



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-RAČA
Kubačova 21, 831 06 Bratislava

**Výročná správa o činnosti a hospodárení
terénnej sociálnej služby Krízovej intervencie
za rok 2024**

OBSAH:

1. Základné identifikačné údaje	3
2. Sociálne služby krízovej intervencie v legislatíve	4
3. Poskytovanie terénnej sociálnej služby krízovej intervencie v MČ Bratislava-Rača	7
4. Spolupráca s inými subjektmi	9
5. Intervencie terénnej sociálnej služby krízovej intervencie v MČ Bratislava-Rača	13
6. Sumarizácia a ekonomicky oprávnené náklady za rok 2024	15
7. Vízia v oblasti poskytovania sociálnych služieb krízovej intervencie	16
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

Sociálne služby krízovej intervencie sa poskytujú na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách podľa § 2 ods. 2 písm. a), b), d), g) až i). Nepriaznivá sociálna situácia podľa 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, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností
- c) pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav,
- d) pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správanie iných fyzických osôb,
- e) pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby,
- f) z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.

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

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

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 podporiť klientov v aktivizácii ich potenciálu, v porozumení ich pozície v spoločenských štruktúrach a v schopnosti pomenovať a využiť existujúce zdroje na uspokojenie vlastných potrieb a potrieb svojej rodiny a komunity. Zameriava sa na klienta v kríze, ktorý nedokáže adekvátne riešiť svoju problémovú situáciu, využívajúc empowerment /splnomocňovanie/. 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,
- 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.

Cieľom terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je v prvom rade podporiť resilienciu klienta. Sociálny poradca sa usiluje pri riešení záťažovej situácie klienta využiť potenciál klienta 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, edukačnú činnosť, krízovú intervenciu, advokáciu, sprevádzanie, asistenciu, sieťovanie zdrojov, sociálnu rehabilitáciu, prvky socioterapie, podporné skupiny, tréning alternatívneho riešenia konfliktov, zabezpečovanie materiálnych podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb či už priamo alebo sprostredkované.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.

Formy krízovej intervencie		
Prezenčná forma pomoci (osobná prítomnosť)	Terénne služby	<ul style="list-style-type: none"> - krízový intervent (krízový mobilný tím) sa premiestni na miesto, kde sa nachádza osoba v krízovej situácii - poskytuje sa klientom, ktorí sa osobne dostavia do inštitúcie, v ktorej kompetencii je poskytovanie krízovej pomoci a krízovej intervencie
	Pobytové služby	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - pomoc sa poskytuje prostredníctvom telefónu, linky dôvery (špecializované buď na určitú skupinu osôb alebo na určitý špecifický problém)
	Internetová pomoc	<ul style="list-style-type: none"> - 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

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

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

to byť domáce prostredie, ubytovňa, škola, nemocnica, dočasné bývanie, ulica alebo miesto, kde došlo ku krízovej sociálnej situácii a kde je potrebná bezprostredná intervencia). Ide o premiestnenie krízového 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 2024 naši pracovníci TSS KI využili aj rôzne krízové linky ktoré vznikli v súvislosti s riešením poradenstva pre utečencov z Ukrajiny utekajúcimi pred ozbrojeným konfliktom na Ukrajine.

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 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,
- dlhodobá podpora inklúzie a začlenenia.

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 /nemocnice/, ÚPSVaR, súdov, 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 neplnoletých detí.

Pri riešení jednotlivých prípadov spolupracujeme s viacerými štátnymi a neštátnymi subjektmi.

V roku 2024 sme poskytovali intervenciu pre cieľové skupiny priamo v ich prirodzenom prostredí, najmä v domácnosti klientov, na ubytovniach, v školách materských školách, v zariadeniach sociálnych služieb, v poliklinikách, nemocniciach, na úradoch, v prostredí kde klient mohol participovať na riešení svojej krízovej situácii. Vo výnimočných situáciách sme poskytovali časť poradenstva, či intervencie náhradnou formou a to, telefonicky, prípadne mailom.

Formu a intenzitu poradenstva sme volili tak, aby sme čo najviac podporovali klientov k preberaniu zodpovednosti za riešenie svojej situácie.

