



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-RAČA
Kubačova 21, 831 06 Bratislava

Výročná správa o činnosti a hospodárení
terénnej sociálnej služby Krízovej intervencie
poskytovanou MČ Bratislava-Rača
za rok 2021

OBSAH:

1. ZÁKLADNÉ IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE.....	3
2. SOCIÁLNE SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V LEGISLATÍVE.....	3
3. POSKYTOVANIE TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA.....	7
4. SPOLUPRÁCA S INÝMI SUBJEKTAMI.....	8
5. INTERVENCIE TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA.....	11
6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENÉ NÁKLADY ZA ROK 2021.....	12
7. NAŠE VÍZIE V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE ..	13
8. KRÍZOVEJ INTERVENCIE ..	13
9. ZÁVER ..	14

1. ZÁKLADNÉ IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

Názov právnickej osoby : Mestská časť Bratislava- Rača
Sídlo právnickej osoby : Kubačova 21, 831 06 Bratislava
Štatutárny zástupca : Mgr. Michal Drotován
IČO: 00304557

Názov služby : Terénna sociálna služba krízovej intervencie
Sídlo zariadenia : Kubačova 21, 831 06 Bratislava
Právna forma : bez právnej subjektivity, zariadenie je súčasťou organizačnej štruktúry Mestskej časti Bratislava -Rača

Forma poskytovania sociálnej služby : terénna
Registračné číslo : 111/2010/9 -OSV

Vedúca oddelenia : Mgr. Hana Štetinová
Garant TSS KI : PhDr. Martin Fialek
Tel: 02/4911 2425, 02/4911 2453
E- mail : hana.stetinova@raca.sk, martin.fialek@raca.sk
Webová stránka : www.raca.sk

2. SOCIÁLNE SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V LEGISLATÍVE

Nepriaznivá sociálna situácia podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy :

- a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) pre svoje životné návyky alebo pre spôsob života,
- c) pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav, pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností.

Krízová sociálna situácia podľa uvedeného zákona je ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby a rodiny, ktoré vyžaduje bezodkladné riešenie sociálnou službou. Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.

Sociálne služby krízovej intervencie sa poskytujú na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, môžu mať nízkoprahový charakter.

Sociálne služby krízovej intervencie sú:

1. terénna sociálna služba krízovej intervencie,
2. poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach, ktorými sú:
 - 2.1. nízkoprahové denné centrum,
 - 2.2. integračné centrum,
 - 2.3. komunitné centrum,
 - 2.4. nocľaháreň,
 - 2.5. útulok,
 - 2.6. domov na polceste,
 - 2.7. zariadenie núdzového bývania,
3. nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu,

Za sociálnu službu, ktorá má nízkoprahový charakter, sa považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava, a na výšku úhrady za sociálnu službu. Cieľom sociálnej služby s nízkoprahovým charakterom je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám alebo k podpore a pomoci poskytovanej podľa osobitných predpisov, a tým podporiť jej začlenenie do spoločnosti.¹

Terénna sociálna služba krízovej intervencie (ďalej len „TSS KI“) sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii a jej obsahom je činnosť zameraná na vyhľadávanie takýchto fyzických osôb, odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti zamerané najmä na vykonávanie preventívnej aktivity, poskytovanie sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a utváranie podmienok na výdaj stravy alebo výdaj potravín.

Krízová intervencia predstavuje profesionálnu odbornú činnosť sociálneho pracovníka ukotvenú v teoretických metódach a praktických postupoch antiopresívnych a antidiskriminačných teórií. Tieto si kladú za cieľ u klienta, ktorý sa ocitol v kríze a nedokáže adekvátne riešiť svoju problémovú situáciu cestou zmocňovania /empowermentu/ viesť klientov k aktivizácii ich potenciálu, podpore porozumenia ich pozície v spoločenských štruktúrach a podpore schopnosti klientov k pomenovaniu a využitiu existujúcich zdrojov na uspokojenie svojich potrieb. Jednotlivé metódy a postupy sa využívajú na to, aby jednotlivcom, skupinám alebo komunitám uľahčili prístup k zdrojom. Terénna sociálna služba krízovej intervencie môže mať formu akútnej krátkodobej intervencie, ale aj formu dlhodobej a systematickej odbornej činnosti. Sociálny pracovník pracuje prevažne s klientmi, ktorí žijú dlhodobo v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo sú z najrôznejších dôvodov ohrození sociálnou exklúziou.

