

## Úvodní slovo ředitele CSSP

**Centrum sociálních služeb Praha (CSSP)**, příspěvková organizace hlavního města Prahy, poskytuje prioritně terénní, ambulantní i pobytové služby široké škále osob v tíživé životní nebo sociální situaci. Rozsah služeb realizovaných CSSP zahrnuje služby především z oblasti sociální, ale jeho nedílnou součástí jsou také některé ze služeb zdravotnických, informačních apod. Zároveň CSSP zaměřuje svou činnost i na sféru odborného vzdělávání a metodickou a koncepční aktivitu v oblasti sociálních služeb na území Prahy.

CSSP bylo založeno v roce 1998. V průběhu své existence se tato organizace výrazně rozšířila, a to jak v počtu jednotlivých pracovišť, tak výrazně i v rozsahu nabízených služeb a v šíři škály osob, jimž své služby poskytuje. V současné době je tak CSSP jednou z největších sociálních organizací v hlavním městě Praze a také pevně ukotveným systémem vzájemně provázané a navazující pomoci občanům.

CSSP je pevným partnerem MHMP v oblasti poskytování sociální péče, odborným konzultantem a metodikem, vydavatelem časopisu *Pražský senior*, vyhláškotelem a realizátorem akce *Srdce na dlaní*. V době mimořádných zimních opatření v sociálních službách pro osoby bez přístřeší je CSSP hlavním koordinátorem zainteresovaných poskytovatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší na území hl. m. Prahy.

Rok 2015 byl v CSSP obdobím stabilizace poskytovaných služeb, rokem zvyšování kvality těchto služeb, etapou rozvoje spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb i ostatními organizacemi a institucemi a též stádiem příprav na následující rozvoj organizace i poskytované pomoci.

Děkuji všem zaměstnancům CSSP za kvalitně odvedenou práci, loajalitu nejen ke své organizaci, ale i k potřebám hl. m. Prahy, a hlavně za obětavost, s níž přistupují k uživatelům našich služeb. Stejně tak děkuji i všem partnerům, se kterými spolupracujeme při realizaci své činnosti. Děkuji také Magistrátu hl. m. Prahy za podporu a dobrou spolupráci.

Mgr. Tomáš Ján, MBA  
Ředitel CSSP

## Obsah

Úvodní slovo ředitele CSSP .....	1
Obsah .....	2
Oddělení služeb pro osoby bez přístřeší – „Z ulice do bytu“ .....	3
Terénní programy pro osoby bez přístřeší .....	4
Noclehárna pro osoby bez přístřeší – loď Hermes .....	5
Azylový dům s ošetrovatelskou službou ADOS .....	6
Azylový dům pro muže .....	7
Azylový dům pro ženy .....	8
Azylový dům pro matky s dětmi .....	9
Azylový dům Šromova .....	10
Sociální byty .....	11
Sociálně – právní poradna Centrum .....	12
Informační a poradenské centrum Kontakt .....	13
Resocializační a reintegrační programy .....	14
Intervenční centrum .....	15
Krizové centrum RIAPS .....	16
Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy .....	17
Pražská linka důvěry .....	18
Triangl – centrum pro rodinu .....	19
Pražské centrum primární prevence .....	20
Časopis Pražský senior .....	21
Čtvrtletník Newsletter CSSP .....	22
Srdce na dlani .....	23
Přílohy .....	24
Zpráva	
Rozbor hospodaření CSSP za rok 2015	
Finanční vypořádání	
Tiskové sestavy	

## Oddělení služeb pro osoby bez přístřeší – „Z ulice ... do bytu“

Adresa pracoviště: **Žitná 2769/2, Praha 4, 141 00**

Telefon: **+420 222 586 608, +420 608 774 066**

Email na pracoviště: **ludmila.tomesova@csspraha.cz**

Oddělení služeb pro osoby bez přístřeší je největším oddělením CSSP. Toto oddělení zastřešuje veškerou realizaci sociálních služeb pro osoby bez přístřeší poskytovanou CSSP. Hlavní činností je realizace programu „Z ulice ... do bytu“, v rámci něhož fungují i jednotlivá pracoviště oddělení:

- Terénní programy pro osoby bez přístřeší,
- Noclehárna pro osoby bez přístřeší na lodi Hermes,
- Azylový dům s ošetrovatelskou službou ADOS,
- Azylový dům pro muže,
- Azylový dům pro ženy,
- Azylový dům pro matky s dětmi,
- Azylový dům Šromova,
- Sociální byty,
- Zdravotní ošetrovny,
- Zimní opatření.
  - Centrální dispečink služeb pro osoby bez přístřeší,
  - Zimní noclehárny,
  - Rozšířený provoz Terénních programů.

Služby programu „Z ulice ... do bytu“ mají za cíl zajistit komplexní a návaznou pomoc osobám, které se ocitly v hl. m. Praze bez možnosti vlastního zajištění si bydlení nebo bez možnosti své bydlení využívat. Jednotlivé realizované služby na sebe vzájemně navazují. Klient tak má možnost po jednotlivých krocích (schodech – službách) postupně integrace zpět do tzv. řádného života a běžné společnosti. Ze života na ulici se po stupních služeb může jedinec dostat až k samostatnému bydlení. Není však podmínkou, aby klient vstoupil do těchto služeb, nebo-li integračních stupňů, až po úplném propadu na společenské dno (na ulici), je možné zachytit klienta již při jeho propadu během probíhající sociální exkluze a jeho reintegraci započít na kterémkoli z těchto stupňů.

Služby programu „Z ulice ... do bytu“ počítají ale se zachycením klienta ve všech stupních, a proto v nich na sebe navazují Terénní programy, noclehárna, azylové domy, azylový dům vyššího typu a sociální byty.

