



**MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-RAČA**  
**Kubačova 21, 831 06 Bratislava**

---

**Výročná správa o činnosti a hospodárení  
terénnej sociálnej služby Krízovej intervencie  
poskytovanou mestskou časťou Bratislava-Rača  
za rok 2023**

## **OBSAH:**

|  |    |
|--|----|
| 1. ZÁKLADNÉ IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE .....  | 3  |
| 2. SOCIÁLNE SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE V LEGISLATÍVE .....  | 3  |
| 3. POSKYTOVANIE TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE<br>V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA ..... | 7  |
| 4. SPOLUPRÁCA S INÝMI SUBJEKTMI.....   | 9  |
| 5. INTERVENCIE TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE<br>V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-RAČA .....  | 13 |
| 6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENE NÁKLADY ZA ROK 2021.....   | 15 |
| 7. NAŠE AMBÍCIE V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB<br>KRÍZOVEJ INTERVENCIE .....                  | 16 |
| 8. ZÁVER .....   | 17 |

## 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 Šetinová  
**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](http://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.<sup>1</sup>

**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 klientov, ktorí sú v kríze a nedokážu adekvátne riešiť svoju problémovú situáciu cestou zmocňovania /empowermentu/ viesť k aktivizácii ich potenciálu, podpore porozumenia ich pozície v spoločenských štruktúrach a podpore schopnosti 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,

---

<sup>1</sup> 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 znovunadobúdanie 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.

Zameraním terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je podpora resiliencie klienta. Sociálny poradca sa usiluje pri riešení záťažovej situácie klienta využiť v prvom rade jeho potenciál a prostredníctvom empowermentu viesť klienta 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 spoluprácou 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.<sup>2</sup>

Pri práci s klientom pracovník TSS KI 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.

---

<sup>2</sup> <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

---

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
|   | <b>Terénne služby</b>    | - krízový intervent (krízový mobilný tím) sa premiestni na miesto, kde sa nachádza osoba v krízovej situácii                                 |
| <b>Prezenčná forma pomoci (osobná prítomnosť)</b> | <b>Ambulantná pomoc</b>  | - poskytuje sa klientom, ktorí sa osobne dostavia do inštitúcie, v ktorej kompetencii je poskytovanie krízovej pomoci a krízovej intervencie |
|   | <b>Pobytové služby</b>   | - krátkodobé umiestnenie klienta v kríze na tzv. krízové lôžko, v zariadení, ktoré je určené pre tento účel (krízové centrum)                |
| <b>Dištančná forma pomoci (pomoc „na diaľku“)</b> | <b>Telefonická pomoc</b> | - pomoc sa poskytuje prostredníctvom telefónu, linky dôvery (špecializované buď na určitú skupinu osôb alebo na určitý špecifický problém)   |
|   | <b>Internetová pomoc</b> | - 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. Týmto miestom môže byť škola, domov, nemocnica, ulica alebo miesto, kde došlo ku krízovej sociálnej situácii a kde je potrebná bezprostredná intervencia. Využívame premiestnenie sociálneho poradcu/alebo tím sociálnych poradcov - krízového intervenanta, 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). Aj v roku 2023 naši pracovníci TSS KI využili aj rôzne novo vzniknuté 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.

---

<sup>3</sup> <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 Bratislava-Rača 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 neploletých detí.

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

V roku 2023 sme naďalej 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 pred vojnovým konfliktom. Táto situácia predovšetkým v roku 2022 preverila našu pripravenosť riešiť neštandardné poradenské situácie, schopnosť vyhľadávať nové informácie, aktualizovať ich, sieťovať novovzniknuté poradenské subjekty, čeliť veľkému náporu práce, vedieť sa vynájsť pri problémoch s jazykovou bariérou. V roku 2023 sme v spolupráci s rôznymi subjektmi, školskými zariadeniami sme boli naďalej nápomocní pri tom, aby sa títo občania inej krajiny vedeli zaradiť do pracovného života alebo detí do nášho školského systému. Mestská časť na riešenie potrieb pre občanov z Ukrajiny zriadila pre dobrovoľných donorov transparentný účet, v roku 2023 bol využitý na preplácanie mimoriadnych bežných nákladov ukrajinských školopovinných detí našich škôl, či už školských pomôcok, cestovného na školské výlety, ubytovania v škole-prírode. Pracovník TSS KI mal už predchádzajúce niekoľkoročné skúsenosti s prácou s utečencami, zabezpečoval aj naďalej:

- vytvorenie a aktualizovanie nástenky pre občanov Ukrajiny (ďalej Ukrajina len „UA“), 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 (OZ Stará jedáleň, RC Ráčik, OZ 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,
- 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 živeľa 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. Pracovníci sociálnych služieb krízovej intervencie sa zúčastnili



na vzdelávaníach, kde získali nové poznatky, oboznámili sa so skúsenosťami iných odborných pracovníkov v danej oblasti, vytvárali odborné siete tak, aby vedeli byť odborne pripravení na najrôznejšie situácie pri práci s klientmi. Odborné vzdelávanie bolo zamerané prevažne na prácu s mládežou a prácu s rodinou. V roku 2023 naši pracovníci absolvovali tieto odborné kurzy:

- „Aktivizácia a príprava na prácu užívateľov sociálnych služieb v procese deinštitucionalizácie a transformácie sociálnych služieb – úlohy manažérov“ - kurz bol uskutočnený v rámci Slovenskej únie podporovaného zamestnávania,
- „Podporované zamestnávanie ako súčasť podpory v komunite“ - kurz bol uskutočnený v rámci Slovenskej únie podporovaného zamestnávania,
- „Supervízia v pomáhajúcich profesiách“,
- „Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb so zameraním na sociálne služby krízovej intervencie“ - 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. Terénny 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, Úradom práce sociálnych vecí a rodiny v Bratislave, Sociálnou poisťovňou, zdravotnými poisťovňami, zariadeniami sociálnych služieb na území Bratislavského samosprávneho kraja, Centrom 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, 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 a samotná akcia sčítanie ľudí bez domova**

Garant TSS KI je členom pracovnej skupiny pripravujúcej akciu Sčítanie ľudí bez domova. Prebehlo niekoľko stretnutí so subjektmi zapojenými do sčítania ľudí bez domova v Bratislave. Na jeseň roku 2023 prebehlo samotné sčítanie, na ktorom sa okrem pracovníkov Hlavného mesta Bratislava mohli zúčastniť aj pracovníci mestských častí, občianske združenia, ktoré pracujú alebo pracovali s ľuďmi bez domova na rôznych úrovniach a taktiež sa zúčastnilo veľký počet dobrovoľníkov. V našej mestskej časti bolo zapojených 8 anketárov, čo boli nielen pracovníci miestneho úradu ale aj dobrovoľníci. Bola to aktivita ktorá mala ambíciu zmapovať počet ľudí bez domova v Bratislave a ich lokalizáciu, ako aj ich potreby a problémy, aby sa vedeli nastaviť vhodné stratégie pomoci a sieť sociálnych a s nimi súvisiacich služieb.



*Foto: hlavný sčítací tím za Mestskú časť Bratislava-Rača*

#### **- Aktívne členstvo na stretnutiach organizovaných sekciou sociálnych vecí Magistrátu k témam súvisiacim s ľuďmi bez domova**

Garant TSS KI je členom akčnej skupiny pre prácu s ľuďmi bez domova, kde sme boli účastní dlhší čas ako jediná mestská časť v Bratislave. Je pre nás výhodou byť súčasťou tejto pracovnej skupiny, vedeli sme takto veľmi zavčas získať všetky dostupné informácie o zimnom krízovom nočľahu, zimnom režime v sociálnych službách, zameraní krízových tímov jednotlivých poskytovateľov, spolupráci s mestskou políciou. Z týchto informácií a kontaktov sme vedeli nadviazať na našu ďalšiu priamu intervenciu vo vzťahu ku klientom, prevažne ľuďom bez domova.