Cieľom TSS KI pri konkrétnej prípadovej práci je:

- poskytovanie komplexného poradenstva (sociálne, psychologické, právne a ekonomické),
- eliminovanie násilia a jeho negatívnych následkov v spoločnosti,
- ochrana ľudských a občianskych práv a právom chránených záujmov klientov všetkých vekových kategórií,
- prevencia sociálno-patologických javov, prevencia prehlbovania negatívnych dôsledkov krízy,
- sociálne začleňovanie a prevencia sociálneho vylúčenia,

¹ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách

- zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík sociálne vylúčených občanov, vrátane ich dopadu na spoločnosť,
- zmiernenie nerovnosti, vrátane nerovného prístupu ku vzdelaniu, bývaniu, sociálnej ochrane, zdravotnej a sociálnej starostlivosti, zamestnaniu,
- priblíženie ťažko dostupných služieb pre klientov jednotlivcov, rodiny a komunity,
- rozvoj a znovunadobudanie sociálnych kompetencií klienta,
- udržanie profesionálneho podporného vzťahu s klientom ohrozeným sociálnou exklúziou.

V krízovej intervencii ide v prvom kroku o poskytnutie okamžitej pomoci, ktorá zahŕňa emocionálnu podporu, sociálne poradenstvo s následným sieťovaním služieb a neformálnych zdrojov podpory. Podstatou tejto intervencie je reagovať na potreby daného klienta v jeho aktuálnej krízovej situácii.

Cieľom terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je v prvom rade podporiť resilienciu klienta. Sociálny poradca sa usiluje pri riešení záťažovej situácie klienta využiť v prvom rade jeho potenciál a prostredníctvom empowermentu ho viesť k svojpomoci. Následne zapája klientom pomenovaných vhodných aktérov sociálnej podpory z jeho užšieho a širšieho sociálneho prostredia. Sociálny pracovník pre vytvorenie komplexnej podpory využíva sieťovanie profesionálnych organizácií – inštitúcie štátnej správy a samosprávy, neziskové organizácie poskytujúce sociálne služby, iné organizácie ako aktérov doplnkových služieb, neformálne zdroje podpory s cieľom obnovy prirodzenej sociálnej siete klienta.

Terénny sociálny pracovník spolupracou s profesnými organizáciami využíva pri práci s klientom tieto **odborné intervencie**: základné a špecializované sociálne poradenstvo, sprostredkovanie právneho poradenstva, psychologického poradenstva, edukačná činnosť, krízová intervencia, advokácia, sprevádzanie, asistencia, sieťovanie zdrojov, sociálna rehabilitácia, prvky socioterapie, podporné skupiny, tréning alternatívneho riešenia konfliktov, zabezpečovanie materiálnych podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb či už priamo alebo sprostredkovane.²

Pri práci s klientom pracovník TSSKI využíva tieto **metódy a pracovné postupy**: sprostredkovanie služieb, uľahčovanie komunikácie s inštitúciami, prípadová práca (case management), anamnestický rozhovor, motivačné rozhovory, prvky individuálneho plánovania, mediácie, vyjednávania, facilitácie a iné. Sociálny pracovník vedie evidenciu o intervenciách a záznamy z prípadovej práce s cieľom objektívneho posúdenia situácie jednotlivca, rodiny, alebo komunity, vedenia prípadu, sledovania dosiahnutia cieľov, katamnézy a štatistického sledovania výsledkov tejto formy sociálnej služby.

² <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/sluzby-krizovej-intervencie-na-slovensku>, ONDRUŠKOVÁ, E. PRUŽINSKÁ J. *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce vo vylúčených komunitách*. Bratislava: IA MPSVR SR, 2015. ISBN 978-80-970110-2-4

Formy krízovej intervencie

	Terénne služby	- krízový intervent (krízový mobilný tím) sa premiestni na miesto, kde sa nachádza osoba v krízovej situácii
Prezenčná forma pomoci (osobná prítomnosť)	Ambulantná pomoc	- poskytuje sa klientom, ktorí sa osobne dostavia do inštitúcie, v ktorej kompetencii je poskytovanie krízovej pomoci a krízovej intervencie
	Pobytové služby	- krátkodobé umiestnenie klienta v kríze na tzv. krízové lôžko, v zariadení, ktoré je určené pre tento účel (krízové centrum)
Dištančná forma pomoci (pomoc „na diaľku“)	Telefonická pomoc	- pomoc sa poskytuje prostredníctvom telefónu, linky dôvery (špecializované buď na určitú skupinu osôb alebo na určitý špecifický problém)
	Internetová pomoc	- uskutočňuje sa prostredníctvom mailovej komunikácie (internetu)

3

TSS KI v kontexte tohto typu rozdelenia predstavuje terénnu službu – kde je výkon procesu krízovej intervencie prenesený na mieste, kde sa nachádza jedinec, alebo rodina v kríze (môže to byť škola, domov, nemocnica, ulica alebo miesto, kde došlo ku krízovej sociálnej situácii a kde je potrebná bezprostredná intervencia). Ide o premiestnenie krízového interventa, alebo krízového mobilného tímu do prirodzeného komunitného prostredia klienta.