Další činností oddělení jsou také aktivity v oblasti koncepční a metodické, kdy se zaměstnanci oddělení podílejí na tvorbě materiálů a činností v oblasti řešení problematiky bezdomovectví v hl.m. Praze.

Rok 2015 byl pro Oddělení služeb pro osoby bez přístřeší CSSP zejména rokem stabilizace, kooperace a obdobím koncepčních příprav pro rozvoj služeb pro osoby bez přístřeší v dalších letech.

## Terénní programy pro osoby bez přístřeší

Adresa pracoviště: **Žitná 2769/2, Praha 4, 141 00**

Telefon: **+420 222 585 350**

Email na pracoviště: **ludmila.tomesova@csspraha.cz**

Činnost terénního programu CSSP spočívá ve vyhledávání, monitorování a navazování kontaktů s jedinci či skupinou osob, kteří se ocitli bez přístřeší. Tyto osoby pracovníci terénního programu vyhledávají po celém území hl. m. Prahy. Nezbytnou součástí realizace terénní práce je nejen sociální poradenství, ale také poskytování ošetrovatelsko-hygienické činnosti (provoz terénní zdravotní ošetrovny).

V roce 2015 se Terénní programy, kromě své pravidelné činnosti, zapojily na vyžádání do několika specifických akcí pro pomoc osobám bez přístřeší – např. monitoring osob bez přístřeší na onemocnění TBC (spolupráce s Hygienickou stanicí hl.m. Prahy), pomoc osobám bez přístřeší na území městské části Praha 22 (spolupráce s Úřadem městské části Praha 22).

V zimním období na počátku i konci roku 2015 se Terénní programy CSSP staly jednou ze stěžejních složek mimořádných poskytovaných služeb v rámci tzv. zimních opatření v sociálních službách pro osoby bez přístřeší. Pracovníci Terénních programů se podíleli jak na mimořádné činnosti v terénu, tak např. i na realizaci služeb Zimní noclehárny Michle.

<b>Počet zrealizovaných kontaktů terénního programu CSSP za roky 2010 - 2015</b>			
<b>Rok</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>	<b>Celkem</b>
2010	9 261	4 408	13 669
2011	10 187	4 849	15 036
2012	11 352	6 013	17 365
2013	11 475	6 456	17 931
2014	11 563	6 383	17 946
2015	12 494	5 458	17 952

## Noclehárna pro osoby bez přístřeší – loď Hermes

Adresa pracoviště: **Loď Hermes, Nábřeží kpt. Jaroše, Praha 7, 170 00**

Telefon: **+420 734 986 792 (recepce lodí)**

Email na pracoviště: **martin.novotny@csspraha.cz**

Noclehárna pro osoby bez přístřeší na lodi Hermes je nízkoprahovým zařízením. Jedná se o prvotní službu ubytovacího charakteru. Podle Zákona o sociálních službách 108 Sb. / 2006, § 63 jde o ambulanci službu pro osoby bez přístřeší, které mají zájem o přenocování a využití hygienického zařízení. Kromě těchto služeb jsou na lodi Hermes klientům poskytovány i mnohé navazující služby – např. sociální poradenství, hygienicko-ošetrovatelská činnost (zdravotní ošetřovna),

psychologické poradenství, sociálně a speciálně pedagogické poradenství apod. Rok 2015 byl pro loď Hermes zejména obdobím technických oprav a zlepšování technického stavu plavidla. V letních měsících proběhly opravy dna lodě a nutných provozních zařízení. Technické opravy si vyžádaly několikátýdenní přerušení provozu noclehárny, důsledkem čehož letos

poklesl meziročně roční počet noclehů klientů. I tak ale toto zařízení poskytlo v roce 2015 celkem 26.830 noclehů osobám bez přístřeší, z čehož bylo 22.570 mužů a 4.260 žen.

## Azylový dům s ošetrovatelskou službou – ADOS

Adresa pracoviště: Šromova 861/1, Praha 9 – Černý Most, 198 00

Telefon: +420 734 182 686

Email na pracoviště: [jana.reichlova@csspraha.cz](mailto:jana.reichlova@csspraha.cz)

Azylový dům s ošetrovatelskou službou (ADOS) je unikátní pobytová sociální služba v ČR. Určena je pro osoby bez přístřeší, které se ocitly ve stavu akutního zhoršení zdravotního stavu či ve stavu krátkodobé rekonvalescence po nemoci, operaci, úrazu apod. ADOS není zdravotnické zařízení, zařízení není indikováno jako následná péče nebo LDN. Cílem tohoto zařízení je poskytnout klientům důstojné podmínky v době jejich zhoršeného či nepříznivého zdravotního stavu. Nejčastějším důvodem pobytu v ADOS jsou akutní stavy (např. laryngitida, viróza, kožní defekty, rekondiční pobyt po chirurgickém výkonu). To co si „normální“ člověk vyleží doma, to osobám bez přístřeší poskytuje ADOS.

V roce 2015 došlo k dalšímu nárůstu počtu pobytů klientů v ADOS oproti předchozím rokům, a to i přes to, že po určité době byla kapacita pracoviště částečně omezena z důvodu rekonstrukce budovy (zateplení budovy, výměna oken, rekonstrukce balkónů, instalace elektronického požárního systému). Tento jev lze přičíst jednak rozvoji spolupráce s poskytovateli sociálních služeb a zdravotnickými zařízeními, ale také nedostatku zařízení pro následnou léčbu pacientů propouštěných po hospitalizaci ze zdravotnických zařízení. Propagace činnosti ADOS a s tím i souvisejících služeb CSSP byla v roce 2015 uskutečněna zejména realizací dvou dnů otevřených dveří v rámci akce „Týden sociálních služeb“ a také uspořádáním odborné dvoudenní konference „Propojení sociální práce a ošetrovatelské péče v oblasti bezdomovectví pod Magistrátem hl. m. Prahy“. O upevnění postavení pracoviště ADOS mezi poskytovanými službami pro bezdomovectví klientelu svědčí i odborná nezávislá propagace pracoviště např. v časopise Ošetrovatelská péče.

