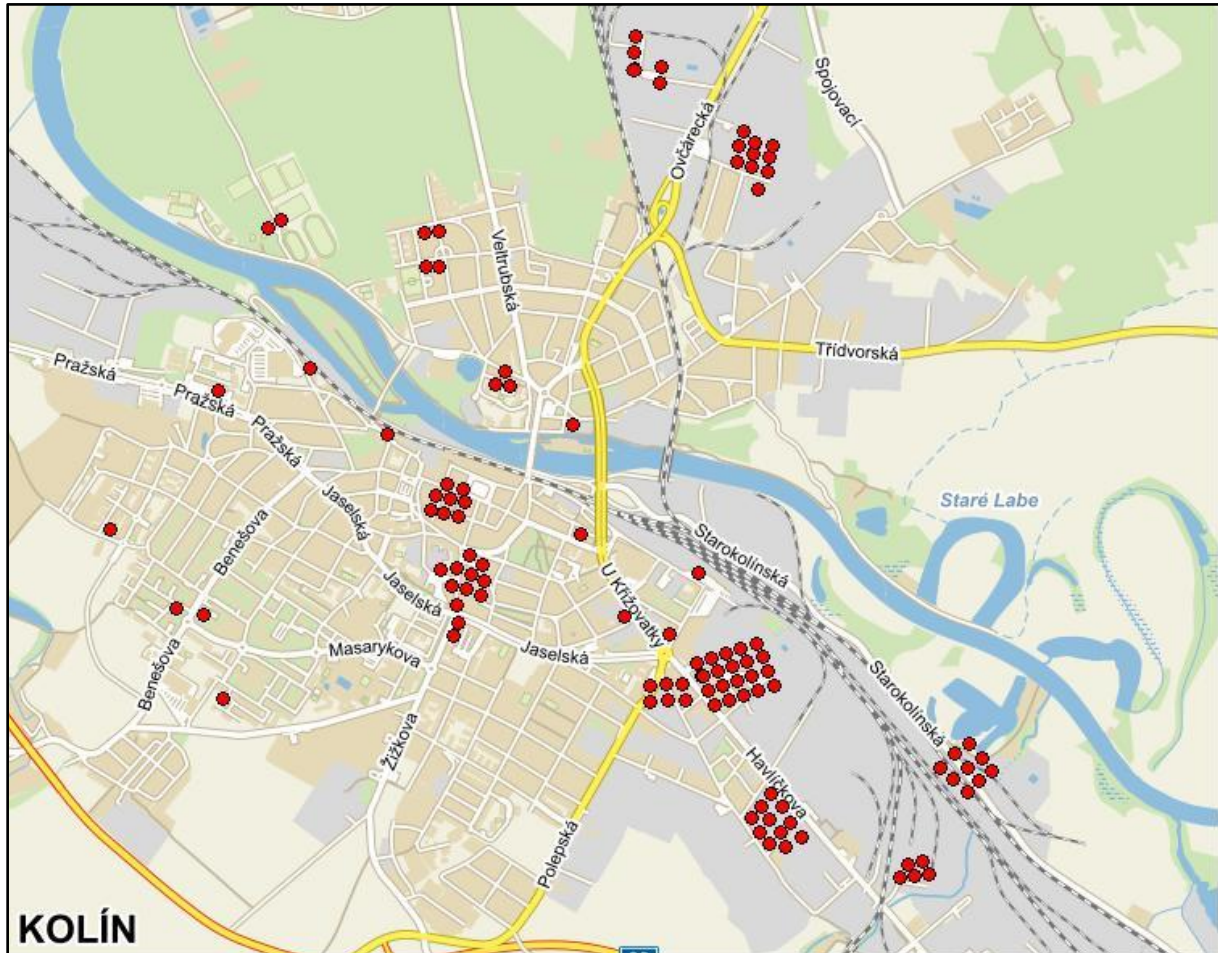
² Data z konce března 2015 poskytl Prostor plus o.p.s..

³ Počet osob v domácnostech klientů podpořených SAS. Data z konce března 2015 poskytl Prostor plus o.p.s..

úseku delším než 1 km. Čísla tedy nemusí nutně vypovídat o výskytu koncentrovaných sociálně vyloučených lokalit.

Kromě adres identifikovaných ÚP je dodavatel služby činný i v mnoha dalších lokalitách. Ke konci března evidovala služba SAS 119 aktuálních a bývalých klientů, nebo-li 379 osob. Činnost SAS ilustruje mapa č. 1.

Mapa č. 1: Pokrytí lokalit službou SAS



Na mapě je znázorněno orientační rozmístění klientů SAS (jeden bod odpovídá jednomu klientovi a přibližně 4 osobám) v Kolíně, které odpovídá nejvýraznějším sociálně vyloučeným lokalitám. Co se týče terénní formy OSP je pokrytí mnohem rovnoměrnější. Službu využívají i jednotlivci, kteří snáze seženou bydlení i na ubytovnách, kde nepřijímají rodiny s dětmi. Celkově terénní OSP podpořila do 21. dubna 115 osob.

Obeznamenost se službami

Navštívili jsme několik vybraných adres⁴, kde jsme provedli šetření mezi obyvateli se záměrem zjistit, nakolik jsou obeznámeni s nabídkou služeb poskytovaných Prostorem plus, zda je využívají a jak jsou s nimi spokojeni.

V domech na Zengrovce s námi bylo ochotno hovořit 7 lidí, ostatní buď dveře neotevřeli vůbec, anebo je před námi rychle zavřeli. Všichni naši respondenti Prostor plus o.p.s. znali, přičemž zmiňovali zejména Centrum sociálních služeb Zengrovka, které se nachází v jednom z vchodů. Tři z dotázaných tvrdili, že služeb nevyužívají, ale vědí, že se mohou na organizaci obrátit s žádostí o pomoc s dluhy a úřední korespondencí. Zbývající 4 domácnosti služeb využívaly a to zejména dluhové poradenství, doučování a předškolní klub. Jednoho respondenta jsme zastihli na návštěvě u své matky. Poradenské služby Prostoru plus prý ale využívá pravidelně. Pokaždé, když jde navštívit rodinu, zajde pozdravit i pracovníky v přízemí. Pomáhali mu s přípravou do jeho současného zaměstnání, v komunikaci s úřady a v současné době zvažuje další studium.

V ulici K Raškovci se nám na jedné z ubytoven podařilo vyzpovídat 6 osob. Všichni tito lidé potvrdili, že pracovníci neziskové organizace budovu navštěvují minimálně 2x do týdne. Čtyři z nich pomoci využívají – šlo o komunikaci s úřady, hledání bydlení, využívání předškolního klubu a hledání zaměstnání. Jedna respondentka se rozhovořila o tom, že pracovníci Prostoru dokázali najít postaršímu pánovi po infarktu bydlení u soukromníka. Změna prostředí prý měla velice příznivý dopad na jeho celkový zdravotní stav. Všichni dotázaní neziskovou organizaci znali, měli obecný přehled o tom, s čím dokáže pomoci a celkově její práci hodnotili velice pozitivně.

Na ubytovnu společnosti Hurricane group s.r.o. jsme se přes vrátnici dostali s doprovodem pracovníka SAS, nicméně pak jsme se mohli pohybovat zcela volně a s obyvateli hovořili bez jeho přítomnosti. Na rozhovor přistoupilo 5 lidí, z nichž každý o poslání Prostoru plus věděl a tři s ním spolupracovali. Hovořili jsme s klientem, kterému pomohli vyřídit vystavení výučního listu a informují jej o možnostech zaměstnání. Oslovená paní oceňovala dluhové poradenství: „*Já jsem ráda, že tady ty služby jsou. Já jsem to zpočátku nechtěla, ale pán mi vysvětlil, oč jde a já jsem velmi spokojná. Pomohli mi s dluhy – zjistilo se, kolik toho je, obvolalo se to a teď to budu řešit*“. Další zakázky se týkaly doučování dětí a hledání bydlení. Všichni dotázaní neziskovou organizaci znali, měli obecný přehled o tom, s čím dokáže pomoci a celkově její práci hodnotili velice pozitivně.