Telefonická pomoc – ponúka klientom v kríze podporu a pomoc prostredníctvom telefónu. Zabezpečujú ju zvyčajne linky dôvery. Linky dôvery môžu byť úzko špecializované na nejakú skupinu klientov – klientom sme odporúčali:

- tím krízovej pomoci pre mimoriadne situácie Modrý anjel,
- linka dôvery pre deti a mládež IPečko,
- linka pomoci pre ľudí s duševným ochorením Nezábudka,
- linka dôvery pre seniorov,
- nové krízové linky ktoré vznikli v súvislosti s riešením poradenstva pre občanov v súvislosti s ochorením Covid – 19,
- špecializované linky na nejaký konkrétny problém:
 - o Help line AIDS,
 - o linka dôvery DINGIR pre problematiku siekt,
 - o linka poradne Alexis pre ženy v situácii neplánovaného tehotenstva.

³ <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/sluzby-krizovej-intervencie-na-slovensku>. Edited Tab.: *Formy krízovej intervencie (Kozoň a kol., s. 353, 2013)*

3. POSKYTOVANIE TERÉNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA – RAČA

Mestská časť Bratislava-Rača poskytuje terénnu sociálnu službu krízovej intervencie v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“). Terénna sociálna služba krízovej intervencie bola do Registra poskytovateľov sociálnych služieb Bratislavského kraja pod číslom 111/2010/9 – OSV zapísaná dňa 27.05.2021.

Medzi **hlavné ciele terénnej sociálnej služby krízovej intervencie** v mestskej časti patrí vyhľadávanie, nakontaktovanie občanov v krízovej sociálnej situácií, mapovanie ich potrieb a vytvorenie a realizácia plánu sanácie, pričom klient je v tomto procese hlavným nositeľom zmeny. **Čiastkové ciele**, ktoré súvisia s naplnením hlavných cieľov sú:

- prevencia sociálneho vylúčenia,
- zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík vyplývajúcich zo životných situácií ľudí ohrozených sociálnym vylúčením,
- empowerment jednotlivcov a rodín,
- intervencia smerujúca k začleňovaniu,
- priblíženie/sprostredkovanie ťažšie dostupných služieb pre individuálnych klientov a rodiny, či už prostredníctvom info-edukačných materiálov na rôzne témy, ktoré vyplynú z potrieb cieľovej skupiny, alebo formou sociálnej asistencie ako účinného nástroja pri zorientovaní klienta v sieti pomáhajúcich organizácií a inštitúcií,
- rozvoj/znovunadobudnutie sociálnych kompetencií klienta.

Najčastejšie **využívanými metódami pri výkone terénnej sociálnej služby krízovej intervencie** sú:

- sociálne poradenstvo,
- činnosti, ako sprevádzanie klientov, komunikácia s odborníkmi, vyjednávanie a kontakt s ďalšími inštitúciami a organizáciami,
- návštevy klientov v ich prirodzenom prostredí, či už je to z dôvodov preštrnenia sociálnych a rodinných pomerov klientov po dožiadaní od rôznych štátnych subjektov, predovšetkým však podnety od lokálne pôsobiacich subjektov v oblasti školstva /MŠ, ZŠ, SŠ/, zdravotníctva /zdravotné strediská/ alebo podnetov od občanov – susedov, aktívnych členov miestnej komunity,
- poradenstvo rodinám, v ktorých sa vyskytuje záškoláctvo, prípadne iné problémy súvisiace so školou,
- poradenstvo rodinám, v ktorých sa vyskytlo užívanie alkoholu a iných omamných a psychotropných látok, hlavne u nepľnoletých detí.

Vo väčšine prípadov spolupracujeme so školou, so spolupracujúcimi štátnymi a neštátnymi subjektmi.

V roku 2021 sme napriek pandémie a pandemickým opatreniam, pokiaľ nám to situácia dovoľovala, vykonávali intervenciu v čo najväčšej možnej miere s cieľovou skupinou priamo v teréne, v prirodzenom prostredí klientov. Pokiaľ nebolo možné byť osobne s klientom, časť poradenských stretnutí bola vykonaná náhradnou formou, prevažne telefonicky. Našou snahou bolo vždy poskytnúť klientovi poradenstvo vždy v takej miere, aby sme ho čo najviac viedli k svojpomoci a teda samostatnému riešeniu svojej situácie.

Pri vykonávaní terénnej sociálnej služby krízovej intervencie sa zameriavame na odbornosť pracovníkov vykonávajúcich tieto služby, či už odborným vzdelávaním alebo absolvovaním pravidelných supervízií. Vzhľadom k tomu, že sa jedná o pomerne novú službu pre občanov mestskej časti Bratislava-Rača, pracovníci sociálnych služieb krízovej intervencie sa zúčastnili na vzdelávaní, kde získali nové poznatky, oboznámili sa so skúsenosťami iných odborných pracovníkov v danej oblasti, posilnili svoje odborné siete. Odborné vzdelávanie bolo zamerané prevažne na prácu s mládežou a prácu s rodinou. Od mája 2021 boli absolvované tieto odborné kurzy:

- *Teoretické východiská pre prácu s dieťaťom a rodinou so zameraním na traumatizáciu dieťaťa* - kurz bol uskutočnený v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násilím

4. SPOLUPRÁCA S INÝMI SUBJEKTMI

Pre činnosť terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je veľmi dôležitá spolupráca s rôznymi štátnymi alebo neštátnymi subjektmi. Patria k nim prevažne základné školy, materské školy, inštitúcie štátnej správy, iných samospráv, ale aj mimovládne organizácie, ktorých činnosť je zameraná na prácu s ohrozenými alebo vylúčenými obyvateľmi mestskej časti.