Zaměstnanci ADOS se, mimo svou práci na tomto pracovišti, podíleli v roce 2015 i na dalších potřebných aktivitách realizovaných v CSSP – např. provoz zdravotních ošetřoven na dalších pracovištích CSSP, pomoc při zimních opatřeních ve službách pro osoby bez přístřeší.

Azylový dům s ošetrovatelskou službou v roce 2015 poskytl 303 pobytů (221 muži, 82 ženy) o průměrné délce 10 dnů. Klientům bylo na tomto pracovišti v roce 2015 poskytnuto celkem 1.474 odborných sociálních konzultací, 8.050 ošetrovatelských výkonů, 1.205 lékařských vyšetření.

## Azylový dům pro muže

Adresa pracoviště: **Malá Skloněná 521/1, Praha 9 – Vysočany, 190 00**

Telefon: **+420 284 825 240-1, +420 266 316 400**

Email na pracoviště: **vratislav.faukner@csspraha.cz**

Azylový dům Skloněná (AD) se nachází v Praze Vysočanech. Sociální služby poskytuje mužům starším 18- ti let, kteří jsou v sociálně tíživé situaci. Stěžejní služby jsou dočasné ubytování, sociální poradenství a možnost osobní hygieny, dále pak služba zdravotní ošetrovny, možnost konzultací s psychologem, sociálním a speciálním pedagogem, možnost přípravy vlastní stravy ve společných kuchyňkách a praní prádla za poplatek. Kapacita zařízení je 54 lůžek.

Sociální služba poskytovaná v AD vychází z individuálních potřeb klientů, motivuje je k tomu, aby aktivně řešili svou nepříznivou sociální situaci. Poskytovaná sociální služba nabízí klientům takovou podporu, která v maximální možné míře zachovává a rozvíjí schopnosti klienta a snižuje jeho závislost na poskytované službě. Jako příklad můžeme uvést podporu při hledání zaměstnání nebo ubytování, komunikaci s úřady a jinými institucemi.

Pro zlepšení života uživatelů služby bylo v roce 2015 pro ně vytvořeno kvalitnější a různorodější zázemí k trávení volnočasových aktivit. Byla zřízena knihovna, a to nejen s možností půjčování si knih, ale také s možností využití osobního počítače, včetně přístupu na internet.

V roce 2015 bylo do AD celkem přijato 173 uživatelů, odešlo 177 uživatelů, z toho 5 uživatelů odešlo bydlet do přirozeného sociálního prostředí (rodina, do domácnosti, kde mají vazby k osobám blízkým). Největší počet uživatelů, a to 131 jich využilo jiných pobytových služeb, např. azylové domy. Z počtu 41 uživatelů si 30 našlo bydlení

v komerčních ubytovnách, jeden byl z ADS dodán PČR přímo do výkonu vazby a 10 uživatelů nesdělilo, kde budou bydlet. V ADS došlo k přirozenému úmrtí jednoho uživatele.

## Azylový dům pro ženy

Adresa pracoviště: Amortova 1281/7, Praha 12 – Modřany, 143 00

Telefon: +420 731 056 738, +420 244 472 134

Email na pracoviště: josef.farkas@csspraha.cz

Posláním AD je poskytnout dočasné ubytování ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální nebo životní situaci a jsou ohroženy sociálním vyloučením. Sociální služba poskytovaná v AD vychází z individuálních potřeb uživatelék, motivuje je k tomu, aby aktivně řešily svou nepříznivou sociální situaci. Výše uvedená sociální služba nabízí uživatelkám takovou podporu, která v maximální možné míře zachovává a rozvíjí schopnosti uživatelky a snižuje její závislost na poskytované službě. Jako příklad můžeme uvést podporu při hledání zaměstnání nebo ubytování, komunikaci s úřady a jinými institucemi nebo pomoc při zprostředkování kontaktu s institucí, která může napomoci k řešení nepříznivé sociální situace, ve které se uživatelka nachází.

Azylový dům (AD) pro ženy poskytuje pobytovou sociální službu zpravidla na dobu 3 měsíců. Cílovou skupinu tvoří ženy bez domova nad 18 let, které chtějí aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci. Kromě ubytování poskytujeme uživatelkám sociální poradenství a spolupráci na tvorbě individuálního plánu, který je s každou uživatelkou modifikován dle jejich potřeb a schopností. V Azylovém domě je možnost využít i služeb psycholožky, která dochází jednou týdně.

V září 2015 se zaměstnanci AD zúčastnili Veletrhu sociálních služeb pro Prahu 12, kde byla prezentována činnost Azylového domu společně s ostatními sociálními službami provozovanými na území městské části Praha 12.

Statistika pracoviště za rok 2015:

Zájemkyně	143
Uživatelky	59
Opakovaný pobyt	16
Počet uzavřených smluv	51
Počet ukončení	49
Průměrný věk	52



## Azylový dům pro matky s dětmi

Adresa pracoviště: **Jasmínová 2904/35, Praha 10, 106 00**

Telefon: **+420 731 431 018, +420 272 657 058**

Email na pracoviště: **josef.farkas@esspraha.cz**

Azylový dům Jasmínová je určen pro matky s dětmi, které se ocitly v krizové životní situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Ubytování je poskytováno v 9 bytových jednotkách o celkové kapacitě 35 uživatelů.