V geograficky odloučené lokalitě Starokolínská nám poskytl rozhovor lidé z 5 domácností. Všechny s Prostorem plus spolupracují na pravidelné bázi, s výjimkou jedné, která spolupráci již ukončila. Pouze na této adrese jsme se setkali se záporným hodnocením služeb, které však patrně vycházelo z nerealistických očekávání klientů spojených s bydlením.

⁴ Adresy byly vybrány na základě doporučení místních aktérů.

Ve všech ostatních domácnostech si služeb velice cenili a vyzdvihovali pokroky svých dětí ve škole. Častou zakázkou byla také pomoc při hledání bydlení. I zde platí, že všichni dotázaní neziskovou organizaci znali, měli obecný přehled o tom, s čím dokáže pomoci a celkově její práci hodnotili velice pozitivně.

Poslední lokalitou, v níž jsme podnikli namátkové šetření, byla ubytovna v ulici Politických vězňů, v níž se podle výkazů práce Prostoru plus o.p.s. nenacházejí žádní klienti SAS a pouze jeden klient terénní formy OSP. Z rozhovoru se 6 domácnostmi vyplynulo, že ač do ubytovny pracovníci organizace pravidelně nedocházejí⁵, všichni dotázaní byli obeznámeni se službami Prostoru plus, přičemž 4 z nich v minulosti využili ambulantní poradny v Centru sociálních služeb Kolárka a 1 respondent využil služeb pro uživatele drog.

Z terénního šetření vyplývá, že z 29 oslovených obyvatel vybraných vyloučených lokalit⁶ byli všichni obeznámeni s organizací Prostor plus o.p.s. a její činností. 20 z nich potvrdilo, že v minulosti využilo, anebo stále využívá, některé z jejích služeb. Z rozhovorů také vyplynulo, že naprostá většina aktuálních klientů je se službami spokojena a vysoce hodnotí nasazení, erudovanost a celkový přehled pracovníků Prostoru plus, byť jsme se setkali i jistou skepsí ohledně naplnitelnosti zakázek týkajících se bydlení a práce. Během šetření jsme narazili pouze na jeden případ, kdy klient ukončil spolupráci z důvodu, že nenaplila jeho očekávání.

Shrnutí

Na základě analýzy relevantních dokumentů a vlastního terénního šetření můžeme konstatovat, že se Prostoru plus daří terénními službami cílit na zamýšlenou cílovou skupinu projektu. Služby pokrývají všechny lokality, které jsou zainteresovanými aktéry vnímány jako problematické, a to včetně těch, na něž není zaměřena pozornost širší veřejnosti. Dodavatel služeb prokázal perfektní obeznámenost s terénem a schopnost pružně reagovat na nepředvídané proměny sociálně vyloučených lokalit, kdy se těžiště práce přesunulo z lokality Zengrova na kolínské ubytovny.

⁵ Důvodem může být i to, že se do ubytovny obtížně dostává. Vchodové dveře se zavírají a na zvonek nikdo nereaguje.

⁶ 24 z nich bylo osloveno náhodně, 5 dalších jsme oslovili v doprovodu pracovníka Prostoru plus.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Posláním SAS je pomoc rodinám a dětem ohrožených důsledky sociálního vyloučení. Špatné bytové podmínky, problematické mezilidské vztahy, nezaměstnanost a nízké kompetence rodičů spolu s dalšími faktory vytvářejí prostředí, které ohrožuje zdravý osobnostní vývoj dětí a napomáhá tak k reprodukci zmíněných jevů. Práce s celými rodinami je proto z hlediska boje proti sociální exkluzi klíčová. V rámci projektu jsou SAS poskytovány terénní formou v přirozeném prostředí klientů i ambulantně v Centru sociálních služeb Zengrovka a jsou na ně navázány čtyři fakultativní činnosti - program získávání základních sociálních a profesních dovedností, doučování, předškolní klub a volnočasové aktivity. Díky nim může služba rodinám nabídnout komplexní podporu v oblastech zaměstnanosti, rodičovských kompetencí, zdravého vývoje dětí, přípravy do školy aj.

Terénní forma SAS

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi spočívá především na práci s rodinami přímo v terénu, kde lze nejlépe sledovat vytvořené vzorce chování a dále s nimi pracovat. Klienti jsou získáváni jednak v terénu, anebo jim spolupráci doporučí Oddělení sociálně-právní ochrany MěÚ (OSPO) či stále častěji zaměstnanci škol. Poté, co se zájemci seznámí s principy služby, je sepsána smlouva, v níž je obecně definována zakázka pro SAS. Je také vytvořen tzv. individuální plán, který by oběma stranám připomínat dojednané cíle, kroky k nim vedoucí a případný pokrok. Podle pracovníků SAS se míra reflexe tohoto nástroje mezi klienty značně liší, může však pomoci jako dokument, k němuž je možné se vracet, dojde-li ke konfliktu. Zkušenosti s terénní formou SAS v České republice hovoří o tom, že pomyslnou vstupní branou do rodin bývá práce s dětmi, která po nějaké době umožní zaměřit se na jiná, třeba i více konfliktní či osobní témata. Z této zkušenosti vychází i pracovníci Prostoru plus, kteří do rodin vyrážejí vybaveni vzdělávacími materiály doporučenými školními psychology, hrami rozvíjejícími kognitivní schopnosti (např. pexeso), pastelkami a dalšími pomůckami. Snaží se o to, aby byl rodič, obvykle matka, přítomen celému procesu doučování, kontrole školní tašky apod., a s dítětem do příští návštěvy vypracovával zadaná cvičení. Cílem je vzbudit u rodičů zájem o vzdělávání svých dětí a vybudovat povědomí o hodnotě vzdělávání jako takového. „*Snažíme se motivovat rodiče, aby si udělali prostor a čas, s dítětem si sedli a vymezili si pro ně půlhodinku. Pro ty děti je to zážitek, ony to neznají, pořád přebírají roli starších a dospělých a starají se o mladší sourozence. Když se jim někdo věnuje, mají radost.*“ (pracovnice SAS). Pro ilustraci práce SAS předkládáme následující kazuistiku, která vychází z rozhovoru s klientkou služby a poznatků získaných během zúčastněného pozorování intervence. ”

Paní Irena je matkou tří malých dětí a stará se ještě o patnáctiletého syna jejího současného partnera. Do zaměstnání chodí pouze partner. Paní XY se v současné době stará o domácnost, byť údajně nikdy neměla problém si najít práci. Spolupráci s Prostorem plus zahájila na doporučení OSPOD: „Bylo nám to nařízený, ale jsme za to rádi, protože nám to hodně pomohlo... Při první schůzce nám vysvětlili, co ta organizace nabízí – pomoc s bydlením, prací“. Nakonec se obě strany dohodly na tom, že zakázka se bude zatím týkat přípravy do školy a pomoci s úředním vyřízením osvojení dítěte. Klientka přiznává, že díky Prostoru plus objevila nové metody učení, které teď od ní děti samy vyžadují. Péče věnovaná přípravě se pozitivně odrazila na výsledcích ve škole. Pomoc při osvojování dítěte údajně přinesla rodině psychickou rovnováhu, zejména dotyčnému chlapci, který se i podle svých slov začal lépe soustředit ve škole i na koníčky. V době naší návštěvy pracovník SAS věnoval většinu času doučování matematiky a angličtiny, nicméně když dítě vypracovávalo úlohy samostatně, dotazoval se klientky nevtíravým způsobem na další problémy v rodině. Klientku ubezpečil, že bude-li třeba, doprovodí ji kvůli osvojení k soudu. Byl perfektně připravený a v rodinné situaci se orientoval. Bylo znát, že k pracovníkovi chovají členové domácnosti velkou důvěru. Intervence v rodině trvala přibližně jednu hodinu.