V rámci terénnej sociálnej služby krízovej intervencie sme priamo komunikovali so školským úradom, a to najmä v riešení problémov so školskou dochádzkou, prípadne zápisom na povinnú školskú dochádzku, taktiež so základnými školami a materskými školami. Sociálny pracovník tiež spolupracoval s pracovníkom na úseku bytovej politiky ohľadom možností riešenia bývania klientov formou existujúceho prestupného ubytovania v zariadeniach sociálnych služieb krízovej intervencie alebo v oblasti prepojenia na politiku dostupného bývania hlavného mesta Bratislava. V prípade potreby v rámci riešenia pomoci klientom spolupracujeme s rôznymi inštitúciami, ako je sekcia sociálnych vecí Magistrátu hlavného mesta Slovenskej Republiky Bratislava – pracovníci Mestského terénneho tímu, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Bratislave, Sociálna poisťovňa, zdravotné poisťovne, zariadenia sociálnych služieb na území Bratislavského samosprávneho kraja, Centrum právnej pomoci a pod.

Oddelenie pre sociálne veci vytvára taktiež pre účely terénnej sociálnej práce lokálne partnerstvá s organizáciami komunitného charakteru napr. OZ Stará Jedáleň, alebo s OZ Mládež ulice, OZ Priatelia Rače, OZ AD-ae, ktoré poskytujú sociálnu prevenciu, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, podporné aktivity, terapeutické a nízkoprahové programy so zameraním na mládež a rodiny. Rozvinutá je spolupráca s miestnou organizáciou Slovenskej katolíckej charity pôsobiaceou v Rači, cez ktorú sme distribuovali potravinovú pomoc, alebo inú adresnú pomoc ľuďom v núdzi ako aj spolupráca s bratislavskou arcidiecéznou charitou a ďalšími aktérmi.

Spolupracujeme aj s profesnými organizáciami najmä na úrovni odborných konzultácií ku konkrétnej prípadovej práci, prípadne doplníme diapazón poradenských a intervenčných služieb cez spoluprácu s týmito organizáciami: Depaul n.o. Slovensko, Nota bene OZ, OZ Vagus, OZ Stopa, OZ Návrat, Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov. Spolupracujeme aj s rôznymi neformálnymi združeniami a občianskymi iniciatívami, ktoré realizujú svoje aktivity v oblasti pomoci klientom na pôde Bratislavy.

V roku 2021 bolo niekoľko konkrétnych aktivít, ktoré sme organizovali so spolupracujúcimi subjektmi.

- **OZ Vagus** – združenie, ktorého hlavnou náplňou je práca s ľuďmi bez domova, pomoc pri umiestnení na pracovný trh, asistencia pri udržaní, hľadaní bývania a pomoc pri riešení dlhov klientov. OZ Vagus poskytuje ľuďom bez domova stravu, šatstvo, sociálne a psychologické poradenstvo. Spoluprácou s týmto združením sa nám podarilo pomôcť niekoľkým ľuďom bez domova, ktorí sa pohybovali v našej Mestskej časti. V rámci ďalšej spolupráce s touto organizáciou má mestská časť Bratislava-Rača zmluvný vzťah s týmto subjektom a pre nimi vytvorený projekt Housing first /“Bývanie ako prvé“/ prenajíma na svojej ubytovni 2 ubytovacie bunky, kde OZ Vagus pre svojich klientov, ktorí sú zaradení do systematického poradenského programu poskytuje služby. Ide predovšetkým o ľudí, ktorí si prešli skúsenosťou krátkodobej straty bývania, kde pre veľmi krátky čas života na ulici nestratili sociálne zručnosti potrebné pre rýchlu sociálnu rehabilitáciu a návrat do pracovného a spoločenského života ako občania nestratili schopnosť prispievať spoločnosti, program systematického na niekoľko mesiacov rozvrhnutého poradenstva im pomáha k stabilizácii a udržaniu hodnotnej sociálnej role. V zimných mesiacoch sa v spolupráci s OZ Vagus podarilo stabilizovať situáciu viacerým ľuďom bez domova.
- **Depaul n.o.** – organizácia, ktorej prioritnou náplňou je taktiež práca s ľuďmi bez domova. V ich zariadeniach uplatňujú nízkoprahový prístup, čo znamená, že ich služby sú dostupné všetkým bez podmienok a teda aj občanom pod vplyvom alkoholu alebo drog, v zlom zdravotnom stave, psychicky chorých, bez dokladov, bez finančných prostriedkov, atď. V ich zariadeniach poskytujú stravu, nocľah, šatstvo, hygienu, ošetrovanie rán a prístup k zdravotnej pomoci. Poskytujú tiež sociálne poradenstvo, pomoc pri vybavení dokladov, hľadaní práce a ubytovaní, riešení dlhov, vybavení sociálnych dávok, ako aj pomoc pri hľadaní dlhodobého riešenia vzniknutej situácie. V zimných mesiacoch viacero klientov, ktorých sme zachytili v rámci našej vyhľadávacej činnosti, prípadne na základe podnetov občanov mohlo využiť služby **Nocľahárne a útulku sv. Vincenta de Paul na Ivánskej ceste** v Bratislave, kde poskytujú svoje nízkoprahové služby klientom. Kapacita tohto zariadenia je v zimných mesiacoch až 220 ľudí. Podobne sme spolupracovali s **útulkom svätej Lujzy** ďalšou službou tejto organizácie do ktorého sa nám podarilo krátkodobo vybaviť umiestnenie pre 2 klientov, ktorí boli na nás nasmerovaní prostredníctvom sociálnych sestier z nemocníc ako klienti s potrebou bezodkladného zabezpečenia sociálnych služieb s predchádzajúcou anamnézou života na ulici. Časť tohto zariadenia má formu zariadenia opatrovateľskej služby.
- **Bratislavská arcidiecézna charita** – organizácia, ktorá pomáha núdznym, poskytuje ošetrovateľskú starostlivosť, domácu opatrovateľskú starostlivosť a taktiež poskytuje široké spektrum sociálnych služieb. V rámci spolupráce s Bratislavskou arcidiecéznou charitou sme realizovali projekt poskytovania materiálnej pomoci našim klientom, ktorí sú ohrození sociálnou exklúziou a nedostatkom základných životných potrieb pre veľmi nízky príjem /menej ako 200 €/ . S touto organizáciou sme realizovali pilotný projekt kde pomoc spočívala v potravinovej pomoci, poskytovaní ošatenia, ako aj poskytnutí stravných lístkov klientom, ktorí boli na túto formu pomoci odkázaní. Na projekte sa okrem nášho terénneho sociálneho pracovníka podieľal aj pracovník spolupracujúcej organizácie.