V AD může být se svými dětmi ubytováno 9 matek v samostatných ubytovacích jednotkách. Každá ubytovací jednotka má vlastní koupelnu se sprchovým koutem a WC. V pokoji je kuchyňský kout vybavený elektrospotřebiči (lednička, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, remoska, žehlička) a nádobím, pokoj je vybaven úložnými prostory a lůžky s lůžkovinami. Na každém patře jsou společné dětské koutky s hračkami.

V přízemí budovy je společná prádelna, kočárkárna a uživatelky zde mají k dispozici plně vybavenou společnou kuchyňku se sporákem.

V průběhu roku 2015 došlo k personálním změnám na pracovišti – změna vedoucího AD a 2 sociálních pracovníc. Následoval tedy rok zejména personální stabilizace. V dubnu 2015 proběhla v AD inspekce kvality poskytování sociální služby s pozitivním výsledkem.

Statistika pracoviště za rok 2015:

Ke konci roku 2015 bylo v AD 17 ubytovaných osob, z toho 9 dětí. Během roku 2015 bylo přijato celkem 33 uživatelů, 34 odešlo.

## Azylový dům Šromova

Adresa pracoviště: **Šromova 862/3, Praha 9 – Černý Most, 198 00**

Telefon: **+420 281 914 376**

Email na pracoviště: **adsromova@csspraha.cz**

Azylový dům Šromova poskytuje na přechodný čas pobytovou službu osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mezi základní poskytované činnosti patří poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

AD Šromova disponuje 26 ubytovacími jednotkami o velikosti 1+kk a 2+kk. Celková kapacita je 78 lůžek. Cílovou skupinou jsou jak jednotlivci (muži, ženy i páry dohromady), tak i úplné rodiny či samoživitelé s dětmi. Rozmanité pojetí cílové skupiny je možné z hlediska uzavřených bytů, kdy je zajištěno soukromí.

Služba azylového domu je zpoplatněna. Jednotlivec hradí 110 Kč na jeden den. Ubytování pro rodinu činí 80 Kč za dospělého na jeden den, 50 Kč na dítě na jeden den.

V roce 2016 došlo k ustálení personálního obsazení azylového domu – proběhla změna pozice vedoucí AD Šromova. V rámci zkvalitnění a rozšíření služeb byla podána žádost o zajištění psychologického poradenství pro uživatele azylového domu. Tato žádost byla schválena, zahájení spolupráce je plánováno od počátku roku 2016. Byla zahájena také spolupráce

s organizací JAHODA, o.p.s. v rámci projektu StreetWork&Fun. Hlavním cílem tohoto projektu je aktivizace dětí ke smysluplnému trávení volného času.

V roce 2015 prošlo službou AD Šromova celkem 134 uživatelů. Z toho bylo 29 jednotlivců, 29 rodin samoživitelů a 7 úplných rodin. Celkový počet dospělých byl 72 osob, počet dětí 62.

Z celkového počtu 77 uživatelů, kteří ukončili služby, jich 52 odešlo mimo sociální služby. Pro 22 osob byla následným bydlením jiná sociální služba, 3 osoby následný pobyt neuvedly. Během roku 2015 bylo 93 podaných žádostí o službu, celkem 178 zájemců.

## Sociální byty

Adresa pracoviště: **Žitná 2769/2, Praha 4, 141 00**

Telefon: **+420 296 332 009**

Email na pracoviště: **tomas.janousek@csspraha.cz**

Sociální byty Centra sociálních služeb Praha jsou posledním článkem v návazných službách pro osoby bez přístřeší v programu „Z ulice do bytu“. Jako poslední integrační stupeň v tomto programu mají nezastupitelnou roli v návratu klientů zpět do života v běžné společnosti. Do sociálních bytů jsou umisťováni klienti z azylových domů CSSP.

V roce 2015 probíhala standardní práce s klienty sociálních bytů. V rámci tohoto roku ukončili pobyt v sociálních bytech 4 klienti z toho 3 matky s dítětem a jedna rodina. Dvě matky odešly do vlastního bydlení (komerční podnájem), jedna matka a rodina získala ubytování za pomoci širší rodiny. Během roku průběžně do volných bytů nastoupili noví klienti. Jednalo se o dvě matky s dítětem, dvě ženy a jednu rodinu s dvěma dětmi. Na konci roku 2015 nám bylo schváleno Magistrátem hl. m. Prahy přidělení dalších dvanácti bytů, které budou využity jako sociální byty a dva z nich budou k dispozici pro intervenční centrum.

Statistika pracoviště za rok 2015:

V r. 2015 nastoupilo celkem: 10 osob

Z toho: 6 dospělých, 4 děti

Z toho: 1x rodina s dvěma dětmi, 2x matka s dítětem, 2x žena

V r. 2015 odešlo do vlastního (nájemního) bytu celkem: 12 osob

Z toho: 3x matka s dítětem, 1x rodina se 4 dětmi

Na začátku roku by mělo dojít k výběru a předání nových sociálních bytů přidělených MHMP. Následně dojde k výběru vhodných klientů z azylových domů a obsazení nových bytů.

V rámci programu „Z ulice do bytu“ plánujeme zapojit do obsazování sociálních bytů i azylové domy jiných organizací. V průběhu roku předpokládáme odchod 3 klientů do vlastního bydlení.

## Sociálně – právní poradna Centrum

Adresa pracoviště: **Politických vězňů 911/8, Praha 1, 110 00**

Telefon: **+420 222 592 022**

Email na pracoviště: **ria.dolakova@csspraha.cz**

Poradna je poskytovatelem právního a odborného sociálního poradenství pro občany v závažných či nejasných životních situacích, do nichž se může dostat každý v důsledku sociálních událostí či zvýšených životních nároků. Cílovou skupinou jsou zejména občané sociálně slabí.