S obdobným modelem práce jsme se setkali i u dalších oslovených klientů. Všichni byli s přístupem zaměstnanců Prostoru plus velice spokojeni a pochvalovali si zejména školní přípravu. Ojedinelé výtky bývalých klientů souvisely s nerealistickými očekáváními, že jim spolupráce s neziskovou organizací dopomůže k získání lepšího bydlení. Podle vyjádření pracovníků Prostoru plus se bydlení týká naprostá většina zakázek SAS, nicméně jejich naplnění je s ohledem na bytovou situaci v Kolíně obtížné a jedná se zpravidla o zakázku dlouhodobého charakteru. Terénní službu SAS realizovanou Prostorem plus ve srovnání s její kutnohorskou obdobou, jejíž práci jsme rovněž měli možnost sledovat, podle našeho soudu charakterizuje aktivnější přístup pracovníků a promyšlenější metodika práce. Nabyli jsme dojmu, že lépe dokáží klientům službu nabízet, ale i trvat na dodržování vzájemných dohod a přimět rodiče k participaci.

Spolupráce s institucemi

Instituce, jejíž agenda má se službou SAS značný překryv, je Oddělení sociálně právní ochrany MěÚ Kolín. Řada klientů služby jsou rodiny sledované OSPO, kterým byla spolupráce s neziskovou organizací doporučena jako vhodné řešení problematické situace v domácnosti. V těchto případech se navíc OSPO podílí na formulaci zakázky pro SAS, jejíž naplňování sleduje. Obě instituce mají však z podstaty vzhledem k cílové skupině zcela odlišnou pozici, což se odráží mimo jiné na rozdílném způsobu práce a vnímání potřeb.

Zatímco nezisková organizace zaujímá silně pro-klientský přístup a změny může dosahovat pouze na základě důvěry, kterou si musí pečlivě budovat a střežit, a to i za cenu značných ústupků, OSPO jedná z moci úřední ve prospěch dítěte a disponuje i řadou nátlakových prostředků. Byť se OSPO snaží nevystupovat jako represivní orgán, jeho role autority je nezpochybnitelná. Ke střetu obou přístupů dochází v okamžiku, kdy OSPO pověří poskytovatele SAS zakázkou a očekává, že ten bude zastávat práci, na níž vytížení pracovníci oddělení sami nemají čas: „*mně by vyhovovalo, kdyby Prostor pracoval s více rodinami, které jsme si vytipovali, že je tam potřeba, aby tam někdo chodil častěji. Aby tady dělal něco víc, než jsem schopná já*“ (pracovnice OSPO).

Ne všechna očekávání se však daří Prostoru plus naplnit. V mnoha případech jsou totiž v rozporu s tím, jak službu definuje projekt, jako například požadavek na doprovázení klienta k lékaři mimo Kolín. Častou výtkou pracovníků OSPO také bylo to, že Prostor plus o.p.s. svou činnost omezuje na doučování: „*u jedné rodiny se zaměřují jen na doučování, přitom tam jsou další věci k řešení. Když jsem řekla, že by ta spolupráce mohla mít větší záběr, bylo mi sděleno, že zakázka je doučování, příprava do školy.*“ (pracovnice OSPO). Zde podle našeho názoru OSPO nedostatečně reflektuje skutečnost, že práce s dětmi představuje pro neziskovou organizaci mnohdy jediný způsob, jak může získat důvěru klientů a tím rozšířit možnosti svého dalšího působení. Představa OSPO, že by v některých případech mohli pracovníci Prostoru plus doprovázet děti klientů do školky, je dle našeho soudu velice obtížně realizovatelná už s ohledem na pracovní dobu zaměstnanců, personální obsazení služby a je dost možná i v rozporu s deklarovanou podporou samostatnosti klientů. Hlavní připomínka vůči práci dodavatele služby se však týká informování o dění ve sledovaných rodinách. OSPO není spokojen s tím, že Prostor plus o.p.s. nepodává zprávy pravidelně, ale pouze na vyžádání, a že tyto někdy neobsahují údaje, které OSPO zajímají. OSPO nebývá informován ani v případech, že rodina přerušila s dodavatelem SAS kontakt a její situaci nadále nikdo nesleduje. Zaměstnanci Prostoru plus o.p.s. svůj postup vysvětlují tím, že veškeré informace, které předávají třetím stranám, jsou napřed konzultovány s klienty. Tento přístup jednak vychází z celkové filosofie služby, ze snahy jasně vymezit před klientem svoji pozici ve vztahu k úřadu, ale také reaguje na některé špatné zkušenosti z minulosti.⁷ Pracovníci SAS navíc v rozhovoru uvedli, že i sdělnost OSPO má své rezervy. Neposkytuje například informace o tom, proč byl v rodině zahájen dohled. V tomto ohledu je nutné podotknout, že obecně orgánům sociálně právní ochrany nevyvstává povinnost informovat poskytovatele sociálních služeb o nařízení dohledu.

Domníváme se, že nedostatek komunikace mezi oběma institucemi představuje hlavní překážku optimální spolupráce. Doposud proběhla pouze jedna koordinační schůzka, a to krátce po zavedení služby. Od té doby řeší problémy konkrétních rodin pracovníci jednotlivě

⁷ Pracovnice OSPO údajně dala jedné klientce SAS najevo, že jí zaměstnanci Prostoru plus o.p.s. poskytli informace, které však měly zůstat důvěrné. Po tomto incidentu prý dotyčná žena ukončila s organizací spolupráci. Vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Kolín tvrdí, že v tomto případě neměla pracovnice OSPO ze zákona jinou možnost, než jednat tak, jak činila.

a ad hoc. Jsme toho názoru, že je třeba zahájit jednání, při němž by obě strany vysvětlily své potřeby a definovaly parametry spolupráce. V Kutné Hoře, kde jsme byli rovněž pověřeni zhodnocením fungování sociálních služeb, došlo k výraznému zlepšení vztahů a efektivity práce mezi poskytovatelem SAS a OSPO už po jedné schůzce.

Navzdory uvedeným problémům je služba pracovníky OSPO celkově vnímána jako velice potřebná. Jednotlivé pracovnice v rozhovoru uvedly, že jim aktivity Prostoru plus velice pomáhají a šetří práci: „*Mně obrovsky pomohli u lékařů. Já nemám prostor, abych obešla pediatrii a odborné doktory. Ohromně jsem ocenila, když zařídili očkování u dětí* „ (Pracovnice OSPO). „*Velice mi pomohli u jedné rodiny, kde kontaktovali psychiatra...navíc pomohli sehnat práci.*“ (Pracovnice OSPO). „*Já vidím výsledky u přípravy do školy. Hodně posílili kompetence matky, která na ty děti více dohlíží, aby se připravovaly. Ona má hrozné výkyvy, ale co tam chodí Prostor, tak výsledky jsou vidět- na dětech i na matce*“ (Pracovnice OSPO).

Program získávání základních sociálních a profesních dovedností

Program pomáhá klientům SAS zvýšit šance na získání stabilního zaměstnání a na jeho udržení. Zástupcům cílové skupiny projektu dosažení tohoto cíle brání celá řada bariér počínaje nedostatkem pracovních návyků, motivace a schopnosti dodržovat pravidelný režim, ale také absencí některých klíčových tzv. „měkkých“ dovedností, jako je elementární znalost pracovních právních vztahů a smluv, zásady komunikace se zaměstnavatelem, orientace v nabídce práce, sepisování životopisu apod. Program se snaží tyto překážky odbourávat pomocí principů dostupného zaměstnávání. Předpokládá, že jeho účastníci postupně projdou třemi navazujícími stadii.