Pokračujúcou výzvou nielen pre našu službu, ale aj pre celú spoločnosť sú nové témy súvisiace s riešením problémov utečencov z Ukrajiny. Pokračujúci vojnový konflikt aj tento rok preveril našu pripravenosť riešiť neštandardné poradenské situácie, schopnosť vyhľadávať nové informácie, aktualizovať ich, sieťovať novovzniknuté poradenské subjekty, vedieť sa vynásť pri problémoch napriek jazykovej bariére a odlišným reáliám inej krajiny. Táto situácia pretrvávala aj v roku 2024, nie v takom rozsahu ako po vypuknutí konfliktu na Ukrajine, ale stále bolo potrebné byť k dispozícii aj tejto skupine našich klientov a sledovať problematiku z tejto oblasti. V priebehu roka sa niekoľko krát menili podmienky sociálnej podpory pre týchto klientov /príspevok na bývanie/, niektoré poradenské alebo zdravotnícke, či iné podporné subjekty zanikli, iné zmenili adresu, občania riešili nové témy v súvislosti s ich pokračujúcou inklúziou na pracoviskách a ich detí v školách.

V spolupráci s rôznymi subjektmi, školskými zariadeniami sme boli nápomocní pri tom, aby sa títo občania inej krajiny vedeli zaradiť do pracovného procesu alebo deti si mohli plniť školské povinnosti. Veľmi nám bola nápomocná niekoľkoročná skúsenosť s overenými spolupracujúcimi subjektami a lokálnymi partnermi /O.Z Stará jedáleň, O.Z Ráčik, Mládež ulice.../, účasť na nimi organizovaných akciách ako SWAP /oblečenia, obuvi, hračiek, prikrývok a posteľnej bielizne, kuchynských riadov a potrieb, kočíky, športové potreby,.../. Vďaka týmto subjektom a účasti na ich organizovaných akciách sme spoznávali aj neštandardné potreby klientov, napr. problematika nízkopříjmových dôchodcov z UA, problematika klientov s ťažkým zdravotným znevýhodnením, problematika detí bez rodičov, problematika klientov, ktorí odišli z UA ako občania niektoej z iných krajín bývalého Sovietskeho zväzu a stali sa na našom území žiadateľmi o azyl.

Pri vykonávaní terénnej sociálnej služby krízovej intervencie sa zameriavame na odbornosť pracovníkov vykonávajúcich tieto služby podporou ich odborného vzdelávania alebo absolvovania supervízií. Pracovníci sociálnych služieb krízovej intervencie sa zúčastnili na vzdelávaniach, kde získali nové poznatky, oboznámili sa so skúsenosťami iných odborných pracovníkov v danej oblasti, rozšírili si svoje odborné siete, aby mohli byť lepšie odborne pripravení na rôzne situácie pri práci s klientmi. Odborné vzdelávanie bolo zamerané prevažne na prácu s mládežou a prácu s rodinou. V roku 2024 naši pracovníci absolvovali tieto odborné kurzy:

- „*Krízová intervencia, vedenie rozhovoru, techniky a postup krízovej intervencie u detí v rôznych špecifických situáciách*“ – odborný seminár bol realizovaný v súvislosti s NP Spoločne za detstvo bez násilia pre všetky deti.
- „*Kurz prvej pomoci*“ - kurz bol realizovaný na Operačnom stredisku záchrannej zdravotnej služby SR.
- Online kurzy na rôzne parciálne témy súvisiace s prácou s rizikovou mládežou.

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, iné samosprávy, 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 pri riešení problémov so školskou dochádzkou, prípadne zápisom na povinnú školskú dochádzku, dokonca aj s problémovým správaním detí na školách, alebo nespolupracujúcou rodinou. 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, sociálni pracovníci nemocníc, praktickí a odborní lekári, sociálna poisťovňa, zdravotné poisťovne, zariadenia sociálnych služieb na území Bratislavského samosprávneho kraja, Centrum právnej pomoci a pod.

Oddelenie pre sociálne veci sa snaží sústreďovať na spoluprácu a vytvárať lokálne partnerstvá pre účely terénnej sociálnej práce s organizáciami komunitného charakteru napr. OZ Stará Jedáleň, OZ Mládež ulice, OZ Priatelia Rače, OZ Ako doma, Charita Rača, OZ Dotyky svetla. Mnohé z nich poskytujú na odbornej úrovni sociálnu prevenciu vysokej kvality, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, podporné aktivity, terapeutické a nízkoprahové programy so zameraním na mládež a rodiny. Rozvinutá je spolupráca aj s Bratislavskou arcidiecéznou charitou. Všetky tieto subjekty sú rokmi overenými partnermi, kde je možné stavať na spolupráci s nimi aj v neštandardných krízových situáciách, tieto subjekty rozširujú diapazón intervencií.

