



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-RAČA
Kubačova 21, 831 06 Bratislava

**Výročná správa o činnosti a hospodárení
terénnej sociálnej služby Krízovej intervencie
za rok 2022**

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 SUBJEKTMI.....	9
5. INTERVENCIE TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA.....	12
6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENE NÁKLADY ZA ROK 2021.....	14
7. NAŠE AMBÍCIE V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE.....	15
8. ZÁVER	16

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 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 sociálnou exklúziou ohrození.

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 z 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 prostredníctvom 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 miesto, 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 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 - 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 a mnohé ďalšie, špecializované linky na nejaký konkrétny problém (Help line AIDS, linka dôvery DINGIR pre problematiku siekt, linka poradne Alexis pre ženy v situácii neplánovaného tehotenstva). V roku 2022 naši pracovníci TSS KI využili aj rôzne krízové linky ktoré vznikli v súvislosti s riešením poradenstva pre občanov v súvislosti s ochorením Covid – 19 a v súvislosti s riešením pomoci pre utečencov utekajúcim pred ozbrojeným konfliktom na Ukrajine.

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 INTERVENČIE 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 situácii, 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 prešetrovania 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 neploletých detí.

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

V roku 2022 sme napriek pandémie a pokračujúcim pandemickým opatreniam poskytovali intervenciu pre cieľové skupiny priamo v teréne, v prirodzenom prostredí klientov. Pokiaľ nebolo možné byť osobne s klientom, časť poradenských stretnutí bola vykonaná náhradnou formou, prevažne telefonicky. Formu a intenzitu poradenstva sme volili tak, aby sme čo najviac podporovali klientov k svojpomoci a samostatnému riešeniu svojej situácie.

Veľkou výzvou nielen pre našu službu, ale aj pre celú spoločnosť bol príchod množstva utečencov z Ukrajiny, ktorí utekali pre vojnovým konfliktom. Táto situácia preverila našu pripravenosť riešiť neštandardné poradenské situácie, schopnosť vyhľadávať nové informácie, aktualizovať ich, sieťovať novovzniknuté poradenské subjekty, čeliť veľkému náporu práce, vedieť sa vynásť pri problémoch s jazykovou bariérou. V spolupráci s rôznymi subjektmi, školskými zariadeniami sme boli nápomocní pri tom, aby sa títo občania inej krajiny vedeli zaradiť do pracovného života alebo deti si mohli plniť školské povinnosti. Mestská časť na riešenie potrieb pre občanov z Ukrajiny zriadila pre dobrovoľných donorov transparentný účet. Mestská časť bola od začiatku marca do letných mesiacov v pohotovosti a pripravená reagovať na prípadný podnet zo strany Okresného úradu zriadiť dočasné ubytovanie väčšej skupiny utečencov v priestore telocvične základnej školy, za týmto účelom boli zakúpené skladacie lehátka s lôžkoviny. Pracovník TSS KI mal už predchádzajúce niekoľkoročné skúsenosti s prácou s utečencami, podieľal predovšetkým na:

- vytvorenie a aktualizovanie nástenky pre občanov Ukrajiny, ktorí požiadali štatút dočasného útočiska,
- sledovanie aktualít z rôznych poradenských organizácií a serverov, sieťovanie s terénnym tímom hlavného mesta a nimi zriadeným centrom na Bottovej,
- sieťovanie s inými pomáhajúcimi organizáciami ako aj lokálnymi partnermi /O.Z Stará jedáleň, O.Z Ráči, Mládež ulice.../, účasť na nimi organizovaných akciách ako SWAP /oblečenia, obuvi, hračiek, prikrývok a posteľnej bielizne, kuchynských riadov a potrieb, kočíky, športové potreby,.../, ponuka poradenstva pre nimi organizované arteterapeutické skupinky pre deti a matky, klubové aktivity pre deti,
- poskytovanie poradenstva v račianskom humanitárnom sklade pre ľudí z Ukrajiny, ktorý fungoval na dennej báze od začiatku konfliktu do letných mesiacov, poskytovanie telefonického poradenstva, poskytovanie poradenstva na prvom kontakte MÚ pre občanov z UA,
- prepájanie rodín so školami a škôlkami, pomoci školám pri vytvorení systému inklúzie prvých žiakov z Ukrajiny a vytvorení schém pre riešenie najčastejších problémov v súvislosti so zaškolením ako boli:
 - o získanie rôznych bilinguálnych materiálov a web stránok k téme komunikácie v škole,
 - o získanie dobrovoľníka na tlmočenie a podporu žiakov z Ukrajiny v prostredí školy,
 - o komunikácie s lekármi ohľadom vstupnej lekárskej prehliadky,
 - o získanie darcov pre základné materiálne vybavenie žiaka – školské pomôcky, oblečenie, obuv,
- poradenstvo pre občanov UA pri špecifických témach súvisiacich s posúdením odkázanosti na sociálnu službu pre seniorov a občanov so zdravotným postihnutím, získaní príspevku na opatrovanie, pomoci pre rodičov s dieťaťom s postihnutím, sieťovaním psychologickéj podpory pre deti s posttraumatickým šokom, poradenstve pri hľadaní zamestnania pre ľudí z UA, poradenstve pre potenciálnych zamestnávateľov, poradenstvo pri špecifických situáciách súvisiacich s náhradnou osobnou starostlivosťou pre deti, ktoré prišli na Slovensko bez sprievodu rodiča,
- prešetrovanie žiadostí o príspevok z transparentného účtu /išlo o pomoc pri zaplatení poplatkov za stravovanie detí v školskej jedálni, poplatku za školský klub, príspevok na školu v prírode, na školské výlety pre deti rodičov, ktorým sa nepodarilo dostatočne rýchlo integrovať do pracovného procesu pre ďalšie problémy ako napr. zdravotné znevýhodnenie dieťaťa, viacero malých detí o ktoré sa musela matka starať v domácom prostredí, krátkodobejší výpadok príjmu jediného živiteľa rodiny,
- tlmočenie kolegom keď si občania z UA vybavovali veci v škole, na školskom úrade, na evidencii obyvateľstva, alebo riešili zložitejšie veci pri vybavovaní príspevku na ubytovanie.

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 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 a tým vedeli byť viac odborne pripravených na rôzne situácie s prácou s klientmi. Odborné vzdelávanie bolo zamerané prevažne na prácu s mládežou a prácu s rodinou. V roku 2022 naši pracovníci absolvovali tieto odborné kurzy:

- „*Rovesnícke násilie, šikana – Riešenie rovesníckeho násillia a prevencie šikanovania v školskom prostredí*“ - kurz bol uskutočnený v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násillím.
- „*Multidisciplinárny prístup pri riešení násillia, rovesníckeho násillia a šikany*“ - kurz bol uskutočnený v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násillím.
- „*Práca s problémovou rodinou*“ - kurz bol uskutočnený v rámci Národného projektu Podpora ochrany detí pred násillím.
- *Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov v národnom projekte Kvalita sociálnych služieb*“ - kurz bol uskutočnený v rámci Národného projektu Kvalita sociálnych služieb.

4. SPOLUPRÁCA S INÝMI SUBJEKTAMI

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 so školami a to najmä v riešení problémov so školskou dochádzkou, prípadne zápisom na povinnú školskú dochádzku. Sociálny pracovník tiež spolupracoval s referentom pre nájomné bývanie ako aj s pracovníkmi rôznych inštitúcií zaoberajúcimi sa bytovou politikou ohľadom možností riešenia bývania klientov formou nájomného bývania, prestupného ubytovania, či iných projektov podpory samostatného života, alebo v zariadeniach sociálnych služieb krízovej intervencie. 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 aj s Bratislavskou arcidiecéznou charitou.

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. Spolupracujeme aj s rôznymi neformálnymi združeniami a občianskymi iniciatívami, ktoré realizujú svoje aktivity v oblasti pomoci klientom na pôde Bratislavy.

Spolupracujúce organizácie a pole spoločnej práce:

Sekcia sociálnych vecí Magistrátu

- Príprava sčítania ľudí bez domova v Bratislave

Garant TSS KI je členom pracovnej skupiny pripravujúcej akciu Sčítanie ľudí bez domova. Prebehlo úvodné stretnutie k príprave dotazníku a definícii cieľov sčítania. Na jeseň roku 2023 by malo prebehnúť samotné sčítanie, na ktorom sa okrem pracovníkov Hlavného mesta Bratislava môžu zúčastniť aj pracovníci mestských častí, občianske združenia, ktoré pracujú s ľuďmi bez domova na rôznych úrovniach a taktiež sa zúčastní veľký počet dobrovoľníkov. Je to aktivita ktorá má ambíciu zmapovať počet ľudí bez domova v Bratislave a ich lokalizáciu, ako aj ich potreby a problémy, aby sme sa vedeli nastaviť vhodné stratégie pomoci a sieť sociálnych a s nimi súvisiacich služieb.

- Aktívne členstvo na stretnutiach organizovaných sekciou sociálnych vecí Magistrátu k témam súvisiacim s ľuďmi bezdomova

Garant TSS KI je členom akčnej skupiny pre prácu s ľuďmi bezdomova, kde sme zúčastnení ako jediná mestská časť. Bolo pre nás výhodou byť súčasťou tejto pracovnej skupiny, vedeli sme takto veľmi zavčas získať všetky dostupné informácie o zimnom krízovom nocľahu, zimnom režime v sociálnych službách, opatreniach vo vzťahu ku Covid – 19, k opatreniam pre prípadný zvýšený prílev utečencov, zameraní krízových tímov jednotlivých poskytovateľov, spolupráci s mestskou políciou.

OZ Vagus – združenie, ktorého hlavnou náplňou už niekoľko rokov je práca s ľuďmi bez domova, pomoc pri umiestnení na pracovný trh, asistencia pri zotrvaní na pracovnej pozícii, hľadani a udržani si bývani a pomoc pri riešení dlhov klientov. OZ Vagus poskytuje ľuďom bez domova jedlo, sociálne a psychologické poradenstvo ale aj oblečenie, hygienu, potravinové balíčky. Spolupracou 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 so 6 klientmi. OZ Vagus pre týchto klientov, ktorí sú zaradení do systematického poradenského programu poskytuje komplexné služby podpory samostatného života. Ide predovšetkým o ľudí, ktorí si prešli skúsenosťou krátkodobej straty bývani, 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 schopní prispievať spoločnosti. Program systematického na niekoľko mesiacov rozvrhnutého poradenstva im pomáha k stabilizácii a udržaniu hodnotnej sociálnej role. V zimných mesiacoch sa nám aj v spolupráci s OZ Vagus podarilo stabilizovať situáciu viacerým ľuďom bez domova, aj vďaka ich autu, ktorým vedú zabezpečiť prevoz klienta.

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 chorým, 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, hľadani 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 Ivanskej 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 sociálne služby. V rámci spolupráce s Bratislavskou arcidiecéznou charitou sme konkrétne poskytovali materiálnu pomoc našim klientom, ktorí sú ohrození sociálnou exklúziou a nedostatkom základných životných potrieb pre veľmi nízky. V spolupráci s touto organizáciou sme realizovali pomoc, ktorá 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. Vzniklo tak miesto pre mladých ľudí, rodiny a ostatných obyvateľov sídliska, ktoré poskytuje bezpečný a otvorený priestor na trávenie voľného času pre staršie deti a mladých ľudí. Zároveň tu OZ Stará jedáleň dokázalo vytvoriť aj tento rok priestor pre poskytovanie kvalifikovanú podporu v záťažových životných situáciách. Táto organizácia bola veľmi nápomocná aj pri zvládaní krízy, ktorá vznikla pri príchode ľudí z Ukrajiny, kedy dokázala viac-menej pravidelne organizovať rôzne zbierky, na ktorých si ľudia nielen z Ukrajiny ale aj ľudia v sociálnej núdzi vedeli bezplatne nájsť oblečenie a rôzne pomôcky do domácnosti. Zároveň vytvárali priestor pre rôzne projekty na psychologickú podporu pre deti a matky. Vytvorili priestor pre bezplatnú účasť detí z nízkopríjmových rodín na niektorých vybraných aktivitách a krúžkoch.

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 stretávali rodiny, ktoré sa ocitli v ťažko riešiteľnej situácii. Išlo predovšetkým o oblasti špecializovaného sociálneho poradenstva na ktoré naši pracovníci nemajú príslušné špecializované výcviky. Pracovníci Mládeže ulice nám boli nápomocní pri odbornej intervencii pre našich klientov. V spolupráci s nimi sme cestou prípadových konferencií pre konkrétne deti sieťovali profesných aktérov pre vytvorenie funkčnej podpornej siete pre riešenie závažných dlhodobých problémov niekoľkých rodín.

O.Z Ráčik – stabilne vytvára podporu pre deti z nízko príjmových rodín, umožňuje bezplatnú účasť týchto rodín na rôznych SWAP-och oblečenia a hračiek, umožňuje bezplatnú účasť deťom z rodín v kríze na niektorých platených aktivitách. Vykonáva sociálnu prevenciu a znižuje riziko postpandemickej izolácie niektorých zraniteľných žien. Vytvorili priestor pre organizovanie klubov pre ukrajinské matky s deťmi, ktoré boli zo strany mamičiek veľmi vyhľadávané a boli veľkým prínosom. Zastrešovali ich dlhoročné členky O.Z, ktoré pochádzajú z tejto krajiny.

5. INTERVENČIE TERÉNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENČIE 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		92
Sociálna prevencia		54
Mapovanie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín v súvislosti s poskytnutím jednorazovej finančnej výpomoci	44	
Mapovanie sociálnej situácie vybraných viacdenných rodín a rodín s deťmi so ZP, ktorým bola poskytnutá finančná výpomoc	12 z 97	
Mapovanie sociálnej situácie rodín v súvislosti s plnením funkcie osobitného príjemcu	3	
Prípadové konferencie v súvislosti s hlásenými problémami omladistvého s alkoholom/návykovými látkami	6	
Dlhodobá systematická práca s obyvateľmi mestskej časti v situácii bezdomovectva	19	
Systematická prípadová práca s občanom alebo rodinou iniciovaná na základe spolupráce s inými subjektmi	11	
spolu klientov	95	146

Prípadová práca v súvislosti s podaním žiadosti o **jednorazovú finančnú výpomoc** pre 11 rodín s deťmi a 33 jednotlivcov. Z údajov vo vyššie uvedenej tabuľke je možné vidieť, že v roku 2022 bolo na mestskú časť Bratislava-Rača doručených 44 žiadosti o poskytnutie jednorazovej finančnej výpomoci. Celkovo bolo vyplatených klientom 3940 €, deviatim žiadostiam nebolo vyhovené (4 rodiny a 4 jednotlivci), z dôvodu, nesplnenia niektorej z podmienok na vyplatenie tejto finančnej pomoci. 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.

Počas obdobia troch mesiacov od 5.9 – 30.11.2023 bol zabezpečený bezplatný obed z dovozom pre 21 občanov s veľmi nízkym príjmom, ktorí sa nachádzajú v krízovej sociálnej situácii prostredníctvom **participatívneho rozpočtu mestskej časti cez projekt „Obedy pre tých, ktorým sa žije ťažko“** bolo na tento účel použitých 5113 €.

Obyvatelia mestskej časti Bratislava-Rača mohli prvýkrát tento rok získať **príspevok pre viacdtné rodiny a so zdravotne znevýhodneným dieťaťom**. Hlavnou podmienkou tohto príspevku bol trvalý pobyt žiadateľov viac ako tri roky v mestskej časti Bratislava-Rača a tri a viac maloletých detí v rodine, prípadne dieťa s preukazom ZŤP. V roku 2022 si o túto formu pomoci požiadalo 97 klientov, bolo vyplatených celkovo 15100 €. Tento príspevok pomohol rodinám, v ktorých sa celkovo nachádzalo 207 detí.

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 tri deti, ktoré si **neplnili povinnú školskú dochádzku**, teda mali vysoký počet neospravedlnených hodín. Týmto rodinám mestská časť cestou rodinných prídavkov poukázaných z UPSVR na účet mestskej časti prepláca takto časť nákladov na stravu, oblečenie alebo iné výdavky súvisiace s výchovou a vzdelaním maloletého dieťaťa, vo výške prídavku na dieťa. Tento prídavok posiela ÚPSVaR na účet mestskej časti, ktorá na základe predloženia pokladničných dokladov z nákupu vypláca mestská časť 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 s dieťaťom.

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 6 maloletých detí. V rámci intervencie sme organizovali **prípadové konferencie**, v spolupráci s pracovníkmi UPSVR, z odboru sociálnej kurately, ďalej boli prítomní aj zákonní zástupcovia maloletých a taktiež samotní maloletí.

Jednou z prioritných kategórií pri terénnej sociálnej práci krízovej intervencie patrí **práca s ľuďmi bez domova**, ktorí sa zdržiavajú na území mestskej časti Bratislava-Rača. V roku sme poskytovali systematické poradenstvo a intervencie na rôznych úrovniach 19 ľuďom bez domova. Táto kategória ľudí je zvlášť zraniteľná rôznymi formami nevhodne nastavenej laickej pomoci. Špecifický problém predstavuje práca s komunitou a eliminácia

xenofóbie. 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. Podarilo sa nám umiestniť v bezdomovectve recidivujúceho klienta po amputácií do zariadenia. Podarilo sa nám stabilizovať situáciu v rodine s abúзом alkoholu kde jeden z jej členov pred príchodom zimy striedavo pobýval na ulici. Podarilo sa nám umiestniť do zdravotníckeho zariadenia na opakovanú hospitalizáciu dlhoročnú klientku, ktorej psychiatrické ochorenie bránilo aj vo využití podporných služieb pre ľudí bezdomova. Každý takýto príbeh klienta je individuálny, nesie so sebou veľa starostí ale aj niektoré víťazstvá. Náš tím sa snaží o zmiernenie negatívnych dopadov bezdomovectva. Aj tento rok sme si znovu uvedomovali, že naša snaha byť nápomocní je možná len do tej miery, do akej chcú títo občania, aby sme my pri nich stáli a ukazovali im cestu a hranice.

6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRAVNENÉ NÁKLADY ZA ROK 2022

Terénna sociálna služba krízovej intervencie v rámci našej mestskej časti je sociálnou službou s platnou registráciou v registri poskytovateľov sociálnych služieb Bratislavského samosprávneho kraja od roku 2021. 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. 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 Mgr. Lenky Antalovej-Plavúchovej 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, bežné výdavky a príjmy
Priemerný počet hodín terénnej sociálnej služby na mesiac	156,25
EON za rok	23 381,86 €
- z toho : na 1 hodinu krízovej intervencie:	12,47 €
Príjem za poskytovanú sociálnu službu za rok	0,00 €

7. VÍZIA V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE

Dlhodobu plánujeme prijať 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. Ku koncu roka 2023 sme začali na cestovanie do terénu využívať auto, ktoré 7 rokov pred tým slúžilo pre rozvoz stravy pre seniorov z opatrovateľskej služby, auto je zatiaľ pre potreby TSS KI vyhovujúce, najmä pre veľký nákladný priestor, ktorý nám umožňuje transport potravinových balíčkov, zeleniny. Z dôvodu možnosti využívať toto auto sme dočasne upustili od padávania projektu na získanie auta pre terénnu sociálnu prácu cez dotačnú schému MPSVR. Takto sa nám na istý čas podarilo naplniť náš dlhodobý cieľ – **vytvorenie mobilného terénneho tímu**, ktorý môže vykonávať časť zo svojich plánovaných parciálnych cieľov ako vyhľadávaciu činnosť, výjazdy do horšie dostupných lokalít, trasovanie a mapovanie krízových oblastí v miestnej časti Bratislava-Rača a iné. Nie je však zatiaľ možné vykonávať asistencie pre klientov, preto cieľ vlastného auta určeného iba na TSSKI ostáva naším dlhodobejším cieľom a snaha o jeho realizáciu podaním projektu bude obnovená. V roku 2022 sme preto pri potrebe asistencií pre klientov museli plánovať pomoc zo strany terénneho tímu O.Z. Vagus, alebo Depaul n.o.

Našou víziou v rámci pokračovania rozvoja terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je skvalitnenie a rozšírenie poskytovaných služieb, čoho súčasťou bude aj **spracovávanie 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 pandémiou, alebo výzvy vyplývajúce z utečeneckej krízy v súvislosti s ozbrojeným konfliktom na Ukrajine**. Zo skúseností predchádzajúcich rokov sa nám potvrdzuje, že je pre nás kľúčové mať tím zložený z odborníkov, ktorí majú skúsenosti s prácou s rôznymi cieľovými skupinami klientov.

ZÁVER

Niekedy sa ľudia dostanú do situácií, kedy strácajú pocit bezpečia, kedy sú odkázaní na pomoc iných a nevedia alebo si nedokážu pomôcť sami, prípadne im nevie pomôcť ani ich rodina, pokiaľ nejakú majú. V týchto prípadoch je podľa princípu subsidiarity prínosom pre obyvateľov obec, príp. mesto pokiaľ má zriadenú aj terénu sociálnu službu krízovej intervencie. V ťažkých životných situáciách je práve terénny tím schopný poradiť, pomôcť alebo usmerniť klienta smerom, ktorý je pre klienta východiskom z jeho neľahkej situácie. 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 ohľadom na jeho potreby, ktorých napĺňanie sa v rámci intervencie s klientom snažíme plánovať nielen odbornými postupmi ale aj podporným spôsobom adresnej lokálnej pomoci. Pri práci s klientom sa vytvára poradenský kontrakt s dohodou, kde 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.