V první fázi musí účastníci docházet na cyklus až 19 tematicky zaměřených kurzů (dle potřeby intenzity procvičování praktických návyků), které se konají 4 dny v týdnu od 9 do 11 hodin. Intenzita setkávání je záměrně zvolená tak, že prověřuje motivaci a pravidelnou docházku frekventantů. Tématy seminářů jsou například hledání práce, sepsání životopisu, rizika práce na černo, pracovní pohovory aj. Během osobní návštěvy jsme se přesvědčili o tom, že lektorka měla dané téma dobře zpracované a promyšlené, dokázala pružně reagovat na podněty posluchačů a kladla důraz především na praktické nácviky a sdílení zkušeností. Tyto techniky do značné míry posilují sebedůvěru účastníků, kteří zjišťují, že řadu situací jsou sami schopni řešit díky informacím, které znají z dřívějších, a ty nově nabyté jsou schopni v modelových situacích použít. Úspěšné dokončení kurzu předpokládá 60% účast a úspěch v závěrečném testu. Úspěšní účastníci, kteří projeví zájem, poté přecházejí do další fáze programu, kterou představuje práce na jeden měsíc ve zkušebním režimu, kterou představovaly od začátku projektu do konce roku 2014 Aktivizační pracovní příležitosti (tzv. APP) a od začátku roku 2015 do konce projektu Veřejně prospěšné práce (tzv. VPP). V této fázi se klienti učí dodržovat daný pracovní režim a komunikovat se zaměstnavatelem (např.

hlásit návštěvy u lékaře, obstarávat si neschopenku aj.). Těm, kteří se osvědčí, je následně prodloužena smlouva na VPP do doby, kterou určí úřad práce (v roce 2015 je limitním měsícem říjen). Během této třetí fáze jsou pracovníci motivováni k hledání zaměstnání na otevřeném pracovním trhu a je jim poskytnuta možnost vyzkoušet si práci u reálného zaměstnavatele, který si tímto způsobem může prověřit potenciální zaměstnance, což samozřejmě zvyšuje jejich šance oproti uchazečům, u nichž osobní zkušenost schází. V průběhu realizace „Programu“ je v rámci podpory zaměstnanosti klientům umožňováno účastnit se výběrových řízení u potencionálních zaměstnavatelů v případě, že doloží potvrzení o účasti na tomto řízení. Pokud je klient úspěšný a zaměstnavatel mu práci prokazatelně přislíbí, je s klientem rozvázán pracovní poměr v rámci „Programu“ dohodou s ohledem na nástup do nového zaměstnání. Ideálním cílem je zařazení účastníků programu na běžný pracovní trh buď již v průběhu libovolné fáze projektu nebo po úspěšném dokončení všech tří fází. V době sepsání této zprávy bylo ukončeno pouze první z dvou kol programu. Z jedenácti osob, které nastoupily na VPP, se podařilo postoupit do standardního pracovního poměru pěti z nich. Předkládáme zde krátké kazuistiky dvou klientů „Programu“ (první klient přešel plynule do zaměstnání po ukončení všech fází „Programu“ a druhý klient odešel v průběhu třetí fáze):

Paní Zdena je matkou několika dětí a je rozvedená. Před několika roky začala mít problémy s alkoholem, přišla o bydlení, o práci a ocitla se na ulici. Děti se přestěhovaly ke svým otcům. Po nějaké době získala buňku na jedné z ubytoven. Tam se setkala s pracovníky Prostor plus o.p.s. a po letech strávených v evidenci ÚP nastoupila do programu získávání základních sociálních a profesních dovedností. Po absolvování kurzu a zkušební fázi začala pracovat na VPP. Během této doby o ní projevila zájem Správa městských sportovišť Kolín, které Prostor plus o.p.s. dodával služby. Paní Zdena nastoupila jako uklízečka. Nejprve dostala smlouvu na pět měsíců, ta byla posléze prodloužena na rok. Nyní usiluje o oddlužení, získání standardního bydlení a o to, aby mohla opět žít se svými nedospělými dětmi. S těmito cíli jí pracovníci Prostoru plus pomáhají v rámci OSP a terénní formy SAS. Velice si cení toho, že dostala druhou šanci právě díky programu a pracovníkům Prostoru plus.

Pan Zdeněk je otcem jednoho dítěte. Před absolvováním programu rodinu živil pouze příležitostnými brigádami. Tento způsob se však ukázal být značně nespolehlivý a pan Zdeněk proto začal spolupracovat s Prostorem plus. Díky VPP měl zajištěnou práci na léto a navíc se mu během této fáze podařilo najít stálé zaměstnání v Obchodních tiskárnách Kolín. Podle pana Zdeňka má na úspěchu hlavní zásluhu vedoucí SAS, který má u zaměstnavatele dobrou pověst, avšak vysoce hodnotí také kurzy, které měly mít velice praktickou náplň a dokázaly jej připravit na jednání se zaměstnavatelem: „určitě mi to hodně pomohlo, naučíte se mluvit s lidmi, na co je slušné se ptát, na co ne... Dal jsem na radu (lektorky) a vydržel jsem se na peníze nezeptat hned. Nakonec s tím přišli sami ... taky jsem se na ten pohovor připravil.“ S Prostorem plus spolupracuje rodina pana Zdeňka i nadále.

V kontextu celorepublikových snah o zvýšení zaměstnanosti dané cílové skupiny lze program realizovaný Prostorem plus o.p.s. hodnotit jako mimořádně úspěšný, i přestože ještě nelze vyhodnotit druhé kolo „Programu“. Například v rámci projektu Pracovně poradenské centrum Cheb⁸, který byl MPSV vyhodnocen jako jeden z nejlepších programů na zvýšení zaměstnanosti, bylo z původních 61 zájemců 30 umístěno na podporovaná pracovní místa. Jen necelé polovině z nich však byla po uplynutí dotace smlouva prodloužena. Je tedy zřejmé, že ve srovnání s projektem podpořeným 5 752 016 Kč si fakultativní činnost SAS zajišťovaná jedním úvazkem nevede špatně⁹. Z elementárních propočtů také vyplývá, že i kdyby oněch 5 zaměstnanců vydrželo na svých pozicích pouhý rok, budou úspory veřejných financí zcela určitě vyváží peněžní náklady na fakultativní činnost, nehledě na další sociální a psychologické dopady na zaměstnance, jejich rodiny a okolí. Za úspěchem „Programu“ spatřujeme především vhodný výběr realizátora – Prostor plus o.p.s. je dobře obeznámen s terénem, má dlouhodobé zkušenosti s organizováním práce dané cílové skupiny a rozvíjí vztahy s významnými zaměstnavateli - a vhodně zvolená struktura programu vycházející z principů prostupného zaměstnávání.

Spolupráce s institucemi

Prostor plus o.p.s. má díky dlouhodobé zkušenosti se zaměstnanostními projekty vybudované pevné vztahy s ÚP, který mu dodává zaměstnance na dotovaná pracovní místa. Kromě programu získávání základních sociálních a pracovních dovedností, který využíval nástroje aktivizačních pracovních příležitostí a veřejně prospěšných prací, se Prostor plus o.p.s. v současné době věnuje vlastnímu sociálnímu podniku Social trade s.r.o., kde využívá zaměstnanců v režimu společensky účelných pracovních míst. Pracovnice referátu poradenství a dalšího vzdělávání ÚP si spolupráci s Prostorem plus chválí: *„Kdyby nebylo Prostoru, tak ty lidi neumístíme, maximálně po vesnicích, ale tady v Kolíně ne...město se to teprve učí, ale Prostor už si lidi umí zorganizovat, mají vlastní vedoucí k partám a pracují s rodinami...Myslím si, že Prostor jde určitě dobrou cestou. Oni se dostanou do těch rodin, jsou schopní s nimi pracovat, poznají je. Takové možnosti my tady nemáme.“*

⁸ CZ.1.04/3.3.05/68.00258

⁹ Srovnání je samozřejmě třeba brát s rezervou, neboť situace na trhu práce v Chebu se může od Kolína lišit.