Spolupracujeme aj s profesnými organizáciami najmä na úrovni odborných konzultácií ku konkrétnej prípadovej práci, prípadne dopĺňame spektrum 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. Pri spolupráci s týmito organizáciami ako aj pri spolupráci s lokálnymi zdrojmi pomoci sa snažíme vhodne nastaviť formu a hranice spolupráce, aby sme nespôsobili uviaznutie klienta v pasci nadmernej podpory.

Najčastejšie spolupracujúce organizácie a pole spoločnej práce:

Sekcia sociálnych vecí Magistrátu

- Zhodnotenie sčítania ľudí bez domova v Bratislave

Garant TSS KI bol členom pracovnej skupiny pripravujúcej, realizujúcej akciu Sčítanie ľudí bez domova. Prebehlo niekoľko stretnutí so subjektmi zapojenými do sčítania ľudí bez domova v Bratislave. Na jeseň ešte v roku 2023 prebehlo samotné sčítanie, na ktorom sa okrem pracovníkov Hlavného mesta Bratislava mohli zúčastniť aj pracovníci mestských častí, občianske združenia, ktoré pracujú s ľuďmi bez domova na rôznych úrovniach a taktiež sa zúčastnilo veľký počet dobrovoľníkov. 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. V rámci tejto akcie sme podrobne zmapovali aj občanov ohrozených bezdomovectvom žijúcich na ubytovniestskej časti, s každým z nich boli urobené podrobné mapovacie rozhovory /zvolili sme telefonickú formu, ktorá sa nám osvedčila a priniesla vyššiu anonymitu a tým aj otvorenosť klientov/ - vďaka tejto iniciatíve sme vyhodnotili, že najčastejším dôvodom straty stabilného bývania a využívania ubytovne mestskej časti na Kadnárovej na preklopenie krízy je rozvod na následné rozdelenie majetku manželov, po ktorom sa nízkopríjmovým občanom už nepodariť nájsť stabilné bývanie. Najväčší počet ubytovaných na našej ubytovni bol vo veku pred dôchodkovom a včasnom dôchodkovom. Podrobne výsledky a výstupy je možné si pozrieť tu: <https://ivpr.gov.sk/prinasame-vysledky-zo-scitania-ludi-bez-domova-v-bratislave-2023/> Garant TSS KI bol súčasťou tímu, ktorý sa podieľal aj na zhodnotení akcie a mohol dávať odporúčania pre budúcu prax.

- 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, v roku 2024 pribudla aj MČ Petržalka a MČ Bratislava - Nové mesto. Je pre nás výhodou byť súčasťou tejto pracovnej skupiny, vieme takto veľmi zavčas získať všetky dostupné informácie o pripravovaných stratégiách a službách, o zimnom krízovom nočľahu, zimnom režime v sociálnych službách, zameraní krízových tímov jednotlivých poskytovateľov, spolupráci s mestskou políciou. Pomocou týchto informácií a kontaktov sme vedeli nadviazať na našu priamu intervenciu vo vzťahu ku klientom bez domova, či ohrozených stratou bývania.

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. OZ Vagus zároveň dostalo aj dotáciu na svoj projekt cez dotačnú schému MČ Bratislava – Rača. Spoluprácou s týmto združením sa nám podarilo pomôcť niekoľkým ľuďom bez domova, ktorí sa pohybovali v našej Mestskej časti. V roku 2024 mestská časť Bratislava-Rača ukončila zmluvný vzťah s touto organizáciou v rámci projektu Housing first /“Bývanie ako prvé“/ kde sme prenajímali od roku 2019 na našej ubytovni 1- izbovú ubytovaciu bunku pre 2 klientov a jeden 5 - izbový, neskôr len 3 -izbový byt pre 2 – 4 klientov. OZ Vagus pre týchto klientov, ktorí boli zaradení do systematického poradenského programu poskytovalo komplexné služby podpory samostatného života. Išlo predovšetkým o ľudí, ktorí si prešli skúsenosťou krátkodobej straty bývania, kedy 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 pomáhal k návratu, stabilizácii a udržaniu hodnotnej sociálnej role. V roku 2024 bol projekt ukončený dohodou, nakoľko bol niekoľko mesiacov minimálne kapacitne využívaný a ubytovňa mestskej časti pristúpila po rekonštrukcii elektrických rozvodov k poslednej fáze rekonštrukcie – rekonštrukcia kúpeľní, toaliet, stupačiek, spoločných priestorov bytov a kuchyniek.