Na poradnu se obracejí klienti se širokým spektrem problémů a poradenství je poskytováno bez objednání, a to po celý pracovní týden. Pracovnice zodpovídají též telefonické či písemné dotazy a to nejdéle do 5 pracovních dnů. Naše pracoviště se v roce 2015 účastnilo Dne otevřených dveří v rámci Týdne sociálních služeb a snaží se o to, aby jeho služby byly dostupné pro co nejširší okruh klientů.

Činnost Sociálně právní poradny Centrum v roce 2015 probíhala standardně, nebyly přijaty žádné stížnosti a zájem klientů o poradenství je více méně stabilní.

V roce 2015 poskytla poradna své služby 1.998 klientům (1.355 žen, 643 mužů).

## Informační a poradenské centrum Kontakt

Adresa pracoviště: **Ječná 3, Praha 2, 120 00 + detašované pracoviště Dělnická 54, Praha 7**

Telefon: **+420 222 515 400**

Email na pracoviště: **lis@esspraha.cz**

Pracoviště Informační a poradenské centrum Kontakt (dále jen IPC Kontakt) poskytuje odborné sociální poradenství osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, rodinným příslušníkům těchto osob a jejich blízkým. Prostřednictvím poradenství pomáhá svým uživatelům orientovat se v jejich právech a povinnostech. Profesionálně je vede k aktivnímu hledání optimálního řešení jejich stávající sociální situace. K nejčastěji řešené problematice patří oblast sociálních dávek, nezaměstnanost, dluhy a nejistá bytová situace. Klienti se na IPC Kontakt velmi často obrací i při snaze o zlepšení jejich narušených rodinných vztahů.

IPC Kontakt provozuje sociálně-právní poradnu, dále poradnu pro lidi hledající práci Job klub, a poradnu pro osoby se zdravotním postižením. Nabídka rozšiřují poradny zajišťované externisty - právní poradna a poradna pro osoby ohrožené domácím násilím.

Na IPC Kontakt se v průběhu roku 2015 obrátilo 5060 klientů. Těmto klientům bylo poskytnuto celkem 15 807 informací, rad a konzultací v rámci individuálních plánů.

Předmětem poradenství byly – mimo jiné – osobnostní a rodinná problematika, rozvodové vypořádání, otázky dluhů a exekucí, potřeba pracovněprávního poradenství.

Probléma aktualizace adresáře „V Praze doma bez domova“. Zejména u odborné veřejnosti se se živým zájmem setkaly dny otevřených dveří.

IPC Kontakt se aktivně zúčastnilo sedmi veletrhů sociálních služeb.

O velmi úspěšné spolupráci se sdělovacími prostředky svědčí vydání několika informačních článků v tisku i opakované natáčení příspěvků pro televizi. Připravuje se vydání newsletteru zaměřeného na služby poskytované poradnami spadajícími pod IPC Kontakt.

## Resocializační a reintegrační programy

Adresa pracoviště: **Sokolovská 95, Praha 8 – Karlín, 180 00**

Telefon: **+420 266 311 053, +420 606 265 016**

Email na pracoviště: **zuzana.stancova@csspraha.cz**

Pracoviště RRP realizuje specifické odborné služby v oblasti postpenitenciární péče, alternativních trestů, specifických sociálních služeb v trestním řízení se stabilní pozicí v oblasti restorativní justice. Nabízíme služby klientům, kteří mají zkušenost s odsouzením či pobytem ve výkonu trestu a věnujeme se i jejich sociálnímu okolí. Společně hledáme cestu, jak nadále žít bez porušování pravidel, norem a zákonů společnosti.

V roce 2015 pracoviště stabilizovalo odborné propojení se všemi zainteresovanými institucemi (VS ČR, MS ČR, PMS ČR).

Průběžně pokračovala realizace specializovaných programů (např. kurzy pro odsouzené „Finance od A-Z“ ve dvou věznicích, besedy pro odsouzené s Vazební věznicí Praha – Ruzyň, projekt „Rozcestí“ ve věznicí Horní Slavkov).

Upevnila se spolupráce s komerční sférou a stabilizovala se možnost zaměstnávání osob se záznamem v RT – pracovník pekařského odvětví. Osvědčil se program pro cizince „INSIGHTE“, který smysluplně vyplnil mezeru v oblasti odborného poradenství pro cizince vykonávající trest na území ČR. Pracoviště se také věnovalo výrazně prezentaci odborné práce (publikování, workshopy, semináře). Během roku opět rostly počty klientů v jednotlivých programech RRP,

nejvýrazněji v RP „BETA“. Běžnou součástí komplexní činnosti se stala pravidelná odborná práce se sociálním zázemím klientů programů RRP.

### **Statistika pracoviště za rok 2015:**

**Celkem klientů/konzultací za období leden – prosinec 2015 ..... 1113 / 6713**

*(ve všech programových modulech RRP, včetně on line poradny a jednorázových intervencí bylo v roce 2015 v RRP 1130 klientů)*

*Spolupráce ukončena: 94 klientů RRP*

*Průměr konzultací za jeden měsíc: 560 (3 pracovníci)*

*Průměr konzultací za jeden den: 26 (3 pracovníci)*

## Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím

Adresa pracoviště: **Chelčického 842/39, Praha 3, 130 00**

Telefon: **+420 281 911 883, +420 734 510 292**

Email na pracoviště: **icpraha@csspraha.cz**

Posláním intervenčního centra je pomoc a podpora osobám ohroženým domácím násilím (ženám i mužů, seniorům ...), které se v důsledku toho ocitly v tíživé životní situaci takového rozměru, že ji nemohou zvládnout bez odborné pomoci. Nabízíme osobní i telefonickou konzultaci, sociálněprávní, psychologické a právní poradenství. Poskytujeme komplexní informační servis o možnostech řešení domácího násilí, zprostředkování návazných a dalších služeb, které jsou důležité pro zvládnutí problému. Intervenční centrum je rovněž

koordinátorem a garantem setkání interdisciplinárních týmů složených z odborníků, kteří se problematikou domácího násilí zabývají nebo s ní přicházejí do kontaktu. Naše služby poskytujeme bezplatně a klienti mohou vystupovat anonymně.