**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 bývania a pomoc pri riešení dlhov klientov. OZ Vagus poskytuje ľuďom bez domova jedlo, sociálne a psychologické poradenstvo ale aj oblečenie, hygienu, potravinové balíčky. 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 Pilotný projekt Housing first („Bývanie ako prvé“) prenajíma na svojej ubytovni 2 ubytovacie bunky so 4 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 bývania, kde pre veľmi krátky čas života na ulici nestrali 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 vedia zabezpečiť prevoz klienta buď do nocľahárne alebo do zariadenia pre ľudí 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 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 hľadani 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 našich dlhodobých klientov z ulice ale aj pre nových 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. V rámci potravinovej pomoci v roku 2023 sme s charitou štyri krát distribuovali potravinové balíčky, ktoré mali cca 15 kg obyvateľom, ktorých systémy ÚPSVaR-u vyhodnotil ako nízkopříjmových. Tie potravinové balíčky, ktoré ostávali boli distribuované našim klientom, o ktorých sme vedeli, že túto formu pomoci uvítajú, jednalo sa hlavne o seniorov,

rodiny s viac deťmi ako aj nízkopríjmové rodiny. Ďalšou formou potravinovej pomoci v spolupráci s charitou bolo, že sme každý mesiac našim klientom, ktorí túto formu pomoci potrebovali, distribuovali 100 kg zeleniny (zemiaky, mrkva, cibuľa, petržlen a i.).

**Červený kríž – Územný spolok Bratislava-mesto** nám na jeseň poskytol 42 potravinových balíčkov. Zabezpečili sme ich odobratie, prevoz a distribúciu do nízkopríjmových domácností klientov osamelých jednotlivcov a rodín na hranici chudoby, mnohých ohrozených stratou bývania. Týmto sme umožnili rodinám znížiť si náklady na rodinný rozpočet.



*Foto: odovzdanie potravinovej pomoci klientom*

**OZ Stará jedáleň** – bola založená ako občianska iniciatíva v 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. OZ Stará jedáleň aj tento rok vytvárala priestor pre poskytovanie podpory rodín v záťažových životných situáciách. Pre deti z nízkopríjmových rodín nám poskytovala bezplatný vstup na niektoré voľnočasové aktivity, na nimi organizované výmenné burzy oblečenia. Zabezpečila nám kočík, kompletnú výbavičku pre tehotnú ženu a novorodenca (našu klientku – ženu bez domova). Naďalej organizovali burzy oblečenia, na ktorých si ľudia nielen z Ukrajiny ale aj ľudia v sociálnej núdzi mohli vziať oblečenie, ktoré potrebovali alebo vymeniť oblečenie. 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.

**OZ 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 OZ Mládeže ulice nám boli nápomocní pri odbornej intervencii pre našich klientov.

**Rodinné centrum 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 izolácie žien na materskej dovolenke. Vytvorili priestor pre

integráciu ukrajinských matiek s deťmi do ich komunity, tieto boli pre ukrajinské ženy veľkým prínosom. Poskytovali poradenstvo a prezentáciu svojich aktivít na nízkoprahovej akcii Uvítanie detí organizovanej v marci a septembri naším oddelením.

## 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 2023                                       |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
|   | Počet klientov | Počet intervencií |
| Vyhľadávacia činnosť  |                | 345               |
| Sociálna prevencia  |                | 234               |
| Mapovanie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín v súvislosti s poskytnutím jednorazovej finančnej výpomoci            | 32             |                   |
| Mapovanie sociálnej situácie vybraných viacdenných rodín a rodín s deťmi so ZP, ktorým bola poskytnutá finančná výpomoc | 28             |                   |
| Mapovanie sociálnej situácie rodín v súvislosti s plnením funkcie osobitného príjemcu                                   | 2              |                   |
| Prípadové konferencie v súvislosti s hlásenými problémami Omladistvého s alkoholom/návykovými látkami                   | 5              |                   |
| Dlhodobá systematická práca s obyvateľmi mestskej časti v situácii bezdomovectva  | 16             |                   |
| Systematická prípadová práca s občanom alebo rodinou iniciovaná na základe spolupráce s inými subjektmi                 | 26             |                   |
| <b>spolu klientov</b>   | <b>109</b>     | <b>579</b>        |