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. OZ Depaul dostalo dotáciu na svoj projekt cez dotačnú schému MČ Bratislava – Rača. 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 vybaviť dlhodobejšie umiestnenie pre našich 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 príjem. V spolupráci s touto organizáciou sme realizovali pomoc, ktorá spočívala v potravinovej pomoci, poskytovaní ošatenia. V rámci potravinovej pomoci v spolupráci s charitou sme každý mesiac pre našich klientov, ktorí túto formu pomoci potrebovali, distribuovali viac 100 kg zeleniny (zemiaky, mrkva, cibuľa, petržlen a i.)



Foto1: staršie izotermické auto už nevyužívané opatrovateľskou službou pri distribúcii potravinovej pomoci klientom



Foto2: odovzdanie potravinovej pomoci terénnym sociálnym pracovníkom v domácnosti klienta

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 kvalifikovanej podpory pre spoluobčanov záťažových životných situáciách. Táto organizácia bola veľmi nápomocná aj pri zvládaní krízy, ktorá vznikla pri príchode ľudí z Ukrajiny, kedy dokázala 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. V roku 2024 sa realizovali bežné SWAP – y oblečenia pre občanov, využívali ich aj ľudia z Ukrajiny ako aj nízkopríjmoví klienti sociálneho oddelenia. OZ vytváralo priestor pre rôzne projekty na psychologickú podporu pre deti a matky. Vytvorili priestor pre bezplatnú účasť detí z nízkopříjmových 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 a odborných konzultáciách pre školy. 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.

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 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. 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 2024		
	Počet klientov	Počet intervencií
Vyhľadávacia činnosť		328
Sociálna prevencia		238
Mapovanie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín v súvislosti s poskytnutím sociálnej pomoci	40	
Mapovanie sociálnej situácie vybraných viacdenných rodín a rodín s deťmi so ZP, ktorým bola poskytnutá finančná výpomoc	42 z 122	
Mapovanie sociálnej situácie rodín v súvislosti s plnením funkcie osobitného príjemcu	2	
Prípadové konferencie v súvislosti s hlásenými problémy Omladistvého s alkoholom/návykovými látkami	8	
Dlhodobá systematická práca s obyvateľmi mestskej časti v situácii bezdomovectva	13	
Systematická prípadová práca s občanom alebo rodinou iniciovaná na základe spolupráce s inými subjektmi	16	
spolu klientov z toho mužov/žien	95	566 472/94

Mestská časť prijala v roku 2024 spolu 33 žiadostí o poskytnutie sociálnu pomoc pre seniorov, invalidných občanov, nezamestnaných, prepustených z výkonu trestu. Od 1.1.2024 sa vyplácanie sociálnej pomoci riadilo novým právnym predpisom VZN č. 10-2023 o poskytovaní sociálnej pomoci obyvateľom mestskej časti Bratislava-Rača. Tento právny predpis vznikol s ambíciou cielej sociálnej práce so žiadateľmi s minimalizáciou rizika zneužitia príspevku na zacyklenie občana v závislosti. Mestská časť vyplatila v roku 2024

príspevok vo výške 2 800,00 eur, dvom žiadateľom príspevok nebol vyplatený z dôvodu nesplnenia podmienok ustanovených v platnom právnom predpise. **Sociálna pomoc pre rodiny s deťmi** bola vyplatená 5 rodinám vo výške 1 180,00 eur a 1 žiadosti o poskytnutie sociálnej pomoci nebolo vyhovené. Touto formou pomoci sme pomohli aj tehotnej matke v krízovej sociálnej situácii sanovať jej situáciu v úvodnom období jej materstva. 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.

Z Vianočného **Benefičného koncertu**, ktorý organizovala mestská časť bola poskytnuté podpora vo výške **1.603,00 eur** rodine s nadaným dieťaťom s vážnym zdravotným znevýhodnením.

Ako súčasť primárnej sociálnej prevencie si obyvatelia mestskej časti Bratislava-Rača mohli aj tento rok požiadať o **príspevok pre viacdetné rodiny a rodiny so zdravotne znevýhodneným dieťaťom**. V roku 2024 si o túto formu pomoci požiadalo 122 rodín, bolo vyplatených celkovo 28.640,00 €. Tento príspevok pomohol rodinám, v ktorých sa celkovo nachádzalo 296 detí, z toho bolo 42 zdravotne znevýhodnených.