Tabulka č. 4 - Přehled reálného plnění indikátorů Programu získávání základních sociálních a profesních dovedností¹⁰

Rok	měsíc	1. stupeň - Počet podpořených osob	Počet úspěšných absolventů kurzů	2. stupeň - Počet podpořených osob - APP (v r. 2015 VPP)	3. stupeň - Počet podpořených osob - VPP	Počet úspěšných absolventů Programu celkem (ve dvou kolech)
2013	prosinec	oslovování CS	X	X	X	-
2014	leden	oslovování CS	X	X	X	-
	únor	12	5	X	0	-
	březen	11	8	X	0	-
	duben	pokračování z března	pokračování z března	0	0	-
	květen	1	1	9	1	-
	červen	7 (1 opakoval)	5	1	10	-
	červenec	oslovování CS	0	1	10	-
	srpen	oslovování CS	0		10	-
	září	oslovování CS	0		11	-
	říjen	oslovování CS	0		11	-
	listopad	3(1 opakoval)	1		8	
	prosinec	oslovování CS	0	0	0	9
2015	leden	oslovování CS	0	X	0	-
	únor	8(4 opakovali)	8	X	0	-
	březen	6 (1 opakoval)	5	7	0	-
	duben	2	2	3	7	-
	květen	8				8
celkem	18 měsíců	51	35			17

Z 51 podpořených osob Programu získávání základních sociálních a profesních dovedností za období 18 měsíců bylo podpořeno 26 žen a 25 mužů. Průměrný věk klientů Programu byl 35,7 let. K 31. květnu 2015 bylo v rámci služby SAS, jejíž klienti jsou zároveň klienty Programu, aktivních 31 z 51 klientů Programu za období trvání projektu.

¹⁰ Plánovaná hodnota indikátoru počet podpořených osob za dobu realizace projektu činila 60 a plánovaná hodnota počtu úspěšných absolventů "Programu" byla 15, avšak projekt je prodloužen o 2 měsíce (červen 2015, červenec 2015), kdy bude Program pokračovat a tedy dojde k navýšení podpořených osob a úspěšných absolventů "Programu"

Další fakultativní činnosti při SAS: Předškolní klub pro matky s dětmi a volnočasový klub, doučování

Centrum sociálních služeb Zengrovka poskytuje zázemí všem fakultativním činnostem SAS. Klubová místnost je v dopoledních hodinách vyhrazena pro předškolní klub pro matky s dětmi a v druhé půli dne zde probíhá doučování (13:00 -14:30) a volnočasové aktivity pro mladé lidi starší 15 let (15:00-16:00). Tuto kapitolu jsme se rozhodli zaměřit na práci s nejmenšími dětmi v rámci předškolního klubu.

Obsahově se předškolní klub zaměřuje na rozvoj schopností a dovedností nezbytných pro zvládnutí nároků školní docházky, zvláštní důraz je přitom kladen na oblast kognitivní a na oblast emočně-sociální, neboť právě zde mívají děti z prostředí sociálního vyloučení výrazný hendikep. Pracovníci Prostoru plus potvrzují, že řada dětí, s nimiž přicházejí do styku, „před nástupem do školy nezná barvy, nemá pravo-levou orientaci a neumí udělat svislou čáru“. Klub funguje každý den od 9 do 12 hodin v prostorách Centra sociálních služeb Zengrovka, kde se dětem, případně jejich rodičům věnuje jedna pracovnice na poloviční úvazek. Okamžitá kapacita klubu je 5 dětí, nicméně jeho naplněnost je značně proměnlivá. Podle pracovníků Prostor plus o.p.s. je největší zájem o službu v době, kdy se rodiče účastní zaměstnaneckých kurzů. V rámci evaluace jsme jedno dopoledne věnovali návštěvě klubu, abychom nahlédli, jakým způsobem práce s dětmi probíhá.

V devět ráno přišli do klubu 3 chlapci, z toho dva byli sourozenci. Program začal společnou rozvíčkou. Poté byly děti vyzvány k tomu, aby si došly pro své desky a připravily si výtvarné potřeby. Nejprve procvičovaly obkreslování a pojmenovávání geometrických tvarů, pak se věnovaly svým vlastním výtvarům – malování vajíček, výrobě přívěšků a kreslení obrázků. Po celou dobu byly děti vedeny k tomu, aby ve vzájemné komunikaci dokázaly o věci požádat, a také za ně poděkovat. Jakmile byly výtvarné práce ukončeny, děti vrátily pomůcky na svá místa, uklidily nepořádek a šly se umýt. Následovala svačina, při níž došlo ke konfliktu mezi dvěma chlapci ohledně limonády. Pracovnice zde, jako v mnoha dalších případech, prokázala schopnost zjednat nápravu tak, aby se na ní podílely obě strany. Po jídle přišlo na řadu procvičování motorických dovedností. Děti v improvizované „kuchyni“ pracovaly se struhadlem, sítem, ručním šlehačem a s pinzetami různých velikostí se učily uchopovat rozličné předměty. Na závěr dostaly k dispozici stavebnici na principu lega. Než odešly domů, opět vše vrátily na své místo, otřely stůl, umyly nádobí, zametly podlahu. Ještě se s námi rozloučily a poděkovaly nám.

Během naší návštěvy se pracovníci dařilo volit takové aktivity, které rozvíjely děti komplexně a udržovaly permanentně jejich pozornost. Velice dobře zvládala nastalé konfliktní situace. Děti se učily, jak o věci požádat, jak se rozdělit a jak přijmout, když

nedosáhly svého. Z vlastní zkušenosti víme, že u dětí z prostředí sociálně vyloučených lokalit jsou sociální dovednosti nedostatečně rozvinuté a není například nezvyklé, že děti neumí ani poděkovat. To pak těmto jedincům působí značné překážky při nástupu povinné školní docházky, jak při komunikaci s autoritami, tak v kolektivu vrstevníků. Dorovnávání tohoto hendikepu přikládáme proto velkou důležitost a návštěva klubu nás přesvědčila o tom, že se to pracovníkům daří. Dobré podmínky pro to jistě vytváří i omezená kapacita služby, která umožňuje k dětem zaujmout individuální přístup.

Podle slov pracovnice je klub využíván i rodinami mimo lokalitu Zengrova, nicméně frekvence docházení pak úzce souvisí se vzdáleností bydliště a celkovým počtem dětí v rodině. Jedna paní z lokality v ulici K Raškovci docházela do klubu přes 4 kilometry, aby dětem zajistila lepší prostředí než to, které nabízí ubytovna. V klubu pak trávila čas s dětmi. Vzhledem ke vzdálenosti a potřebám starších dětí však musela návštěvy omezit.

Tabulka č. 5 – Přehled reálného plnění indikátorů Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi¹¹

Rok	měsíc	Počet klientů celkem	Noví klienti	Počet intervencí celkem	Nové intervence
2013	prosinec	6	6	6	6
2014	leden	31	25	96	90
	únor	48	17	291	195
	březen	63	15	604	313
	duben	68	5	828	224
	květen	71	3	1175	347
	červen	81	10	1669	494
	červenec	83	2	2075	406
	srpen	94	11	2416	341
	září	97	3	2825	409
	říjen	99	2	3194	369
	listopad	100	1	3486	292
	prosinec	100	0	3720	234
2015	leden	105	5	4044	324
	únor	112	7	4449	405
	březen	118	6	4912	463
	duben	121	3	5249	337
	květen	125	4	5563	314
celkem	18 měsíců	125		5563	

¹¹ Plánovaná hodnota indikátoru počet klientů SAS za dobu realizace projektu byla 120 a plánovaná hodnota počtu intervencí 4 700

Ze 125 klientů, kteří byli v průběhu 18 měsíců poskytování služby klienty SAS, bylo k 31. květnu 2015 69 aktivních. Průměrný věk všech klientů SAS byl 33,89 let. Do služby se zapsalo 89 žen a 36 mužů, z čehož vyplývá, že stabilizaci rodiny v rámci cílové skupiny projektu řeší spíše ženy.