- **OZ Stará jedáleň** – bola založená ako občianska iniciatíva na sídlisku Krasňany v Rači. Vzniklo tak miesto pre mladých ľudí, rodiny a ostatných obyvateľov sídliska, ktoré poskytuje bezpečný a otvorený priestor na trávenie voľného času pre dospelých, ich deti a mladých ľudí. Zároveň tu OZ Stará jedáleň poskytuje aj kvalifikovanú podporu v záťažových životných situáciách. V predvianočnom období mestská časť v spolupráci s OZ Stará jedáleň pomohla rodinám s deťmi s vianočnými darčekomami a inými drobnosťami, ktoré by si sami nemohli dovoliť kúpiť. Táto akcia mala názov „Darček navyše“. Projekt mal za cieľ nielen podporiť deti z nízkopríjmových rodín, ale aj posilniť ich rodičov v ich resiliencii keďže v období pandémie boli príjmové možnosti týchto rodín veľmi zraniteľné. Projekt mal za cieľ aj posilniť empatiu a pozitívne hodnoty u majoritného obyvateľstva a eliminovať tak riziko uzatvárania svetov solventných rodín, ktoré mohli v pandemickom svete žiť izolované životy v bezpečí svojich dobre zabezpečených domácností. Deti zo sociálne znevýhodnených rodín boli obdarované darčekomami, po ktorých túžili a deti z bežných rodín žijúcich bezproblémové životy sa mohli spolu so svojimi rodičmi naučiť schopnosti vnímať potreby slabších a reagovať na ne primeranou formou kde je zachovaná anonymita a nevytvára sa závislosť.
- **Mládež ulice** – profesná organizácia sídliaca v časti priestoru Starej jedálne, ktorá sa zameriava najmä na terénnu sociálnu prácu s deťmi a mládežou, prácu v rodinách a komunitnú prácu. Ich ďalšou činnosťou je rozvoj zručností a potenciálu mladých ľudí, ich sprevádzanie počas náročných životných období, poskytovanie psychologického poradenstva rodinám pri riešení „problémového“ správania sa detí a mládeže a špecifické preventívne programy prezentované na školách a v ďalších inštitúciách. Spoluprácou s touto organizáciou sme boli nápomocní pri riešení rôznych situácií, s ktorými sa potykali rodiny, ktoré sa ocitli v ťažko riešiteľnej situácii. Išlo predovšetkým o oblasti špecifických tém špecializovaného sociálneho poradenstva na ktoré naši pracovníci nemajú príslušné špecializované výcviky. Pracovníci Mládeže ulice nám boli nápomocní pri odbornej intervencii s klientmi, v spolupráci s nimi sme cestou prípadových konferencií pre konkrétne deti sietovali profesných aktérov pre vytvorenie funkčnej podpornej siete pre riešenie závažných dlhodobých problémov niekoľkých rodín.

5. INTERVENCIE TERÉNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA

Terénnu sociálnu službu krízovej intervencie poskytuje mestská časť klientom v teréne alebo v ich prirodzenom prostredí. V nasledujúcej tabuľke je možné vidieť stručné vyčíslenie počtu klientov a taktiež aj počet intervencií u klientov, ktorí sú v tabuľke rozdelení do jednotlivých kategórií.

Prehľad počtu klientov terénnej sociálnej služby krízovej intervencie za rok 2021		
	Počet klientov	Počet intervencií
Vyhľadávacia činnosť		79
Sociálna prevencia		32
Mapovanie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín v súvislosti s poskytnutím jednorazovej finančnej výpomoci	61	
Mapovanie sociálnej situácie rodín v súvislosti s plnením funkcie osobitného príjemcu	2	
Prípadové konferencie v súvislosti s hlásenými problémy mladistvého s alkoholom/návykovými látkami	6	
Dlhodobá systematická práca s obyvateľmi mestskej časti v situácii bezdomovectva	8	
Systematická prípadová práca s občanom alebo rodinou iniciovaná na základe spolupráce s inými subjektmi	14	
spolu klientov		

Z údajov vo vyššie uvedenej tabuľke je možné vidieť, že v roku 2021 bolo na mestskú časť Bratislava-Rača doručených 61 žiadostí o poskytnutie jednorazovej finančnej výpomoci. Celkovo bolo klientom vyplatených 5000 €. O jednorazový príspevok si mohli požiadať obyvatelia s trvalým pobytom v mestskej časti Bratislava-Rača, ktorí spĺňali podmienky určené k možnému vyplateniu tejto finančnej pomoci. Medzi žiadateľmi o tento príspevok mohli byť rodiny s deťmi, seniori, zdravotne znevýhodnení obyvatelia, ľudia bez domova a pod. Financie na tieto príspevky boli pokryté z rozpočtu mestskej časti. Pre rodiny, ktoré nespĺnili kritéria pre vyplatenie tejto dávky, boli v prípade akútnej krízovej sociálnej situácie poskytnuté finančné prostriedky na nákup potravín zo zbierky benefičného koncertu /Veľkonočný koncert 2021/, ktorého výnos 615 € bol určený pre rodiny s deťmi v kríze. Tieto ohrozené rodiny s deťmi boli zapojené aj do ďalších aktivít nášho oddelenia realizovaných v spolupráci s OZ Stará Jedáleň. Tieto rodiny boli tiež účastní programy „Darček navyše“, kde sme im v predvianočnom období odovzdali darčeky pre deti, po ktorých deti túžili a mohli podporiť ich nadanie a budúce

uplatnenie. Členovia týchto rodín dostali aj ponuku na bezplatnú účasť na vybraných krúžkoch a klubových aktivitách OZ Stará jedáleň a materského centra Ráčik. Ich cieľom bola predovšetkým inklúzia týchto rodín a ich sieťovanie s rodinami s potenciálom vytvorenia prirodzených podporných sietí. Viacerým rodinám sa takto podarilo získať rodiny, ktoré im darovali šatstvo a obuv pre deti, kočíky, bicykle. Ohrozené rodiny využili opakovanú účasť na susedských výmenách oblečenia SWAP so sprievodnými komunitnými akciami, ktoré realizovali mamičky z materského centra Ráčik v spolupráci so Starou jedálňou. Prostredníctvom sieťovania lokálnej podpory sa cez lokálne občianske združenia podarilo získať formou individuálneho sponzoringu zabezpečenie pripojenia na online školu pre viacero detí /internet, starší tablet, staršie mobilné telefóny.

Podľa § 12 ods. 2 zákona č. 600/2003 Z. z. o prídavku na dieťa a o zmene a doplnení zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov sme boli určení ako osobní príjemcovia pre dve deti, ktoré si neplnia povinnú školskú dochádzku, teda majú vysoký počet neospravedlnených hodín. Týmto rodinám mestská časť prepláca náklady na stravu, oblečenie alebo iné výdavky súvisiace s výchovou a vzdelaním maloletého dieťaťa, vo výške prídavku na dieťa. Tento prídavok posielala ÚPSVaR na účet mestskej časti, ktorá na základe predloženia účteniek z nákupu vypláca rodičom maloletého dieťaťa. Týmto rodinám okrem poskytnutia prídavku na dieťa mestská časť poskytuje následne aj systematické sociálne poradenstvo ohľadne ďalšieho riešenia dochádzky, príp. výchovných problémov maloletého dieťaťa.

Na základe porušenia zákazu podľa § 2 ods. 2 zákona č. 219/1996 Z.z. o ochrane pred zneužívaním alkoholických nápojov a o zriaďovaní a prevádzke protialkoholických záchytných izieb v znení zákona č. 214/2009 Z.z. dostáva sociálny pracovník mestskej časti z rôznych inštitúcií doručené oznámenie ohľadne zneužívania alkoholických nápojov u maloletých obyvateľov mestskej časti Bratislava-Rača, tieto oznámenia sa týkali spolu šiestich maloletých detí. V rámci intervencie sme zorganizovali prípadovú konferenciu, v spolupráci s pracovníkmi z ÚPSVaR-u z odboru sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, na stretnutí boli prítomní aj zákonní zástupcovia maloletých a taktiež samotní maloletí.

Následne sme pokračovali s intervenciou v rodine poskytovaním sociálneho poradenstva. V októbri roku 2021 sa nášmu pracovníkovi terénnej sociálnej služby krízovej intervencie v spolupráci s koordinátorkou opatrovateľskej služby podarilo nadviazať spoluprácu so všeobecným lekárom pôsobiacim v jednom zo zdravotných stredísk a v spolupráci s ním realizovať očkovania proti Covid 19 pre občanov priamo v ich prirodzenom prostredí – v domácnostiach, dokonca v teréne.

Jednou z prioritných kategórií pri terénnej sociálnej práci krízovej intervencie patrí práca s ľuďmi bez domova, ktorí sú obyvateľmi mestskej časti Bratislava-Rača. V roku sme poskytovali systematické poradenstvo a intervencie na rôznych úrovniach 8 ľuďom bez domova. Táto kategória ľudí je zvlášť citlivá na pomoc od druhých ľudí, ako aj na vnímanie ich samotných okolím. Pri práci s touto cieľovou skupinou je dôležité budovanie poradenského vzťahu, aby sme mohli prostredníctvom motivačných rozhovorov dosahovať parciálne ciele smerujúce k motivácii usporiadať si osobný a rodinný život alebo aspoň zastabilizovať situáciu, v ktorej sa ocitli. Miera úspešnosti klesá s dĺžkou pobytu na ulici. Náš tím pracoval úspešne aj s človekom, ktorý žije na ulici viac ako 30 rokov, podarilo sa nám s ním doriešiť očkovanie

proti Covid 19 a nastaviť s ním dohody tak, že obdobie tuhšej zimy od septembra 2021 prežil v prostredí sociálnych služieb pre ľudí bez domova.

V lete 2021 sme opakovane spolu s mestským terénnym tímom riešili vyhľadávaciu činnosť v lokalite Žabí majer v blízkosti za železničným priecestím Rendez, kde boli dve oblasti prístreškov a známky prebývania dvoch väčších rodín s deťmi a so seniormi. Ku koncu septembra sa obyvatelia týchto miest prestali v lokalite objavovať. Opakovane sme im na mieste prebývania nechávali poradenské letáky a kontakty.

6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENÉ NÁKLADY ZA ROK 2021

Terénna sociálna služba krízovej intervencie v rámci našej mestskej časti novou sociálnou službou s platnou registráciou v registri poskytovateľov sociálnych služieb Bratislavského samosprávneho kraja.

Pozícia terénneho sociálneho pracovníka má však v personálnej štruktúre oddelenia pevnú pozíciu viac ako 8 rokov. Etablovanie tejto pozície v prostredí komunitnej sociálnej práce v Rači sme považovali za dostatočne silný dôvod na profesionalizáciu cestou registrácie v registri poskytovateľov a profesionalizáciu – od januára 2021 sú v personálnej štruktúre mestskej časti vytvorené 2 pozície pre terénneho sociálneho pracovníka. Mestská časť disponuje potenciálom mať odborne silný a oficiálne registrovaný dvojčlenný tím terénnej sociálnej práce. Pre bezpečnosť a efektívnosť prípadovej práce v teréne je vytvorenie dvojčlenného tímu nevyhnutnosťou. V roku 2021 bol jeden z pracovníkov na materskej dovolenke, jeho pozíciu sme neobsadzovali na dobu zastupovania, v období pandémie sa na výkone intervencií druhého terénneho pracovníka pri konkrétnych prípadoch striedali jednotliví referenti, podľa tém jednotlivých intervencií. Pozícia registrovanej služby bola v našej mestskej časti prípravou Štatútu hlavného mesta v lete 2021 ohrozená, v návrhu do mestského zastupiteľstva mala byť terénna sociálna služba krízovej intervencie výhradne v právomoci Hlavného mesta. Cestou pripomienkovania sa napokon prostredníctvom návrhu mestskej poslankyne na zastupiteľstve dňa 23.09.2021 podarilo presadiť, že mestským častiam bola daná možnosť zriadiť terénnu sociálnu službu krízovej intervencie⁴. V mestskej časti Bratislava-Rača sa tým, že sme včas registrovali našu sociálnu službu vytvorila precedenčná forma komunitnej sociálnej práce a stali sme sa jedinou mestskou časťou s oficiálne registrovanou TSS KI. Vďaka tomu sme mohli v decembri 2021 po 7 mesiacoch fungovania tejto služby podať projekt cez dotačnú schému Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny a uchádzať sa o získanie auta na terénu sociálnu prácu. Jeho získaním by sa nám podarilo naplniť cieľ Komunitného plánu a Plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja v tejto oblasti, ktorý bol pomenovaný ako vytvorenie dvojčlenného mobilného terénneho tímu.

⁴ <https://zastupitelstvo.bratislava.sk/data/att/57995.pdf>, s. 14

TERÉNNA SOCIÁLNA SLUŽBA KRÍZOVEJ INTERVENCIE	EON, príjmy
Priemerný počet hodín terénnej sociálnej služby	168,00
EON za rok	9 994,89 €
- z toho : na 1 hodinu krízovej intervencie:	8,50 €
Príjem za poskytovanú sociálnu službu za rok	0,00 €

7. NAŠE VÍZIE V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE

V lete 2022 plánujeme **prijat' na pozíciu terénneho sociálneho pracovníka ďalšieho kolegu alebo kolegyňu**, nakoľko po návrate z materskej dovolenky naša terénna sociálna pracovníčka prejavila záujem o inú pozíciu v rámci nášho oddelenia. Počas leta 2022 bude zrejmé, či bol podporený náš projekt z decembra 2021 na získanie auta pre terénnu sociálnu prácu. Jeho získanie by nám umožnilo realizovať našu víziu – **vytvorenie mobilného terénneho tímu**, ktorý by mohol na kvalitatívne vyššej úrovni vykonávať asistencie pre klientov, vyhľadávaciu činnosť, výjazdy do horšie dostupných lokalít a iné.

Na území mestskej časti Bratislava-Rača, konkrétne medzi Račianskou ulicou, areálom podniku Istrochem a ulicou Bojnická, sa nachádza lokalita chatovej oblasti Žabí Majer, ktorá je oficiálne považovaná za záhradkársku kolóniu. Mestská časť Bratislava-Rača má početné chatové oblasti v časti nazývanej Podhorský pás, ktorý sa tiahne v celom rozsahu mestskej časti. Ide o rozsiahle oblasti s nedostatočne vybudovanou infraštruktúrou, viaceré sú izolované od prístupu k verejnej doprave, prístupu k vodovodnej sieti. Podľa informácií, ktorými disponujeme z podnetov občanov a starších záznamov pracovníkov, ktorí sa na našom oddelení pre sociálne veci venovali terénnej sociálnej práci vieme, že v týchto oblastiach trvalo žijú, alebo sa dočasne zdržiavajú ľudia, ktorí nemajú zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb. Často sú to ľudia, ktorí sa svojimi životnými návykmi, spôsobom života, závislosťami od návykových látok, resp. iných návykových škodlivých činností (napr. gamblerstvo) dostali do náročných životných situácií. MČ Bratislava-Rača nemá detailne zmapovanú túto oblasť, hoci vieme, že v danej oblasti žijú ľudia ohrození generačnou chudobou, ľudia bez domova, sociálne slabšie rodiny s maloletými deťmi. Naším plánom je po získaní vlastného auta na terénu sociálnu prácu a vytvorení funkčného dvojčlenného tímu **posilniť vyhľadávaciu činnosť na záhradkárске lokality v mestskej časti**.

Našou víziou v rámci pokračovania rozvoja terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je skvalitnenie a rozšírenie poskytovaných služieb, čoho súčasťou bude aj **spracovanie štandardov kvality pre túto sociálnu službu** a absolvovanie špecializovaných vzdelávaní, ktoré posilnia výbavu sociálnych pracovníkov na poli špecializovaného sociálneho poradenstva.

Pre rozvoj terénnej sociálnej práce bude potrebné pružne reagovanie na potreby ktoré vyplynú výziev, ktoré prinášajú aj najrôznejšie mimoriadne situácie – či už to budú výzvy s pokračujúcou pandemiou, alebo výzvy vyplývajúce s utečeneckej krízy v súvislosti s ozbrojeným konfliktom na Ukrajine.

8. ZÁVER

Prostredníctvom terénnej sociálnej služby krízovej intervencie môže sociálny pracovník v prirodzenom prostredí klienta v spolupráci s ním hľadať rôzne možnosti riešenia jeho nepriaznivej sociálnej situácie. Nepriaznivé prostredie je u klientov vnímané ako priestor, kde klienti strácajú pocit bezpečia a sú odkázaní na pomoc iných. Táto pomoc, pokiaľ klient chce a vie pracovať na stabilizovaní svojej situácie, môže byť pre neho cestou pre nový začiatok.

Tím terénnej sociálnej služby krízovej intervencie mestskej časti Bratislava-Rača sa snaží pristupovať ku každému klientovi individuálne, s každým klientom je vytváraný poradenský kontrakt a dohoda o spolupráci, v ktorej si priebežne overujeme nastavené ciele spolupráce.

Je dôležité na záver uviesť, že terénna sociálna služba krízovej intervencie nie je službou len pre klientov, ktorí sú na túto formu pomoci odkázaní, ale pre všetkých obyvateľov žijúcich na území našej mestskej časti, ktorí požiadajú našich terénnych sociálnych pracovníkov o odborné a včasné riešenie problému v prostredí lokálnej komunity.