Mestská časť prijala v roku 2023 spolu **41 žiadostí o jednorazový finančný príspevok pre seniorov, invalidných občanov, nezamestnaných, prepustených z výkonu trestu**, pričom im vyplatila príspevok vo výške **2 180,00 eur**, pričom 15 občanom nebol vyplatený finančný príspevok z dôvodu nesplnenia podmienok ustanovených v Pravidlách poskytovania finančnej výpomoci občanom MČ Bratislava-Rača, alebo si podali žiadosť viac ako jedenkrát. **Jednorazový finančný príspevok pre rodiny s deťmi** bol vyplatený 6 rodinám vo výške 1 080,00 eur a 1 žiadosti o finančný príspevok nebolo vyhovené. Zároveň bola poskytnutá pomoc rodinám s deťmi v krízovej sociálnej situácii z výťažku peňazí z **Benefičného koncertu**, ktorý organizovala mestská časť spolu vo výške **1 100,00 eur**. O jednorazový

príspevok si mohli požiadať obyvatelia s trvalým pobytom v mestskej časti Bratislava-Rača, ktorí spĺňali podmienky pre vyplatenie 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.

Obyvatelia mestskej časti Bratislava-Rača mohli aj tento rok získať **príspevok pre viacdetné rodiny a rodiny 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 2023 si o túto formu pomoci požiadalo **109 rodín**, bolo vyplatených celkovo **16 100,00 eur**. Tento príspevok pomohol rodinám, v ktorých sa celkovo nachádzalo 272 detí, z toho bolo 28 zdravotne znevýhodnených. Všetky podané žiadosti boli schválené

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 **neplnili povinnú školskú dochádzku**, teda mali vysoký počet neospravedlnených hodín. Týmto rodinám mestská časť, cestou rodinných prídavkov poukázaných z ÚPSVR na účet mestskej časti, preplácala takto časť nákladov na stravu, oblečenie alebo iné výdavky súvisiace s výchovou a vzdelaním maloletého dieťaťa vo výške prídavku na dieťa. Mestská časť na základe predloženia pokladničných dokladov z nákupu vypláca rodičom maloletého dieťaťa prídavok na dieťa. 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 terénny sociálny pracovník mestskej časti z rôznych inštitúcií doručené **oznámenie ohľadne zneužívania alkoholických nápojov u maloletých obyvateľov** mestskej časti Bratislava-Rača. V roku 2023 mestská časť obdržala 5 oznámení na maloleté deti, ktoré užili alkoholické nápoje. V rámci intervencie sme organizovali v spolupráci s pracovníkmi ÚPSVR z odboru sociálnej kurately **prípádové konferencie**. Prípádových konferencií sa zúčastnili aj zákonní zástupcovia maloletých a taktiež samotní maloletí.

Jednou z prioritných oblastí 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 16 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. Miera úspešnosti klesá s dĺžkou pobytu na ulici. Podarilo sa nám umiestniť v bezdomovectve recidivujúceho klienta po amputácii do zariadenia, táto forma pomoci sa u tohto konkrétneho klienta opakuje už tretíkrát po sebe pred zimou, kedy klient na jar svojvoľne odchádza zo zariadenia. Podarilo sa nám stabilizovať bytovú situáciu klientke, ktorá bola dlhší čas na ulici. Našli sme vhodné zariadenie sociálnych služieb pre dve ženy, a to jednu dlhodobo žijúcu na ulici s vážnym psychiatrickým ochorením a jednu mladú ženu ohrozenú bezdomovectvom a zneužívaním.

Podarilo sa nám poradensky sprevádzať rodinu osamelých seniorov žijúcich z jedného príjmu ohrozených stratou bývania (exekúcia, hroziaca dražba). Každý takýto príbeh klienta je individuálny, nesie so sebou veľa starostí, ale aj niektoré malé víťazstvá. Naš 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 riešiť túto situáciu samotní občania. Opäť sme zažívali, že za hranice postavené v ich vnútri ísť nevieme, sme tu vtedy na to, aby sme stáli pri nich, stáli a ukazovali možné cesty. Boli pre nich zrkadlom, čakali na ich chvíľu kedy sa bude dať ísť ďalej.

## **6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENÉ NÁKLADY ZA ROK 2023**

Terénna sociálna služba krízovej intervencie v pôsobnosti 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 9 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 Magistrátu Hlavného mesta SR Bratislavy. Cestou pripomienkovania sa napokon prostredníctvom návrhu mestskej poslankyne za Mestskú časť Bratislava-Rača a zároveň zástupkyne primátora Mgr. Lenky Antalovej-Plavúchovej na zastupiteľstve dňa 23.09.2021 podarilo presadiť, že mestským častiam bola daná možnosť zriadiť terénnu sociálnu službu krízovej intervencie<sup>4</sup>. V mestskej časti Bratislava-Rača sa tým, že sme včas registrovali našu sociálnu službu vytvorila precedenčná forma komunitnej sociálnej práce a sme doteraz 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. Pre naplnenie cieľa Komunitného plánu sociálnych služieb mestskej časti Bratislava-Rača a Plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja v tejto oblasti, a to vytvorenie dvojčlenného mobilného terénneho tímu je auto nevyhnutnosťou. V roku 2023 sme na distribúciu potravín vedeli využívať staršie izotermické auto opatrovateľskej služby, ktoré nám veľmi dobre poslúžilo a na dopravné náklady (benzín) sme použili 262,10 €.

Koncom roka 2023 sme sa dozvedeli, že aj iné mestské časti začínajú uvažovať o tomto druhu sociálnej služby. Odborne prepracovaný a komplexný koncept terénnej sociálnej služby krízovej intervencie má pripravený na registráciu MČ Bratislava-Petržalka.

---

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

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>TERÉNNÁ SOCIÁLNA SLUŽBA KRÍZOVEJ INTERVENCIE</b>       | EON,<br>bežné výdavky<br>a príjmy |
| Priemerný počet hodín terénnej sociálnej služby na mesiac | 154,38                            |
| <b>EON za rok</b>   | <b>24 814,38 €</b>                |
| - z toho : na 1 hodinu krízovej intervencie:              | 13,39 €                           |
| <b>Príjem za poskytovanú sociálnu službu za rok</b>       | <b>0,00 €</b>                     |

## 7. VÍZIA V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE

Dlhodobu plánujeme prijať **na pozíciu terénneho sociálneho pracovníka ďalšieho kolegu alebo kolegyňu**, avšak nie je vôbec jednoduché nájsť kvalitného a kvalifikovaného terénneho sociálneho pracovníka so skúsenosťami. Ďalšou témou, ktorá by mohla skvalitniť výkon terénnej sociálnej práce krízovej intervencie je možnosť využívať vlastné motorové vozidlo len pre terénnu sociálnu službu. Aktuálne využívame autá, ktoré slúžia na rozvoz stravy pre klientov domácej opatrovateľskej služby a prepravu klientov do a z denného stacionára. Vzhľadom na skutočnosť, že terénna sociálna služba nemá vlastné motorové vozidlo, chýba nám flexibilita pri jeho využívaní. Z uvedeného dôvodu sme v roku 2023 niekoľko krát pri potrebe asistencií pre klientov museli plánovať pomoc zo strany terénneho tímu OZ Vagus alebo Depaul n.o a žiadať ich o spoluprácu, prípadne pomoc.

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 výzvy, **ktoré prinášajú aj najrôznejšie mimoriadne situácie, ktoré aj v minulosti dokázali preveriť našu pripravenosť na krízové situácie, či už to bola výzva s pandemiou, 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.



## 8. 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. Je možné uchopiť aj veľmi krízové prípadové štúdie občanov, ak má samospráva zriadenú aj terénu sociálnu službu krízovej intervencie. V ťažkých životných situáciách je práve kvalitný 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 pomoc pri riešení problému iného občana v prostredí svojej lokálnej komunity. Občan, ktorí trpí nedostatkom bazálnych zdrojov pomoci je často nakontaktovaný na sieť pomoci práve prostredníctvom angažovaných ľudí z okolia. V prostredí Rače žije množstvo ľudí, ktorí pre občanov v kríze tento rok urobili veľký kus dobrej práce, sú to tí, ktorí nám poskytli veľmi cenné informácie, ale aj podali cieleňú a konkrétnu najmä nefinančnú pomoc, ktorá nevie byť premenená na zacyklenie sa v kríze.

V tejto správe preto vyjadrujeme poďakovanie aj týmto našim neformálnym kolegom. Rovnako sme vďační aj za príbuzných našich klientov, ktorí mali odvahu neodísť od nich celkom, aj keď sa spôsob ich života sa vymkol z bežných životných rámcov. Mnohí z týchto odvážnych ľudí nám pomáhali hľadať cestu pre ich člena rodiny, ktorý sa ocitol vo vážnej kríze.