Terénní programy pro uživatele návykových látek

Prostor plus o.p.s. má dlouholeté zkušenosti s provozováním kolínského K-Centra, v němž poskytuje kontaktní a poradenské služby pro uživatele drog, jejich rodinám a blízkým, i s terénními programy s regionální působností. Cílem těchto služeb je dlouhodobě minimalizace sociálních a zdravotních rizik spojených s užíváním drog, stabilizace sociální situace a zdravotního stavu klientů, motivace klientů ke změně chování k méně rizikovému, efektivní intervence na základě individuálních požadavků klienta, směřování klientů k zodpovědnosti za své chování s ohledem na ochranu veřejného zdraví. K-centrum nabízí zdravotní materiál, hygienické pomůcky ale i pravdivé a nezkreslené informace o drogách, odkazy a kontakty na léčebná ambulantní, stacionární či pobytová zařízení individuální jednorázové či dlouhodobé poradenství pro jakoukoli situaci v životě týkající se užívání drog, vztahů a vlastního prožívání.

Podle odhadu pracovníků Prostoru plus se v Kolíně v dnešní době pohybuje více než 500 uživatelů drog. Nejpopulárnější drogou je dlouhodobě pervitin, následuje subutex a subuxon. Snadnou dostupnost drog zajišťuje kromě varen situovaných přímo v Kolíně i relativní blízkost pražského trhu. Pracovníci nepotvrdili, že by se počet uživatelů dramaticky rozrůstal, dochází však k tomu, že závislost začínají stále více vnímat jako normu: „matka si píchá před dětmi a já pak slyším, jak pětiletá holčička řekne, že se těší, až si taky bude píchat jako maminka“. Navzdory tomu, že překryv klientů s ostatními službami projektu je minimální, domnívají se pracovníci K-centra, že se jedná z 90% o osoby, které vykazují znaky sociálního vyloučení.

Od projektu si Prostor plus o.p.s. sliboval posílení kapacity terénní práce v Kolíně, kterou do té doby prováděl pouze jednou do týdne a která se omezovala zejména na sběr použitých injekčních stříkaček. Projekt představoval příležitost, jak oslovit klienty, kteří doposud služeb programů pro uživatele návykových látek nevyužívali, a zvýšit tak jejich pokrytí. Nastavení indikátorů projektu nicméně ideální provázání terénního monitoringu na ambulantní formu pomoci neumožnilo, neboť bylo třeba průběžně vykazovat vysoký počet kontaktů (viz kapitola Problémy spojené s realizací projektu). Podle vedoucí služby má ale práce s danou cílovou skupinou mimo prostory K-centra značné limity: „*Zkoušeli jsme nejdříve obházet*

přímo ubytovny, ale ukázalo se to jako špatný nápad. Ty klienty to stigmatizuje a nechtějí se s vámi bavit... Ale co s nimi uděláte na ulici? Můžete jim půjčit telefon, aby si obvolali úřady, spojili se s rodinou, můžete jim vyměnit stříkačky, můžete se bavit o jejich zdravotním stavu, ale když to chcete posunout někam dál, tak to zázemí chce.“ Projekty zabývající se danou problematikou by tedy do budoucna měly počítat s tím, že v jejich průběhu dojde k poklesu četnosti kontaktů ve prospěch větší intenzity práce. I přes tyto nesnáze vnímají pracovníci Prostoru plus projekt jako přínosný, neboť jim umožnil lepší zmapování drogové scény v Kolíně.

Terénní služba v současné podobě probíhá tak, že při prvním kontaktu jsou klientům vyměněny jehly a podány informace o bezpečném užívání. Pracovníci rovněž distribuují časopisy určené uživatelům drog a s klienty, projeví-li zájem, jejich obsah diskutují. Pomáhají také klientům kontaktovat rodiny a blízké, případně navázat kontakt s úřady a lékaři. Nabízejí také testy na infekční choroby, nicméně ty klienti podstupují spíše v K-Centru. Pracovníci služby pro uživatele drog v mnoha případech představují jednu z posledních společenských vazeb mimo komunitu, a tak často vystupují v roli rádců v těžké životní situaci.

Spolupráce s institucemi

Pracovníci terénních programů pro uživatele návykových látek jsou v úzkém kontaktu se svými kolegy z Prostoru plus, kteří je při upozorňují na nález použitých injekčních stříkaček, aby došlo k jejich odstranění. Pakliže v rámci intervence SAS narazí pracovníci na to, že v rodině drogy představují problém, doporučí svým klientům, aby drogových programů využili. Podle vedoucí služby TP OPL dobře funguje také spolupráce s kolínskou nemocnicí. Ta vyhradila Prostoru plus speciální termíny, kdy mohou přijít s klienty, kterým vyšel reaktivní test infekčních chorob. S Policií existuje dohoda o výměně informací ohledně sběru jehel. Na pracovníky drogových programů se též obrací OSPO. Spolupráci si pochvalovaly pracovnice oddělení nepojistných sociálních dávek ÚP, které na adresu K-Centra posílají těžko dohledatelným závislým osobám složenky a další úřední korespondenci.

Tabulka č. 6 - Přehled reálného plnění indikátorů Terénních programů pro uživatele OPL¹²

Rok	měsíc	Počet klientů celkem	Noví klienti	Počet kontaktů celkem	Nové kontakty
2014	únor	12	12	136	136
	březen	20	8	319	183
	duben	28	8	518	199
	květen	37	9	804	286
	červen	40	3	1121	317
	červenec	45	5	1491	370
	srpen	47	2	1818	327
	září	50	3	2036	218
	říjen	51	1	2276	240
	listopad	53	2	2457	181
	prosinec	55	2	2676	219
2015	leden	62	7	2868	192
	únor	69	7	3079	211
	březen	76	7	3315	236
	duben	80	4	3535	220
	květen	80	0	3719	184
celkem	16 měsíců	80		3719	

Z 80 podpořených osob v rámci služby Terénní programy pro uživatele OPL bylo v posledním měsíci poskytování služby (květen 2015) aktivních 46 klientů. Celkem bylo v rámci projektu podpořeno 20 žen a 60 mužů. Průměrný věk klientů služby v rámci projektu byl 31,3 let.

Odborné sociální poradenství – finanční a dluhová gramotnost

Cílem odborného sociálního poradenství je poskytnout klientům pomoc v tíživé sociální situaci, která je doprovázena problémy se ztrátou bydlení či zaměstnání a následně s financemi, zadlužeností a exekucemi. Poradenství slouží nejen ke zlepšení životní situace klienta, ale rovněž jako prevence jejího zhoršování. Zároveň tato pomoc v důsledku brání případným sociálně-patologickým jevům (krádeže, nelegální práce, závislost na omamných

¹² Plánovaná hodnota indikátoru počet klientů TP OPL za dobu realizace projektu byla 80 a plánovaná hodnota počtu intervencí 3280

látkách, gamblerství apod.) a má tak celospolečenský přínos. Osob, které poradenství potřebují, neustále přibývá.