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. Tento prídavok posielajú 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 8 maloletých detí. V rámci intervencie sme organizovali **prípadové konferencie** na ktorých 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 13 ľuďom bez domova. Táto kategória ľudí je zvlášť zraniteľná rôznymi formami nevhodne nastavenej laickej pomoci, väčšinou sa jedná o opakujúcich sa klientov. 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 klienta usporiadať si osobný a rodinný život alebo aspoň zastabilizovať situáciu, v ktorej sa nachádza. Miera úspešnosti klesá s dĺžkou pobytu na ulici. Podarilo sa nám umiestniť v bezdomovectve recidivujúceho klienta po amputáciách do zariadenia, táto forma pomoci sa u tohto konkrétneho klienta opakuje

už tretí krát po sebe pred zimou, kedy klient na jar svojvoľne odíde zo zariadenia, napriek tomu je potrebné aby sa aj klient v takejto situácii a s takýmto životným prístupom dostal k pomoci a mal možnosť prehodnotiť ten svoj prístup a dostal možnosť ho zmeniť. Každý takýto príbeh klienta je individuálny, nesie so sebou veľa starostí ale aj niektoré malé víťazstvá. Náš tím sa snaží o zmierňovanie negatívnych dopadov bezdomovectva. Aj tento rok sme si znovu uvedomovali, že naša snaha byť nápomocní je možná len do tej miery, do akej chcú svoju situáciu zmeniť títo občania, sme tu, aby sme pri nich stáli a ukazovali im cestu a hranice. Podobne sa podarilo v pobytovej sociálnej službe umiestniť veľmi rizikovú klientku s mentálnym znevýhodnením.

6. SUMARIZÁCIA A EKONOMICKY OPRÁVNENÉ NÁKLADY ZA ROK 2024

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 10 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. Naším cieľom je naplniť cieľ Komunitného plánu a Plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja v tejto oblasti, ktorý bol pomenovaný ako vytvorenie dvojčlenného mobilného terénneho tímu.

TERÉNNÁ SOCIÁLNA SLUŽBA KRÍZOVEJ INTERVENCIE	EON, bežné výdavky a príjmy
Priemerný počet hodín terénnej sociálnej služby na mesiac	88,71
EON za rok	23 508,17 €
- z toho : na 1 hodinu krízovej intervencie:	22,08 €
Príjem za poskytovanú sociálnu službu za rok	0,00 €

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

7. VÍZIA V OBLASTI POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLŽIEB 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 veľkou výzvou, ktorá by mohla skvalitniť výkon terénnej sociálnej práce krízovej intervencie je možnosť využívať vlastné auto. Aktuálne využívame autá, ktoré slúžia na rozvoz stravy a rozvoz seniorov do Denného stacionára. Potrebujeme auto, ktoré vieme využívať na rôzne účely, vrátane prípadného prevozu klientov. V roku 2024 sme preto niekoľko krát pri potrebe asistencií pre klientov museli plánovať pomoc zo strany terénneho tímu O.Z. Vagus, alebo Depaul n.o a žiadať ich o spoluprácu pri prevoze klienta alebo pri intervencii klientovi.

Našou víziou v rámci pokračovania rozvoja terénnej sociálnej služby krízovej intervencie je skvalitnenie a rozšírenie poskytovaných služieb, čoho súčasťou bude aj dopracovanie 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 z **výziev, ktoré prinášajú aj najrôznejšie mimoriadne situácie**, ktoré aj v minulosti dokázali preveriť našu pripravenosť na krízové situácie, či už to bola výzva s 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.

8. ZÁVER

Niekedy sa ľudia dostanú do situácií, v ktorých úplne stratia pocit bezpečia a sú celkom odkázaní na pomoc iných, nevedia alebo si nedokážu pomôcť sami, prípadne im nevie pomôcť ani ich rodina, alebo tu rodina skutočne alebo prakticky nie je. V týchto prípadoch je podľa princípu subsidiarity prínosom pre obyvateľov obec, príp. mesto. Pre obec je preto výhodou, ak disponuje profesionalizovanou terénnou sociálnou službou krízovej intervencie.

Pomerne často sa v našej práci pri krízovej intervencii stretávame s klientmi, ktorí už zanevreli na pomoc iných. Nevedia alebo sa ani nechcú odraziť od dna, nevedia nájsť a pomenovať pre seba nový zmysel života. Motivovať týchto ľudí niečo zmeniť je extrémne náročná niekedy až nemožná práca. Preto v ťažkých životných situáciách je veľmi dôležitý kvalitný terénny tím schopný vytvárať pevný vzťah s jasnými hranicami, kde je možné poradiť, pomôcť alebo usmerniť klienta k ďalšiemu východisku z jeho neľahkej situácie. Takáto pomoc, ktorá to nevzdá, pokiaľ klient opäť túži popracovať 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 alebo o usmernenie svojich dobre myslených laických foriem pomoci.