V průběhu roku 2015 se intervenční centrum (IC) soustředilo, vedle samotné práce s klienty, na zlepšování interdisciplinární spolupráce (PČR, OSPOD a další zainteresované orgány). Na jaře a na podzim se uskutečnilo setkání IDT týmů k tématům „Muži jako oběti domácího násilí“ a „Sexuální násilí v kontextu domácího násilí“. IC prezentovalo svou činnost na festivalu Mezi ploty a také na podzim pořádalo akreditovanou konferenci pro zdravotnické pracovníky s názvem „Pacient jako oběť domácího násilí“. Pro dlouhodobější klienty byly pořádány několikrát v roce terapeutické dílny a seberovojnové kurzy. Prostřednictvím vedoucí

střediska se IC, resp. CSSP jako partner, podílelo na realizaci celorepublikového projektu APIC (Asociace pracovníků intervenčních center ČR) zaměřeného na zvyšování profesních kompetencí odborníků řešících případy domácího násilí a financovaného OSF a Norskými

fondy. Další důležitou činností IC v roce 2015 byl rozvoj programu Viola, který se zaměřuje na práci s násilnými osobami v rámci problematiky domácího násilí.

Za rok 2015 evidovalo intervenční centrum **195 případů vykázaní ze společného obydlí**.

V těchto případech bylo označeno celkem **196 žen, 24 mužů a 152 nezletilých dětí** jakožto ohrožených osob. Celkový počet kontaktů a intervencí byl **4 183 kontaktů**. Klientům jsme pomohli sepsat celkem **215 právních podání**.

## Krizové centrum RIAPS

Adresa pracoviště: **Chelčického 39/842, Praha 3 – Žižkov, 130 00**

Telefon: **+420 222 586 768 (8-16h.), +420 222 582 151 (16-8h.)**

Krizové centrum RIAPS je zdravotnické zařízení specializující se na dospělou klientelu, poskytující psychologickou a psychiatrickou péči pro lidi, u kterých je v důsledku náročné životní situace ohroženo jejich psychické zdraví. Poskytovaná péče je hrazena ze zdravotního pojištění a nabízí možnost ambulantní konzultace s psychiatry, psychology a sociální pracovníci, ke kterým je možné se telefonicky předem objednat. Pro akutní případy je zajištěna nepřetržitá pohotovostní služba psychiatra,

v pracovních dnech od 8 do 16 hodin také psychologa. Vedle ambulantní části je k dispozici rovněž lůžkové oddělení, kde mohou být klienti hospitalizováni až po dobu 5 dnů nebo mohou docházet do denního stacionáře v délce až 10 dnů.

Mimo standardních zdravotnických služeb, které KC RIAPS nabízí, probíhala zde formou pravidelných kazuistických seminářů postgraduální výuka psychologů pracujících ve zdravotnictví. V tomto roce se navázalo na úspěšnou spolupráci s Filozofickou fakultou Univerzity Karlovy, katedrou psychologie, jejíž studenti v KC RIAPS

v průběhu roku absolvovali odborné stáže.

Odborníci z KC RIAPS v souvislosti s festivalem MEZI PLOTY opakovaně vystoupili v médiích a následně také připravili odborný program s tématy věnovanými otázkám duševního zdraví, které na festivalu prezentovali. V průběhu roku byla odborná i laická veřejnost seznamována s aktivitami KC RIAPS prostřednictvím dnů otevřených dveří a exkurzí, které jsou na pracovišti pravidelně organizovány.

Statistika pracoviště za rok 2015:

Počet prvkontaktní	Celkový počet ošetření
1620	8174

V roce 2015 došlo v porovnání s předchozími roky k navýšení počtu ošetření i nárůstu počtu klientů, kteří vyhledali služby KC RIAPS poprvé.



## Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

Adresa pracoviště: **Jordana Jovkova 5, Praha 12, 143 00 + 8 dalších pracovišť**

Telefon: **+420 731 056 751**

Email na pracoviště: **petr.smolka@csspraha.cz**

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy má v současné době celkem 9 pracovišť na území jednotlivých pražských městských částí. Tým poradny tvoří celkem 30 pracovníků – psychologů a sociálních pracovníků, externě pak s poradnou spolupracují dva právníci a jeden psychiatr. Poradna je součástí odborného sociálního poradenství, funguje jako nízkoprahové zařízení. Kapacitní možnosti poradny jsou plně využívány, objednávkový lhůtu se sice snažíme držet v rozsahu cca 2 až 3 týdnů, jsou však období (Vánoce apod.) v nichž se ne vždy daří tuto zásadu dodržet. Poradna úzce spolupracuje s OSPODy a se soudy, stejně tak i s ostatními odbornými útvary centra. Řada pracovníků poradny se ve volném čase věnuje i medializaci naší činnosti – vystoupení v televizi a rozhlasu, příspěvky do tištěných periodik.

Kromě běžné práce s klientelou se poradna zapojila do aktivit týdne sociálních služeb, na většině pracovišť proběhly dny otevřených dveří a setkání s pracovníky OSPODů městských částí. V rámci zmíněného týdne uspořádala poradna i tiskovou konferenci. Pracovníci poradny poskytli podklady pro prosincové číslo Newsletteru Centra sociálních služeb Praha (celé bylo věnováno poradně). Vedoucí poradny odevzdal text do publikace o manželském a rodinném

poradenství, který letos v květnu vydá nakl. Grada. Během roku 2015 se podařilo otevřít nové pracoviště poradny na Praze 10, přijmout dva kvalifikované pracovníky (psycholog a sociální pracovníce). Všichni poradci si průběžně doplňují vzdělání a profesní kompetence. Od října 2015 probíhají v rámci poradny i setkání párové skupinové psychoterapie.

V uvedeném roce vyhledalo poradenské služby 3246 nových klientů (1993 žen, 1209 mužů a 44 nezletilých), zároveň jsme se věnovali 879 klientům převedeným z předchozích let. Celkem 328 klientů bylo do poradny odesláno institucemi (soudy, OSPODy), poskytli jsme jim 993 konzultací, v 57 případech (136 konzultací) bylo řešeno domácí násilí. Celkově bylo realizováno 16 088 konzultací.

## Pražská linka důvěry

Adresa kontaktní: **Žitná 2769/2, Praha 4, 141 00** (poštovní adresa)

Telefon: **+420 222 580 697**

Email na pracoviště: **linka.duvery@csspraha.cz**

Pražská linka důvěry poskytuje nonstop telefonickou krizovou pomoc a poradenství na čísle 222 580 697. Vedle pomoci po telefonu provozuje také internetové poradenství prostřednictvím e-mailu (linka.duvery@csspraha.cz) a online chatu (provoz na adrese [www.chat-pomoc.cz](http://www.chat-pomoc.cz)). Služba je snadno a rychle dostupná a je poskytována všem nezávisle na věku, místě bydliště, pohlaví či řešené problematice. Jedinou podmínkou je schopnost dorozumět se v českém jazyce. Pracoviště zaručuje svým klientům naprostou anonymitu, důvěrně a bezpečně prostředí. Vedle krizové pomoci nabízí i poradenství, doprovázení a sdílení v náročných životních situacích, poskytuje informace, případně kontakty na zařízení odpovídající klientovým potřebám.

Statistika pracoviště za rok 2015:

Uskutečněné kontakty celkem: 15.847

Rozdělení dle typu kontaktu:

Telefonní kontakty: 13763

Chatové kontakty: 1959

E-mailové kontakty: 125

**Smysluplné kontakty celkem: 9413 - cca 59% z celkového počtu kontaktů**

(hovory, informativní hovory, odpovědi na maily, chatová komunikace). Celkový počet kontaktů oproti loňskému roku mírně poklesl. Mírné snížení může být výsledkem snahy o zefektivnění práce s dlouhodobými klienty. Poměrně vysoký je však stále počet kontaktů, kdy nemohla být služba plnohodnotně čerpána (klienti padali na záznamník či byli odkloněni v době, kdy pracovníci vedli další hovor, případně se na ně nedostala řada při chatu).

**Opakované hovory** tvoří již tradičně na PLD velkou část celkových kontaktů. Opakované kontakty byly zaznamenány v 6015 případech, tj. tvořily cca 37 procent všech kontaktů, což je méně než v předchozím roce.

**Ženy** tvořily zhruba 76,5 % klientů.

Nejvíce zastoupenou **věkovou skupinou** mezi klienty PLD byla 36 – 49 let (cca 32 %), na druhém místě byli klienti ve věku 50 - 64 let (cca 26 %), dále skupina 27-35 let (cca 20 %), která byla v roce 2014 zastoupena naopak nejvíce. Zejména díky chatovému poradenství se udržuje počet dětí a mladistvých na cca 5 procentech a rovněž mladých dospělých ve věku 19 – 26 let (cca 10 %). Nárůst byl zaznamenán u seniorů (cca 7,5 % oproti 4 % v roce 2014). Je však nutné dodat, že věk klientů je ve většině případů pouze odhadován, uvedené hodnoty jsou tedy pouze orientační.

**2980 hovorů** (tj. 32 % smysluplných kontaktů) bylo vyhodnoceno jako **krizové**, což je mírný nárůst oproti předchozímu období. U 73% z nich byl klient přímo ohrožen (suicidum, sebepoškození, agrese, somatické ohrožení, intoxikace apod.).

## Triangl – centrum pro rodinu

Adresa pracoviště: **Chelčického 842/39, Praha 3, 130 00**

Telefon: **+420 281 863 620**

Email na pracoviště: **triangl@csspraha.cz**

Pracoviště poskytuje odborné terapeutické a poradenské služby rodinám a jejich jednotlivým členům, kteří řeší osobnostní, vztahové a výchovné potíže. Služby jsou zaměřeny na prevenci, zvládnutí a odstraňování či zmírňování či zmiřování psychosociálních problémů. Cílovou skupinou jsou především děti, dospívající a jejich rodiče. Terapeutické a poradenské služby poskytujeme formou individuální, párové (rodiče, rodič-dítě) a rodinné terapie. Dále nabízíme rozvojové a sociálně podpůrné skupiny pro různé věkové kategorie (děti, dospívající, rodiče). Spolupracujeme s oddělením sociálně právní ochrany dětí, soudy, lékaři, psychiatry, školskými a poradenskými zařízeními, atd. Tým je složen z psychologů, terapeutů a sociální pracovníce.

V roce 2015 poskytovalo pracoviště standardní poradenské a terapeutické služby. Kromě individuálních, rodinných a párových konzultací proběhla rozvojově zaměřená vrstevnická skupina pro děti od 9 – 11 let. Nadále pokračuje spolupráce se stážísty VŠ. Tým Trianglu se zaměřil na další zvyšování kvality poskytovaných služeb prostřednictvím pravidelných týmových i případových supervizí a týmového vzdělávání z oblasti dětské psychiatrie a

právních aspektů poskytování poradenských a terapeutických služeb. Jednotliví členové týmu pokračovali v kontinuálním individuálním vzdělávání. Zúčastnili jsme se odborné akce pro širší veřejnost v rámci festivalu Mezi Ploty, kde jsme nabídli aktuální témata dětské terapie s cílem zvýšit informovanost rodičů v dané problematice. Pracoviště propagujeme pomocí webových stránek, letáků a aktivní spoluprací s dalšími organizacemi.

V roce 2015 našich služeb využilo celkem 561 klientů a proběhlo 3229 konzultací.

Nejvíce využívanou formou služby byla individuální terapie (61%), z čehož největší část tvořila individuální terapie dětských klientů (42%). Druhou nejvyužívanější byla terapie rodinná (33%), dále pak párové – rodičovské poradenství (3%). Nejčastěji nás klienti oslovují s rodinnou problematikou (68%).

## Pražské centrum primární prevence

Adresa pracoviště: **Rumunská 1, Praha 2, 120 00**

Telefon: **+420 222 074 126**

Email na pracoviště: **pcpp@prevence-praha.cz**

Pražské centrum primární prevence (PCPP) je pracoviště zaměřené na oblast primární prevence rizikového chování na území hl. města Prahy. Poskytuje metodickou podporu, konzultace, supervize a vzdělávání v jednotlivých oblastech rizikového chování školám a dalším zapojeným organizacím. PCPP spolupracuje na přípravě a implementaci koncepčních dokumentů upravujících primární prevenci do praxe na území hlavního města Prahy.

V roce 2015 probíhalo díky podpoře Norských fondů zavádění

metodiky Zipyho kamarádi na základních školách v Praze.

V metodice bylo proškoleny 40 pedagogů, kteří program

realizují na 15 školách. Pedagogům je poskytována průběžná

metodická podpora. Současně probíhá evaluace efektivity

metodiky prostřednictvím vytvořeného evaluačního nástroje.

Z Norských fondů byla podpořena také spolupráce na projektu

Healthy and free, který se zaměřuje na internetovou pomoc lidem s poruchami příjmu potravy

a jejich blízkým.

PCPP spolupracuje na evropském projektu Šikana – zaměřeno na mládež, v jehož rámci bude vyvíjena a implementována metodika pro prevenci šikany.

Za podpory grantu HMP připravilo PCPP kurz Základní krizové intervence pro poradenské pracovníky Pražských pedagogicko-psychologických poraden. Svou činnost PCPP prezentovala na 6 konferencích.

### **Statistika pracoviště za rok 2015:**

Vzdělávací semináře a workshopy pro pedagogy: 26x

Metodická podpora: 112x

Poradenství: 24x

Supervizní setkání: 12x

## Časopis Pražský senior

Časopis Pražský senior vychází jako dvouměsíčník pro seniory s informacemi co nového je v Praze v oblasti sociálních služeb, přináší reportáže z akcí a ze zařízení hlavního města, nabízí možnosti návštěv kulturních a společenských akcí a pomáhá řešit problémy seniorů v rámci jejich života.

Počátky vydávání časopisu Pražský senior spadají již do konce roku 2009, kdy začala být pilotně vydávána první tři čísla tohoto časopisu. Vzhledem ke spokojenosti čtenářů z cílové skupiny seniorů, pro níž je časopis určen, se časopis Pražský senior stal již očekávaným a vyhledávaným periodikem mezi seniory hl.m. Prahy.

Pražský senior vychází nyní v nákladu 20.000 ks. Dále je prezentován ve formě zvukové na CD nosičích a to v nákladu 5.000 ks. CD jsou určena pro seniory, kteří kvůli svým handicapům nemohou využít k čerpání informací časopisu.

Pražský senior a CD jsou distribuovány na minimálně 100 míst po celé Praze. Mezi odběrateli jsou všechny městské části, sociální zařízení MČ, příspěvkové organizace hl. m. Prahy (Domovy seniorů), Svaz důchodců, Rada Seniorů a další.

Kromě tištěných a zvukových médií si je časopis možné přečíst na webových stránkách na [www.prazskysenior.cz](http://www.prazskysenior.cz), kde vychází i aktuality ze sociální oblasti. Na stránkách jsou dále odkazy na webové stránky institucí zabývajících se problematikou seniorů.

## Čtvrtletník Newsletter

CSSP začalo v roce 2015 vydávat pravidelně čtvrtletník Newsletter. Zaměřuje se na aktuální informace o jednotlivých střediscích a na nabídku sociálních služeb pro širokou veřejnost.

První číslo představilo práci všech středisek a informace doplnilo o krátké příběhy, na nichž lze lépe sledovat, jak se s klienty vlastně pracuje. Druhé číslo se zaměřilo na téma „Jak se žije na lodi Hermes“. Newsletter v něm popsal život lidí, kteří využívají služby nejen na Hermesu, ale i v Azylovém domě s ošetrovatelskou službou ADOS. Na konci roku vyšlo dvojčíslo 3-4, které představilo práci Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy a její téma „Já a moje vztahy“.

## **Anketa Srdce na dlani**

Anketa Srdce na dlani vznikla před osmi lety a rok od roku se těší většímu úspěchu. Klienti jednotlivých zařízení v ní vybírají z řad zaměstnanců ty, kteří svým výjimečným přístupem, zájmem, empatií a ochotou si získají během roku největší oblibu. Cílem akce je především poděkovat a morálně ocenit obětavou práci pracovníků v sociálních službách.