Škála zakázek OSP je velmi pestrá, klienti přicházejí, když hledají byt nebo ubytovnu, shánějí práci, chtějí řešit své dluhy, mají problémy ve vztazích, potřebují vyřídit doklady nebo sociální dávky, nechají se oklamat podvodníkem, nerozumí obdrženému dopisu. Pracovníci poradny mohou klientům pomoci vyhledat inzeráty nabízející byty, obvolat existující ubytovny, sepsat žádost o městský byt nebo městskou ubytovnu, domluvit splátkové kalendáře, vyhledat inzeráty s nabídkou práce, sestavit životopis, dohledat věřitele, napsat návrh na úpravu výchovy a výživy dětí, vysvětlit postup při vyřizování dokladů a sociálních dávek, doprovodit klienty do příslušné instituce, popsat kroky, kterými se mohou podvodníkům bránit, vysvětlit obsah dopisu atd. Podle vyjádření vedoucí služby jsou nejčastějšími zakázkami pomoc při hledání práce a bydlení. Obyvatele ubytoven, z nichž se klienti služby zpravidla rekrutují, sužují časté konflikty, nepořádek, plísň, štěnice a obtěžují je také omezení na používání společné kuchyně či teplé vody. Poptávka po alternativním bydlení je proto velmi vysoká, nicméně obtížně uspokojitelná. Na službu se také často obrací lidé s exekucemi. Vedoucí služby upozorňuje na to, že významné poslání služby spočívá i v poskytování pravdivých informací a k boření mýtů. Pracovníci například bojují proti rozšířenému přesvědčení, že při nástupu do zaměstnání dlužníky o veškerý výdělek připraví exekutor, čímž tyto osoby motivují k oficiálním pracovním poměrům.

Spolupráce s institucemi¹³

Velice pozitivně hodnotila působení Prostoru plus o.p.s. pracovnice sociálního odboru: „Bez služeb poskytovaných Prostor plus o.p.s. by pro nás bylo jen stěží zvládnutelné pomoci všem klientům, kteří to potřebují. Na oddělení nás není tolik, abychom mohli klienta vést tak, jak to zvládají služby SAS, OSP, TP OPL a další. Je to velké ulehčení...terény děláme sporadicky. Máme zkušenosti s tím, že vedoucí služby výborně zvládá oddlužení, dluhové poradenství“. Sociální odbor se na Prostor plus o.p.s. obrací také v případech, kdy je potřeba osobám v krizi zajistit bydlení, vyřídit důchod, vyřídit úřední korespondenci apod.

Ve spolupráci s neziskovou organizací vnímají jisté rezervy zaměstnanci oddělení nepojistných sociálních dávek ÚP. V pracovnících Prostoru plus o.p.s. spatřují především advokáty svých klientů, kteří mají málo pochopení pro zásady a vnitřní předpisy úřadu. Velice by uvítali koordinační schůzku, na níž by si se zástupci Prostoru plus vysvětlili, o jaké dávky

¹³ Zástupci institucí, kteří nejsou s projektem detailně obeznámeni, zpravidla nejsou s to rozlišovat mezi jednotlivými službami, natož rozpoznat, z jakého zdroje jsou financovány - pozornost přirozeně věnují konkrétním pracovníkům a zakázce, na níž pracují. Ani my jsme pak z rozhovorů nebyli schopni rozlišit, kdy se hodnocení týkalo OSP, a kdy SAS.

je možné žádat, za jakých podmínek, a co určuje jejich výši, aby ze strany pracovníků Prostoru plus nedocházelo k chybnému informování klientů, které vede k frustraci na obou stranách. K jednomu takovému setkání došlo v minulém roce, nicméně jednání mělo pouze obecný ráz a od jeho konání došlo k několika personálním proměnám v týmu Prostoru plus. Celkově však vnímají naše respondentky službu OSP jako velice potřebnou a zadluženým žadatelům o podporu ji doporučují: „v našich možnostech není poskytovat klientům dluhové poradenství, říkáme jim, aby využili tu poradnu“.

Službu OSP vnímá jako kvalitní také koordinátorka projektu a vyzdvihuje její personální obsazení.

Tabulka č. 7 - Přehled reálného plnění indikátorů Odborného sociálního poradenství¹⁴

Rok	měsíc	Počet klientů celkem	Noví klienti	Počet intervencí celkem	Nové intervence
2014	březen	24	24	73	73
	duben	40	16	178	105
	květen	47	7	335	157
	červen	51	4	496	161
	červenec	60	9	685	189
	srpen	69	9	863	178
	září	71	2	1060	197
	říjen	76	5	1244	184
	listopad	82	6	1413	169
	prosinec	86	4	1561	148
2015	leden	93	7	1743	182
	únor	100	7	1907	164
	březen	110	10	2121	214
	duben	117	7	2269	148
	květen	120	3	2404	135
celkem	15 měsíců	120		2404	

Z celkového počtu 120 podpořených osob v rámci služby Odborné sociální poradenství bylo v posledním měsíci poskytování služby (květen 2015) aktivních 52 klientů. Celkem bylo

¹⁴ Plánovaná hodnota indikátoru počet klientů OSP za dobu realizace projektu byla 120 a plánovaná hodnota počtu intervencí 2 250



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

touto službou v rámci projektu podpořeno 66 žen a 54 mužů. Průměrný věk klientů služby v rámci projektu byl 43,28 let.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

NZDM Kolárka je provozován Prostorem Plus od roku 2011. Poskytuje zázemí mladým lidem od 13 do 26 let, kteří zde mohou smysluplně trávit volný čas a vyhnout se tak rizikovým aktivitám v době dospívání. Fungování klubu vychází z třístupňového modelu, díky němuž se návštěvníci mohou zapojovat do jeho chodu způsobem, který odpovídá jejich věku, potřebám, schopnostem a motivaci. První stupeň dává prostor zejména stolním a pohybovým hrám, besedám a workshopům. Ve druhém stupni je kladen větší důraz na osobnostní rozvoj klientů prostřednictvím skupinových aktivit, ale i individuálního poradenství v obtížných, či rozhodujících životních chvílích. Třetí stupeň pak umožňuje zájemcům podílet se aktivně na činnosti NZDM. Všechny stupně se navzájem částečně překrývají. Míru a způsob participace si tedy každý může zvolit sám. Podle odhadů vedoucí klubu jej navštěvuje přibližně 20 – 25 lidí každý provozní den, přičemž celkový počet klientů, kteří tudy během roku projdou je přibližně 240. NZDM je zájemcům otevřeno tři dny v týdnu, po jednom dni připadá na práci s mládeží v terénu a na administrativu. Klub není navštěvován výhradně klientelou z prostředí sociálně vyloučených lokalit, naopak se zde setkávají mladí lidé s různým sociálním zázemím a různými životními aspiracemi. Vedoucí služby odhaduje, že většina z klientů dokonce navštěvuje učiliště. Individuální poradenství využívá i několik vysokoškoláků.

Provoz NZDM Kolárka je v současnosti financován ze tří zdrojů. Vedle hodnoceného individuálního projektu města Kolín jde o individuální projekt kraje a dotace MPSV. Projekt rozvoje služeb sociální integrace posílil práci s mládeží ze sociálně vyloučených lokalit ve věku 15 -26 let a zaměřil ji na motivaci k dalšímu vzdělávání a hledání zaměstnání. Projekt tak do NZDM zavedl tři fakultativní činnosti: kariérní poradenství, motivační programy k pokračování ve vzdělávání a kurzy finanční gramotnosti. Každá z těchto aktivit měla být podle zadávací dokumentace realizována v tříhodinových blocích jednou za měsíc. Podle vyjádření vedoucí služby však projekt v tomto ohledu kladl na klienty příliš vysoké nároky. I přesto, že pracovníci klubu zkoušeli vymýšlet stále nové a neotřelé způsoby, jakým daná témata zpracovat a předat, bylo velice těžké udržet pozornost klientů a témata se velice rychle vyčerpala. To se údajně nepříznivě podepsalo na ochotě mládeže podílet se na dalších aktivitách a došlo i k celkovému poklesu návštěvnosti. Naopak na potřebné indikátory plnění podle vedoucí NZDM nebyl na rozdíl od ostatních služeb projektu problém dosáhnout.

Bohužel nám nebylo umožněno hovořit s klienty NZDM s odkazem na anonymitu služby. Na základě dostupných informací jsme však dospěli k názoru, že NZDM Kolárka patří z hlediska návštěvnosti, profesionality personálu a inkluzivního potenciálu k nejlepším zařízením, které jsme měli možnost v ČR doposud navštívit. Silnou stránku klubu spatřujeme především v tom, že je přitažlivý pro mládež s různým společenským zázemím, což dovoluje

dětem ohroženým sociálním vyloučením navázat přátelské vztahy s lidmi mimo prostředí SVL a získat tím vzory, které jim usnadní orientaci ve většinové společnosti. Co se týče fakultativních činností projektu, domníváme se, že nároky, které kladly na danou cílovou skupinu, byly poněkud přehnané. Mládež ohrožená sociálním vyloučením má zpravidla obtíže udržet pozornost i po dobu běžné vyučovací hodiny, která trvá 45 minut. Nelze tedy předpokládat, že vydrží u aktivity či souboru činností, které zaberou čtyřikrát více času. Je třeba navíc zohlednit fakt, že klienti do klubu chodí dobrovolně a hledají zde spíše způsob, jak se odreagovat, než jak prodloužit vyučování.

Spolupráce s institucemi

Přirozenými partnery NZDM jsou instituce pracující s mládeží. Vzhledem k tomu, že NZDM Kolárka funguje v Kolíně již od roku 2011, je v současné době dobře rozvinuta spolupráce se školami. Učitelé i školní psychologové mají o službě dobré povědomí. Psycholožka 3ZŠ v telefonickém rozhovoru potvrdila, že ve škole komunikuje s potenciálními klienty NZDM a službu jim nabízí. NZDM na přání klientů neprohlubuje spolupráci s kurátory pro mládež.

Tabulka č. 8 - Přehled reálného plnění indikátorů Nizkoprahového zařízení pro děti a mládež¹⁵

rok	měsíc	Počet klientů celkem	Noví klienti	Počet kontaktů celkem	Nové kontakty
2014	březen	4	4	98	98
	duben	8	4	211	113
	květen	12	4	377	166
	červen	17	5	651	274
	červenec	20	3	1095	444
	srpen	22	2	1380	285
	září	23	1	1560	180
	říjen	24	1	1886	326
	listopad	25	1	2068	182
	prosinec	25	0	2266	198
2015	leden	31	6	2530	264
	únor	33	2	2802	272
	březen	35	2	3064	262
	duben	40	5	3264	200
	květen	40	0	3337	73
celkem	15 měsíců	40		3337	

¹⁵ Plánovaná hodnota indikátoru počet klientů NZDM za dobu realizace projektu byla 40 a plánovaná hodnota počtu intervencí 1 960



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Z celkového počtu 40 podpořených osob v rámci služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež bylo v posledním měsíci poskytování služby (květen 2015) aktivních 15 klientů. Celkem bylo touto službou v rámci projektu podpořeno 27 mužů a 13 žen. Průměrný věk klientů služby v rámci projektu byl 16,78 let.

Závěr

Evaluace projektu rozvoje služeb sociální integrace byla zahájena přibližně jeden rok po spuštění služeb. Není reálné očekávat, že by za tak krátký časový úsek mohly nastat měřitelné změny, na jejichž základě by bylo možné určit efektivitu služeb z hlediska naplňování globálního cíle OP LZZ a globálního cíle výzvy č. 55. K dispozici jsme navíc neměli žádný relevantní dokument, který by zachycoval problematiku sociálního vyloučení před zahájením projektu takovým způsobem, který by umožnil smysluplné srovnání se současným stavem. Zaměřili jsme se proto spíše na recepci nabízených služeb. Zjišťovali jsme, jaká je obeznámenost se službami v sociálně vyloučených lokalitách, jak jsou tyto služby využívány a zda naplňují potřeby klientů. Zajímali nás také názor pracovníků relevantních institucí na spolupráci s dodavatelem služeb, na jejich potřebnost a kvalitu.

Na základě terénního šetření mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit, rozhovorů s místními aktéry a analýzy dostupných dat jsme dospěli k názoru, že dodavatel služeb Prostor plus o.p.s. má velice dobrý přehled o cílové skupině a dokáže pružně reagovat na nastalé změny. Terénní služby (SAS a OSP) pokrývají všechny adresy, na nichž se koncentrují osoby ohrožené sociálním vyloučením. Lidé v lokalitách jsou se službami obeznámeni a naprostá většina těch, kteří je využívají, je s nimi spokojena. Na základě svých dosavadních zkušeností s poskytovateli služeb v ČR můžeme konstatovat, že služby zajišťované Prostorem plus o.p.s. jsou dobře personálně obsazeny a mají vysokou úroveň metodiky práce.

Pro budoucí fungování služeb spatřujeme jako klíčové prohloubit spolupráci s institucemi, s nimiž mají služby styčné plochy. Domníváme se, že je třeba zlepšit zejména komunikaci s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí MěÚ Kolín, Oddělení dávek ÚP a se školami. Poskytované služby budou mít také větší dopad, bude-li zároveň s jejich poskytováním docházet k zavádění systémových opatření ze strany města a dalších aktérů. Máme na mysli zvyšování nabídky sociálních bytů pro danou cílovou skupinu, podporu opatření na ZŠ, která směřují k inkluzi a využívání nástrojů Aktivní politiky zaměstnanosti apod.

Všechny čtyři služby považujeme za přínosné a zároveň konstatujeme, že právě jejich kombinace jako celek pokrývá danou problematiku – pracuje se se sociálně znevýhodněnými rodinami, v nichž jsou malé děti, s mládeží ve věku, v němž se rozhoduje o budoucnosti jedince, i s dospělými jednotlivci, kteří mají problémy v oblasti bydlení, zaměstnanosti či dluhů, přičemž potřební jsou aktivně vyhledáváni v terénu. Doporučujeme služby v budoucnu podporovat a zajistit jim stabilitu a kontinuitu, jelikož pouze dlouhodobé



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

působení sociálních služeb může spolu se systémovými opatřeními přinést zásadní společenskou změnu a být efektivní.

V období od 18. prosince 2013 do 31. května 2015 využilo nabídky sociálních služeb v rámci projektu celkem 349 unikátních klientů, z nichž 16 bylo klientem více jak jedné sociální služby. Jedna z podpořených osob byla jak klientem služby Terénní programy pro uživatele návykových látek, tak klientem Odborného sociálního poradenství. Patnáct podpořených osob bylo zároveň klienty sociální služby Odborné sociální poradenství, tak klienty Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Seznam použitých zdrojů

Situační analýza Kolín. Demografické informační centrum, os. 2011. Analýza byla zpracována v rámci projektu „Situační analýzy v lokalitách vybraných v roce 2011“ pro Úřad vlády České republiky, Odbor pro sociální začleňování (Agentura).

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit v české republice a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti (tzv. Gabalova zpráva). 2006. <http://www.esfcr.cz/mapa/index.html>.

Zadávací dokumentace k zakázce „Výběr dodavatelů služeb sociální integrace v rámci individuálního projektu: Rozvoj služeb a podpora sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit v Kolíně“. Kolín, 2013.

Materiály od institucí:

Podklady od odborné koordinátorky projektu

Podklady společnosti Prostor plus o. p. s.

Podklady od ÚP, Kolín

Poznámka: V případě kazuistik byly v zájmu anonymity změněny některé údaje (jména, místa, pohlaví apod.)

Poznámky: