

VÝROČNÍ ZPRÁVA
CENTRA
SOCIÁLNÍCH
SLUŽEB
PRAHA
ZA ROK 2024



Centrum sociálních služeb Praha



ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELE

Vážení kolegové, partneři a přátelé,

s ohlédnutím za uplynulým rokem bych rád vyjádřil svou úctu a poděkování všem zaměstnancům Centra sociálních služeb Praha za jejich obětavou a profesionální práci. Každý den dokazujete, že sociální služby nejsou jen prací, ale především posláním, které vyžaduje velké nasazení, empatii a ochotu pomáhat druhým.

Rok 2024 přinesl nové výzvy i příležitosti, které jsme společně zvládli díky vzájemné spolupráci, důvěře a odhodlání. Stabilita a kvalita našich služeb stojí na pevných základech dlouhé historie a pokračování v odkazu těch, kteří tuto cestu vyšlapali před námi. Naše organizace se neustále rozvíjí a přizpůsobuje měnícím se potřebám společnosti, přičemž si zachovává své základní hodnoty – lidskost, profesionalitu a vzájemnou podporu.



Mé poděkování patří také našim partnerům a spolupracujícím organizacím, bez nichž bychom nemohli efektivně naplňovat naše poslání. Magistrátu hlavního města Prahy děkuji za dlouhodobou podporu a spolupráci, která nám umožňuje nejen poskytovat kvalitní služby, ale také je rozvíjet a hledat nové cesty, jak být ještě užitečnější těm, kteří naši pomoc potřebují.

Děkuji Vám všem a těším se na další společnou práci v roce 2025.

Roman Béla, ředitel CSSP

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELE	1
OBSAH	2
Sociálně právní poradenství SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ PORADNA KONTAKT	4
Služby pro pachatele trestné činnosti RESOCIALIZAČNÍ A REINTEGRAČNÍ PROGRAMY	6
Služby řešící násilí v blízkých vztazích INTERVENČNÍ CENTRUM PROGRAM VIOLA	9 11
Služby pro osoby v krizi KRIZOVÉ CENTRUM RIAPS PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY	13 15
Psychologické poradenství PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY TRIANGL – CENTRUM PRO RODINU	19 22
Primární prevence PRAŽSKÉ CENTRUM PRIMÁRNÍ PREVENCE	26
Azylové domy AZYLOVÝ DŮM S OŠETŘOVACÍ SLUŽBOU	29
AZYLOVÝ DŮM SKLONĚNÁ	31
AZYLOVÝ DŮM MICHLE	33
AZYLOVÝ DŮM PRO RODINY S DĚTMI	35
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI	38
AZYLOVÝ DŮM ŠROMOVA	40
AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY	42
Služby předškolní péče v denním centru DĚTSKÁ SKUPINA BONA	44

Humanitární služby	
ÚSEK HUMANITÁRNÍCH SLUŽEB	46
HUMANITÁRNÍ HOTEL NA ZÁMEČKU	50
Služby pro osoby bez domova	
LOŽ HERMES – NOCLEHÁRNA	52
TERÉNNÍ PROGRAMY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	54
ZAMĚSTNANOSTNÍ SOCIÁLNÍ PROGRAMY	56
Služby související se zabydlováním	
MĚSTSKÁ NÁJEMNÍ AGENTURA	59
NÁBYTKOVÁ BANKA PRAHA	61
MĚSTSKÉ UBYTOVNY	63
MODRÝ TÝM – TERÉNNÍ ZABYDLOVACÍ SLUŽBA	65
AGENDA BYTŮ PRO OSOBY V SOCIÁLNÍ TÍSNI	67
Technické a provozní zajištění	
PROVOZ A INVESTICE	68
ODDĚLENÍ ANALÝZ A KONCEPCÍ	71
Projekty	
„KONEČNĚ DOMOV“	72
„PODPORA ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ HL. M. PRAHY NA ROKY 2024–2027“	75

SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ PORADNA KONTAKT

Ječná 3, 120 00 Praha 2

+ 420 222 515 400

poradna.kontakt@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Sociálně právní poradna Kontakt poskytuje komplexní poradenské služby zaměřené především na pracovně právní vztahy, nesporné občanské řízení (péče o nezletilé, rozvody), poradenství v oblasti nájemních vztahů, sociálního zabezpečení a dávek a předlužení. Poradna má pověření k podávání insolvenčních návrhů, které s klienty zpracovává komplexně a odborně. Naše služby zahrnují jednorázové poradenství i dlouhodobou spolupráci a podporu, pokud je nutná. Pomáháme klientům získat potřebné informace, propojit se s dalšími podpůrnými službami a v případě potřeby nabízíme terénní doprovod v náročných situacích. Naší cílovou skupinou jsou osoby, které se ocitly v náročné životní situaci, ať už nově, nebo dlouhodobě. Klientům poskytujeme pomoc při orientaci v problémech a hledání řešení, zejména těm, kteří nemají dostatečné vlastní zdroje. Naším cílem je poskytovat dostupné a nízkoprahové poradenství, které je k dispozici i anonymně.

Kapacita služby

Služba je dostupná okamžitě, pokud je volná kapacita. Klienti, kteří se objednají, mají přednost.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 jsme pokračovali v poskytování širokého spektra našich poradenských činností. Naším cílem bylo zajistit efektivní a včasnou pomoc našim klientům. K telefonickým konzultacím jsme přidali možnost online setkání, čímž jsme ještě více zpřístupnili naše služby. Nadále jsme se intenzivně věnovali procesu přípravy a podávání insolvenčních návrhů, což je jedna z klíčových oblastí naší práce.

V rámci naší činnosti jsme poskytovali sociálně právní poradenství jak v ambulantní formě, tak v případě potřeby i v terénu.

Statistika za rok 2024

V roce 2024 jsme poskytli pomoc celkem 2 700 klientům.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 plánujeme pokračovat v poskytování kvalitních a dostupných služeb podle principů, které jsme si nastavili v předchozím období. Revidovat a doplnit standarty kvality. Naše pracovnice i nadále prohlubují své odborné kompetence a pravidelně se vzdělávají. Také bychom rádi posílili propojení našich služeb s ostatními službami CSSP a účastnili se aktivně setkání, která pomohou zvýšit povědomí veřejnosti o našich službách.

Naší prioritou je nadále poskytovat kvalitní efektivní, přístupné a odborné poradenství pro všechny, kdo se ocitli v náročné životní situaci. Děkujeme všem našim klientům za důvěru, a těšíme se na další rok, ve kterém budeme moci pokračovat v naší práci a pomáhat těm, kteří to nejvíce potřebují.

RESOCIALIZAČNÍ A REINTEGRAČNÍ PROGRAMY

Sokolovská 95/87, 180 00 Praha 8

+420 731 605 313

zuzana.stancova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Resocializační a reintegrační programy (RRP) realizují od roku 2001 několik odborných programů pro cílovou skupinu dospělých klientů a klientek s problematikou překračování norem a zákonů. RRP poskytuje odborné služby i pro sociální zázemí této cílové skupiny. Programy jsou rozděleny především podle fází, ve kterých se případ nachází nebo podle potřeb a požadovaného druhu podpory a pomoci ze strany klientů odborných služeb RRP (*podmíněně odsouzení, odsouzení, kteří se připravují na možnost podání žádosti o podmíněně propuštění, podmíněně propuštění z VTOS, rodiny a sociální zázemí pachatelů*).

Jednotlivé programové moduly pracoviště RRP jsou primárně zaměřeny na zvládnutí rizikových faktorů resocializace pachatelů, na proces přijetí odpovědnosti za spáchaný trestný čin. Cílem jednotlivých programových modulů pracoviště RRP je především získání náhledu na své chování, uvědomění si důsledků svého jednání a jeho dopadů na oběť a další osoby, či právní subjekty dotčené trestným činem.

Dalším cílem je působit odborným a vhodným způsobem na uživatele PRP, aby měl možnost porozumět vlastnímu jednání, které vedlo svou povahou a rozsahem k újmě a poškození fyzických osob, či právnických subjektů. Programové moduly pracoviště RRP jsou zaměřeny také na identifikaci rizik takového jednání i jejich eliminaci vhodným harmonogramem jednotlivých kroků klienta a vypracováním konkrétního plánu nápravy škody, či způsobené újmy zaviněné trestným činem. Podstatné je také vytvoření prostoru ve směru k porozumění příčinám svého agresivního chování a rozpoznání spouštěčů tohoto chování.

Jedním ze záměrů programů RRP je úspěšná resocializace pachatelů, jejich začlenění do společnosti, podpora procesu ukončení kriminálního chování a následná eliminace opakování trestné činnosti s opětovným odsouzením – recidiva.

Kapacita služby

S ohledem na skutečnost, že jde o pracoviště s poradenským zaměřením formou ambulantní práce s uživatelem, ale také poskytujeme odborné poradenské služby našim uživatelům, kteří jsou nyní ve výkonu trestu, tedy jde o formu terénní práce, nelze přesně určit celková kapacita.

Tato položka se řídí počtem zaměstnanců na pracovišti a jejich kapacitou pro výkon kvalitní odborné poradenství realizované formou osobních konzultací (online konzultací, korespondence a telefonátů).

Počet pracovníků na pracovišti RRP je 4.0 úvazku.

Okamžitá kapacita jsou 4 uživatelé ve stejnou dobu a cca 20 uživatelů denně při realizaci odborných konzultací. Do přehledu okamžité a denní kapacity nejsou zahrnuty ostatní formy intervencí (*korespondence, elektronická pošta, telefon apod.*).

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 pracoviště RRP pokračovalo v prioritách stanovených v roce 2024, tedy prioritou nadále zůstává kvalita odborné práce s výrazným zaměřením na individuální potřeby, možnosti i dovednosti jednotlivých uživatelů služeb RRP.

Důležitými tématy při práci s klienty RRP jsou vztahy v rodině a sociálním okolí, sociální kompetence, dovednosti a schopnosti. Je zřetelně prokazatelné, že podpora blízkého okolí uživatelů a uživatelů programových modulů RRP je velice důležitým podpurným aspektem pro kvalitní začlenění se do běžného života.

Dále zůstává prioritou téma násilí, agrese a závislosti.

Pracoviště RRP nadále zaznamenává postupný nárůst žen, vykonávajících nepodmíněný trest. Zájem o spolupráci z věznic, kde vykonávají tresty ženy, se zvýšil během období 5 let o více než 60 %.

RRP se dařilo podporovat klienty RRP v otázce umístění na trhu práce, získání zaměstnání. Pracoviště RRP aktivně vyhledávalo další partnery pro oblast zaměstnávání osob se záznamem v RT.

Po celý rok 2024 jsme stabilně pokračovali v nabídce kvalitních odborných služeb pro klienty s dostatkem prostoru a času pro jejich potřeby (*„kvalita má přednost před kvantitou“*). Dále se opakovaně ukazuje, že se i nadále postupně zvyšuje zájem uživatelů odborných služeb RRP a jejich sociálního zázemí o odborné služby pracoviště RRP.

Nejvíce „skloňovaným“ tématem byl pojem příprava na „bezpečné propuštění“, které je ve svém obsahu i cíli také ústředním posláním odborné agendy RRP, především pak svým zaměřením, součástí RP „BETA“ (přípravná fáze, kdy je práce orientována do prostředí věznice, tedy v době, kdy klient ještě vykonává nepodmíněný trest odnětí svobody) a aktivit spadajících pod tento programový modul.

Po celý rok 2024 jsme nabízeli klientům RRP kvalitní služby a věnovali jim dostatek času. Je patrné, že se stále zvyšuje zájem uživatelů odborných služeb RRP a jejich sociálního zázemí o odborné služby pracoviště RRP.

Výrazné aktivity: Zahájení X. běhu skupinové aktivity pro odsouzené ve věznici Horní Slavkov ve spolupráci se specializovaným oddělením věznice – Závislost jako problém, besedy s odsouzenými z VV Praha – Ruzyně, aktivní členství v asociaci organizací pracujících ve vězeňství - AOOV, spolupráce s MU v Brně,

Katedrou ústavního práva – společné aktivity pro odsouzené ve věznici Horní Slavkov, podíl a konečné výstupy v projektech IKSP a dalších institucí, spolupráce s odborem trestní politiky na MSp – koncepce vězeňství, vysílání dokumentu „Zase zpátky“ s velice pozitivními ohlasy odborné veřejnosti i občanů, semináře, workshopy.

Témata k řešení: Zajištění bydlení po VTOS pro ženy, klientky RRP – podmíněně propuštěné, odborné zkvalitnění programu REDITUM.

Statistika za rok 2024

- 901 uživatelů celkem
 - *Terénní forma služby: 583 uživatelů*
 - *Ambulantní forma služby: 318 uživatelů*
 - *Ostatní: 14 uživatelů (jednorázové poradenství, sociální okolí uživatelů služeb a podobně)*
- 4 032 hodin přímé práce (8 064 intervencí)
 - *Terénní forma služby: 1 035 hodin (2 070 intervencí)*
 - *Ambulantní forma služby: 2 997 hodin (5 994 intervencí)*
- 27 spolupracujících věznic v ČR (z celkového počtu 35 věznic)
- 180 výjezdů na odborné konzultace do jednotlivých věznic

PLÁNY PRACOVISŤE DO ROKU 2025

Aktivní účast v Asociaci organizací v oblasti vězeňství: zlepšení přístupu k postpenitenciární péči.

Aktivita v oblasti rozšíření příležitostí v oblasti bydlení: především ženy podmíněně propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

Koncepce pracoviště RRP: reakce na legislativní změny zákonů, vedení agendy RRP s ohledem na priority v oblasti restorativní justice, flexibilní přístup v oblasti alternativních trestů trestní politika ČR.

Reakce pracoviště RRP na výstupy evaulace (dotazníky 2024): monitoring a konstruktivní reakce v realizaci programových modulů v souvislosti s potřebami uživatelů programových modulů RRP – kvalita práce.

Rozvoj pobytového programu REDITUM: podmínky, prostory, možnosti.

Aktivity společně s VSČR: besedy v rámci extramurálních aktivit konkrétních věznic, programy se skupinou odsouzených v konkrétní věznici Horní Slavkov (aktivita „Závislost jako problém“ zaměřená na vzorce závislostního jednání), besedy.

Rozvoj spolupráce s PMS ČR: společná odborná setkání s PMS ČR, středisko Praha.

INTERVENČNÍ CENTRUM

Chelčického 39, Praha3

+420 281 911 883, +420 734 510 292

icpraha@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Intervenční centrum Praha je specializovanou sociální službou poskytující sociální, právní a psychologickou pomoc osobám ohroženým domácím násilím a násilím v blízkých vztazích. Služba je dostupná "nízkoprahově" a může být využita i anonymně. V souvislosti se zákonem č. 273/2007 Sb., O Policii České republiky poskytujeme pomoc také osobám, u kterých proběhlo policejní vykazání násilné osoby ze společné domácnosti. Tyto osoby máme povinnost v zákonné lhůtě (48 hod.) kontaktovat s nabídkou naší pomoci.

POPIS ČINNOSTI PRACOVIŠTĚ V ROCE 2024

V roce 2024 jsme v rámci mezioborové spolupráce dále usilovali o vytváření provázaného a vzájemně informovaného systému pomoci pro ohrožené osoby.

Od února do dubna byly uskutečněny 4 návštěvy pracovníků IC na poradách vedoucích pracovníků, spolupracujících obvodních ředitelství Policie ČR, jejichž cílem bylo podpořit vzájemnou spolupráci a využívání institutu vykazání násilné osoby ze společné domácnosti. Na těchto setkáních byly zmíněny konkrétní výstupy ze statistických údajů z loňského roku, kterými jsme poukazovali na vysoké procento klientek a klientů IC, kteří po vykazání násilného partnera(-ky) v minulém roce využili nabídku pomoci ze strany Intervenčního centra.

V březnu a dubnu jsme v rámci spolupráce s Fakultní nemocnicí Královské Vinohrady proškolili více než 60 osob z řad zdravotnického personálu. Ředitel Centra sociálních služeb Praha Bc. Roman Béla a ředitel Fakultní nemocnice Královské Vinohrady MUDr. Jan Votava, MBA v květnu podepsali memorandum o spolupráci v oblasti pomoci osobám zasaženým domácím násilím a násilím v blízkých vztazích.

V červnu proběhlo v Intervenčním centru setkání se specializovanými službami (Acorus, ROSA, ProFem). I v budoucnu plánujeme pravidelná setkávání v tomto formátu organizovat, bližší spolupráce se nám osvědčuje.

V květnu jsme v prostorách Skautského institutu zorganizovali setkání pro pracovníky pražských OSPODů k tématu dětí ohrožených násilím v rodině-co o nich víme a jak jim můžeme pomoci, na kterém Mgr. Dana Moree, Dr., ze sociologického ústavu AVČR představila výsledky hloubkového kvalitativního výzkumu.

V listopadu se v IC uskutečnila návštěva náměstka ředitele SKPV Mgr. Vladimíra Melouna, kde byly diskutovány možnosti včasné spolupráce zainteresovaných subjektů.

V prosinci jsme ve spolupráci s OSPOD Praha 1 a policejní metodičkou pro problematiku domácího násilí zrealizovali interaktivní workshop pro pracovníky pražské pořádkové a kriminální policie, ve kterém jsme na příkladech z praxe poukazovali na efektivní systémové kroky a dále diskutovali možné postupy.

V říjnu jsme v rámci Týdne sociálních služeb uspořádali Den otevřených dveří pro odbornou i laickou veřejnost.

Rovněž jsme v průběhu celého roku komunikovali se zainteresovanými subjekty a jednotlivci z řad odborné veřejnosti s cílem podpořit vzájemnou spolupráci.

Statistika za rok 2024

V roce 2024 využilo služby IC 416 zájemců a 181 klientů. Bylo jim poskytnuto celkem 1 716,5 hodin podpory. Z celkového počtu bylo 214 osob ze strany IC kontaktováno s nabídkou pomoci po vykazání násilné osoby ze společné domácnosti.

PLÁNY PRACOVNÍŠTĚ DO ROKU 2025

Na tento rok plánujeme rozšíření našeho týmu o vedoucí služby, právníka a sociální pracovníci. V klientské oblasti se zaměříme na rozvoj služeb pro děti. Dále bude probíhat rozvoj spolupráce se zainteresovanými subjekty v problematice domácího násilí, kterému se kontinuálně věnujeme.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

V týmu byli zastoupeni sociální pracovníci(-ce), psycholog, psychoterapeutky a právnička (celkem 9 úvazků). V roce 2024 byly přijaty dvě nové kolegyně, sociální pracovníce a terapeutka. Vedoucí služby svůj pracovní poměr v tomto roce ukončila, stejně jako právnička a psycholog.

PROGRAM VIOLA

Intervenční centrum: Chelčického 39, Praha3
Detašované pracoviště: Říčanská 2414, Praha 10
+420 773 666 784
alzbeta.cernochova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Program Viola poskytuje poradenství pro osoby dopouštějící se násilí v blízkých vztazích. Od roku 2024 se definitivně a oficiálně oddělil od Intervenčního centra (IC) a v současné době funguje v rámci Centra sociálních služeb Praha jako samostatný program.

Kapacita programu je ovlivněna provizorními prostory (Viola nemá vlastní pracoviště, ale využívá 1 místnost-konzultovnu v rámci poraden a jednu kancelář v rámci IC).

Kapacitu programu ovlivňuje i mezioborová spolupráce, kde se účastníme konferencí a workshopů na téma násilí v blízkých vztazích. Aktivně se podílíme na tvorbě aktualizace dokumentu Úřadu Vlády Minimálních standardů pro osoby dopouštějící se násilí v blízkých vztazích. Jsme také jedním ze zakládajících členů asociace Zastav násilí. Věnujeme se edukaci nejen širší veřejnosti, ale nabízíme i podporu kolegům a odborníkům.

Program nabízí sociální a psychologické poradenství a psychoterapeutickou pomoc. Pomáhá lidem nejen po vykazání, zorientovat se v dané situaci a porozumět svému chování, které je spojené s násilím, ale i hledat bezpečné způsoby zvládání náročných situací spojených se vztekem.

POPIS ČINNOSTI PRACOVIŠTĚ V ROCE 2024

Podařilo se oddělit Violu od Intervenčního centra nejen detašovaným pracovištěm, ale i administrativně.

Program Viola vstoupil do asociace Zastav násilí a CSSP je jedním ze zakládajících členů.

I přes personální podstav se daří nabírat nové klienty. Podařilo se najít supervizorku.

V rámci mezioborové spolupráce se nám podařilo se propojit s organizacemi: Rubikon, Cestou necestou, Acorus, Locika, Dům tří přání, Armáda spásy, Psychiatrická nemocnice Bohnice, Fakultní Nemocnice Královské Vinohrady a v rámci CSSP s Poradnami a Trianglem.

Statistika za rok 2024

Počet klientů byl 42. Z toho 32 mužů a 10 žen. Bohužel jsme museli 40 klientů odmítnout z kapacitních důvodů. Celkem jsme se klientům věnovali v rozsahu 300 hodin přímé práce v 800 výkonech za rok 2024. V rámci programu jsme měli jednu dlouhodobou stážistu.

Hodnocení kvality

Podařilo se vstoupit do asociace a být jedním ze zakládajících členů. Program Viola se postavil na vlastní nohy. Klienti účast v programu pozitivně hodnotí především za možnost, že existuje bezpečný prostor, kde mohou pracovat na změně svého chování, aby se nedopouštěli násilí v blízkých vztazích.

Výzvy a problémy

Hlavní překážkou pro program jsou provizorní prostory, které se skládají ze dvou pracovišť, které jsou od sebe vzdálené. Pokud se podaří najít vhodné prostory pro program Viola, další výzvou bude zvýšení personálního obsazení, které plánujeme řešit nábořem nových pracovníků a tím reagovat na nedostatečnou kapacitu pro klienty. Za rok 2024 jsme museli odmítnout 40 klientů z kapacitních důvodů.

PLÁNY PRACOVIŠTĚ DO ROKU 2025

Hlavní prioritou pro rok 2025 je získat stabilní prostory pro Violu a nemít provizorní dvě pracoviště. Ideál je mít vše na jednom místě.

Pracoviště plánuje rozšířit kapacitu a tím umožnit program využívat více lidem, protože v současné době jsou kapacity nedostatečné.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Během roku 2024 došlo k personálním změnám. Vedoucí programu na 0,3 ukončila poměr k 30. 6. 2024. Další úvazek, který se v programu snížil, byl psycholog z 0,8 na 0,4 od 1. 4. 2024. Úvazek sociální pracovníce se 0,7 nezměnil, ale od 1. 7. 2024 převzala vedení programu.

Plán na rok 2024 bylo rozšíření týmu o další úvazky, ale bohužel došlo pouze ke snížení úvazků.

KRIZOVÉ CENTRUM RIAPS

Chelčického 39, 130 00 Praha 3

+420 222 586 768

riaps@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Krizové centrum RIAPS poskytuje krizovou intervenci a psychologickou podporu. Tým centra tvoří zkušení krizoví intervenenti z řad psychologů, psychiatrů a středního zdravotnického personálu. Pracujeme s plnoletými klienty (osoby mladší 18 let mohou v krizové situaci kontaktovat Dětské krizové centrum na tel. 241 484 149), kterým poskytujeme pomoc v krizových situacích a v situacích, které nejsou aktuálně schopni zvládat vlastními silami (podrobněji viz níže). Hlavní náplní naší práce je krizová intervence s cílem stabilizace aktuálně vzniklé situace a posílení individuální kompetence klienta k hledání případného dalšího řešení.

Stručný popis služeb

Naše služby jsou určeny lidem vyrovnávajícím se se ztrátou blízké osoby, lidem vystaveným závažným událostem – lidem s akutním rozvojem úzkostných či depresivních potíží, lidem, kteří řeší akutní partnerské či osobní problémy, lidem s akutním zhoršením stávající psychické poruchy, lidem s rozvíjejícími se příznaky duševní poruchy, obětem trestných činů nebo hromadných neštěstí, kterým zajišťujeme prvotní péči a kontakty na následnou péči. Pomoc poskytujeme formou nepřetržité pohotovostní služby, ambulantních konzultací, na které je možné se předem objednat, krátkodobého pobytu na lůžkovém oddělení krizového centra nebo docházení do denního stacionáře. Služby jsou hrazeny zákonným zdravotním pojištěním, ve všední dny od 17:00 do 7:00, o víkendech a svátcích se platí pohotovostní poplatek 90,- Kč.

Součástí krizového centra je Poradna pro pozůstalé, v níž jsou klientům poskytovány ambulantní konzultace a také pravidelná skupinová setkávání pro ty, jejichž blízká osoba si vzala život.

Události v roce 2024

Kromě poskytování standardních zdravotnických služeb, které KC RIAPS nabízí, zde probíhají pravidelné kazuistické semináře v rámci postgraduální výuky psychologů pracujících ve zdravotnictví. I v roce 2024 pokračovala spolupráce s Filozofickou fakultou Univerzity Karlovy, studenti katedry psychologie zde absolvovali odborné stáže. Nadále probíhá spolupráce s Vyšší odbornou školou zdravotnickou Suverénního řádu maltézských rytířů.

Odborníci z KC RIAPS se aktivně zúčastnili konference k prevenci sebevražd s názvem Hledání světla v temnotě a Pražského setkání interventů a peerů. V průběhu roku pak byla odborná i laická veřejnost seznamovaná se službami KC RIAPS prostřednictvím exkurzí.

Statistika za rok 2024

- 1 412 nově příchozích klientů (1. kontakt)
- 2 840 ošetřených klientů

PLÁNY PRACOVNÍŠTĚ DO ROKU 2025

V plánu je udržet v současnosti nabízené služby v dosavadní kvalitě a rozsahu. Významným faktorem pro udržení stávajícího rozsahu služby je nábor nových zaměstnanců, s jejichž nedostatkem se dlouhodobě potýkáme. Plánujeme pokračovat ve vzdělávacích činnostech, které KC RIAPS nabízí a nadále spolupracovat při vzdělávání studentů, kteří zde absolvují odborné stáže.

PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY

Žilinská 2769/2, Praha 4 (korespondenční adresa)

+240 222 580 697

linka.duvery@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Pražská linka důvěry (PLD) poskytuje telefonickou krizovou pomoc – sociální službu dle par. 55 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V širším smyslu jde o distanční formu pomoci. Fakticky poskytuje nonstop telefonickou krizovou pomoc, chatovou krizovou intervenci a poradenství (60 hodin týdně) a e-mailové poradenství.

Tato služba je nabízena volajícím z celé České republiky bez rozdílu věku, pohlaví či řešené problematiky. Jediným omezením je schopnost dorozumět se v češtině. Je poskytována okamžitě a nepřetržitě, funguje v nonstop provozu (24 hodin denně po celý rok). Pracoviště zaručuje svým klientům anonymitu, nemusí sdělovat své jméno, ani místo pobytu.

Telefonická krizová pomoc je nabízena v případech jakékoli akutní krizové situace. Aktuálním cílem je stabilizace stavu klienta a snížení nebezpečí prohloubení krize. Dlouhodobým cílem je propracování blízké budoucnosti klienta a nasměrování na možnosti řešení. Metoda práce „telefonická krizová intervence“ (dále TKI) je postavena zejména na přijetí, bezpečí, podpoře, prostoru a respektu, s využitím specifických technik a poskytnutím potřebných informací tak, jak je vhodné pro nalezení optimálního řešení stávající situace. Důraz je kladen na individuální přístup, práci s emocemi, motivaci a aktivizaci klienta.

Pražská linka důvěry rovněž zabezpečuje pro laickou i odbornou veřejnost základní poradenství a informační servis z oblasti návazných psychosociálních služeb.

Vedle telefonické krizové pomoci nabízí pracoviště rovněž e-mailové a chatové internetové poradenství. E-mailové poradenství je dostupné na e-mailové adrese linka.duvery@csspraha.cz. Jediným omezením je schopnost uživatele komunikovat v českém jazyce. Odpovědi jsou zasílány nejpozději do 5 pracovních dnů, doporučená maximální délka příchozího e-mailu jsou 3 normostrany.

Chatové poradenství je poskytováno na adrese www.chat-pomoc.cz, a to v rozsahu 60 hodin týdně v pravidelných časech. Služba zaručuje naprostou anonymitu, veškerá konverzace je po skončení kontaktu na obou stranách automaticky vymazána. Maximální doporučená délka jednoho chatu v jednom dni je 90 minut. Chatové poradenství se řídí podobnými principy jako TKI, modifikovanými pro potřeby online internetové komunikace.

Služba je poskytována bezplatně, klient hradí pouze poplatek svému operátorovi

dle tarifu, který využívá pro spojení s „pevnou linkou“, případně poplatků za internetové připojení.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

I přes výše uvedené personální změny pracoviště po celý rok fungovalo v neomezeném provozu. To se podařilo také díky částečnému využívání práce na dálku / home office. Ten přispěl i k řešení mimořádných událostí, zdravotních či rodinných indispozicí pracovníků apod.

Opět výrazně vzrostl celkový počet kontaktů, zejména pak těch, které nemohly být z kapacitních důvodů obslouženy. Přestože zaznamenáváme nárůst každoročně, tentokrát byl zesílen i kvůli zrušení Linky důvěry Centra krizové intervence. Ještě ve větší míře se tak projevila potřeba navýšení kapacity služby.

V roce 2024 byl rovněž ukončen proces profilace, který poskytl nezávislou zpětnou vazbu k fungování služby a přispěl svými podněty a výstupy k jejímu dalšímu metodickému i provoznímu rozvoji a ukotvení.

Pracovníci Pražské linky důvěry se dle možností dále vzdělávali. Intenzivně byl využíván také systém supervizí a intervizí, zaměřujících se zejména na případovou práci s klienty, a to i formou celodenních týmových setkání. Na jaře proběhl výcvik v chatové krizové intervenci, zajištěný lektory z řad pracovníků PLD a pořádaný ve spolupráci s Profesním institutem Jahodovka. Dále se prohlubovala spolupráce s jinými organizacemi, nově byla uzavřena dohoda o výměnných stážích s Linkou bezpečí. Aktualizovala se rovněž Dohoda o spolupráci s Hasičským záchranným sborem, respektive tísňovou linkou 112. Pracoviště bylo nadále aktivní v rámci ČAPLD (Česká asociace pracovišť linek důvěry). Asociace nově usiluje o co nejefektivnější využívání své stávající sítě pracovišť, aby byla krizová pomoc dosažitelná většímu počtu klientů.

Statistika pracoviště za rok 2024

Pracoviště PLD zaznamenalo v roce 2024 celkem 37 059 kontaktů. Celkový počet kontaktů oproti loňskému roku opět výrazně vzrostl (celkově cca o 12 %), u telefonických kontaktů o 21 % (pravděpodobně i díky zrušení Linky důvěry Centra krizové intervence). Celkový počet přijatých kontaktů byl 17 907, z toho bylo 12 922 skutečně plnohodnotných smysluplných kontaktů. Tento počet zůstal srovnatelný s loňským rokem. Kapacita služby už je bohužel tímto v podstatě naplněna, takže mnoho klientů se nedovolalo v době, kdy pracovníci vedli další hovor, případně se na ně nedostala řada při chatu. Takovýchto kontaktů bylo 19 152 – 52 % všech kontaktů, což je opět nárůst o 3 689 neuspokojených kontaktů oproti roku 2024. Z podstaty naší anonymní služby nelze odlišit počet jedinečných volání/chatů (klientů) od počtu kontaktů.

Zhruba 65 % kontaktů tvoří ženy. Nejvíce zastoupenou **věkovou skupinou** mezi klienty PLD byly 50–64 let (cca 26 %), 36–49 let (22 %). Výrazné zastoupení se udrželo i v kategorii seniorů (20 %). Skupina 27–35 let tvořila 13 %, děti podobně

jako vloni tvořily cca 8,5 %, mladých dospělých do 26 let bylo stabilně cca 10 %). Je však nutné dodat, že věk klientů je ve většině případů pouze odhadován, uvedené hodnoty jsou tedy pouze orientační. Věk rovněž není uváděn u všech zaznamenaných kontaktů.

Tematicky byly kontakty jako obvykle velice pestré, částečně moderované zejména aktuální geopolitickou situací v ČR i ve světě. Setkali jsme se tak s dozvuky tragické události na Filozofické fakultě UK, povodní, ale i probíhajících válečných konfliktů, situací kolem volby v USA apod. Zároveň však hlavními tématy nadále zůstávala problematika osobní a potíže v mezilidských vztazích.

Hodnocení kvality

V roce 2024 byl uzavřen proces profilace, při kterém byla poskytnuta nezávislá odborná zpětná vazba na Pražskou linku důvěry. Výstupy z profilace vesměs podpořily stávající nastavení služby a nebyly shledány výrazné nedostatky. Byly navrženy dílčí rozvojové podněty či návrhy pro další zefektivnění.

Jedno z týmových setkání bylo zaměřeno i na připomenutí, sdílení a další rozvoj hodnot pracoviště a celého týmu pražské linky důvěry, a to včetně vysoké důležitosti profesionálního přístupu.

Pražská linka důvěry byla i v roce 2024 certifikovaným členem České asociace pracovišť linek důvěry (ČAPLD) a splňovala tak její etické kodexy i nově přijaté standardy kvality distanční krizové pomoci.

Výzvy a problémy

Pracoviště čelilo personálním problémům, způsobeným dlouhodobou pracovní neschopností jedné z pracovnic i celkovým personálním podstavem, který vyžadoval větší pracovní nasazení zbývajících členů týmu PLD.

PLD rovněž čelila nárůstu kontaktů po uzavření Linky důvěry Centra krizové intervence na konci roku 2024, kdy se část klientely tohoto pracoviště přesunula právě na PLD. Výzvou tak bylo tento nápor zvládnout a poskytnout potřebnou podporu těmto klientům. To se podařilo i díky dalšímu zefektivňování spolupráce v rámci ČAPLD. To umožnilo, aby se klienti, kteří nebyli z kapacitních důvodů obslouženi, mohli v případě zájmu obrátit na jiné spolupracující pracoviště, které je méně vytížené. Ve větší míře jsme tak spolupracovali s Linkou pomoci Spirála v Ústí nad Labem.

PLÁNY PRACOVIŠTĚ DO ROKU 2025

Stejně jako v předchozích letech se chce pracoviště zaměřovat na udržení co nejvyšší kvality poskytovaných služeb, a to zejména využíváním systému supervizí, intervizí, týmového i individuálního vzdělávání, absolvováním stáží, účastí na pracovních skupinách apod. Pražská linka důvěry je rovněž nadále aktivní v rámci České asociace pracovišť linek důvěry.

Rádi bychom dle možností udrželi co nejužší kontakt se spolupracujícími pracovišti, a to jak v rámci CSSP, tak mimo ně. Rádi bychom dotáhli dohodu o výměnných stážích s tísňovou linkou 155. Stejně jako v předchozím roce pokračuje nastavená spolupráce s Profesním institutem Jahodovka při školeních krizové intervence.

Důležitým cílem je pochopitelně i doplnění chybějících personálních kapacit.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Na Pražské lince důvěry pracují speciálně vyškolení kvalifikovaní pracovníci, kteří prošli dlouhodobou odbornou přípravou a výcvikem v krizové intervenci. Jde o sociální pracovníky, psychology, pedagogy či další odborné pracovníky z humanitních oborů.

Pracoviště zaznamenalo v roce 2024 personální změny, při kterých došlo k částečné obměně týmu, a bylo tudíž nutné věnovat zvýšenou pozornost výběru a zaškolení nových pracovníků/pracovnic. Ke konci roku odešel služebně nejstarší člen týmu (na pracovišti působil 22 let) do důchodu a další pracovnice na mateřskou dovolenou.

PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY

Trojská 46/8, 182 00 Praha 8,
+420 731 056 716 (PhDr. Petra Nebesová)
petra.nebesova@csspraha.cz

Adresy všech pracovišť Poradny:

Mánesova 53 (Praha 2), Kubelíkova 55 (Praha 3), Jindřicha Plachty (Praha 5), Dejvická 18 (Praha 6), Novákových 5 (Praha 8), Trojská 8 (Praha 8), Říčanská 7 (Praha 10), Jordana Jovkova 5 (Praha 12).

POPIS SLUŽBY

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy nabízí ambulantní služby celkem na osmi pracovištích v Praze. Pracoviště na Praze 1 bylo z personálních a ekonomických důvodů v průběhu roku zrušeno.

Poradna poskytuje odborné sociální poradenství – sociálně právní poradenství, psychologické poradenství s prvky socioterapie, sociální poradenství, rodičovskou edukaci pro rozcházející se rodiče a pomoc při uzavírání rodičovských dohod.

Klienty Poradny jsou manželské a partnerské páry, rodiny, i jednotliví jejich členové v závažných životních situacích, ve kterých si nemohou poradit vlastními silami bez ohledu na příslušnost k jakékoliv menšině.

Poradna se zaměřuje primárně na práci s celým rodinným systémem a na vztahové problémy dospělých osob. Spolupráce s nezletilými klienty je podmíněna souhlasem zákonného zástupce.

Dle zákona so sociálních sužbách poskytuje Poradna klientům služby zdarma.

POPIS ČINNOSTI PRACOVIŠTĚ V ROCE 2024

Poradna se zapojila do Festivalu neziskových organizací Prahy 5, zde interaktivním způsobem proběhla prezentace nejen služeb Poradny a Triangu lu za použití karet o partnerských mýtech a ukázkou ikonografik a kalendáře k programu Edukace rodičů, ale i celého CSSP. Účastníkům Festivalu byly představeny jednotlivé služby a na stánku byly k dispozici propagační předměty a materiály. Dále se Poradna aktivně účastnila Veletrhu sociálních služeb pro Prahu 10 a potravinové sbírky.

Pracovníci Poradny průběžně propagují činnost Poradny a oboru manželského a rodinného poradenství prostřednictvím článků pro media, prezentací služby na mezioborových setkáních realizovaných na pracovištích Poradny nebo účastí na síťovacích setkáních se spolupracujícími institucemi. Poradna opakovaně

organizovala odborné setkání s pracovníky OSPOD a nově i opatrovnickými soudci Prahy 8, účastnila se kulatých stolů.

Poradna zahájila nově spolupráci s dalšími organizacemi, například Centry duševního zdraví, mateřskými školami nebo Domem na půl cesty.

Statistika za rok 2024

Služba poskytla poradenství pro 2 649 klientů, 10 464 hodin přímé práce a 10 934 intervencí nepřímé práce ve prospěch klienta.

Hodnocení kvality

Poradna průběžně zjišťuje spokojenost klientů prostřednictvím ústní zpětné vazby a dále za pomoci dotazníku Hodnocení poradenské pomoci pro klienty. Z hodnocení klientů vyplynulo, že se o službě dozvěděli především z doporučení svých známých, kteří služby Poradny v minulosti nebo současnosti čerpají, z internetu, doporučením OSPOD nebo jiné instituce. Poradenské služby hodnotí jako vysoce kvalitní, pracovníky považují za vstřícné, povzbuzující a jejich pomoc za užitečnou, podpůrnou a podnětnou v řešení problému, se kterým přicházejí. Prostředí pracovišť na ně působí příjemně. Většina klientů by návštěvu služby doporučila.

Na základě podnětů ZIS SOV MHMP služba nově nastavuje některé procesy.

Výzvy a problémy

Hlavní výzvou bylo personální zabezpečení služby. Proběhlo několik výběrových řízení, vybraní pracovníci však nenastoupili. Do budoucna bude třeba realizovat setkání s uchazeči flexibilněji, proces výběrových řízení zjednodušit a ve spolupráci s CSSP nástup vybraných uchazečů urychlit.

Další výzvou byla revize procesu vykazování práce, kontrola a vedení dokumentace klientů. Následovala příprava změn, nastavení nové metodiky a zahájení realizace.

PLÁNY DO ROKU 2025

- Zaškolení nových pracovníků, doplnění volných pozic, realizace výběrových řízení
- Revize úvazků a pracovišť po VŘ.
- Nastavení nové metodiky sociální práce v Poradně, realizace pilotního procesu v přijímání nových klientů aj, revize – vyhodnocení.
- Realizace změn ve vedení dokumentace a vykazování práce nastavených v roce 2024, nastavení kontrolních mechanismů
- Navýšení přímé práce s klienty, lepší vykazování ostatní práce ve prospěch klienta i dalších činností.
- Sjednocení a větší využívání programu Edukace rodičů.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

V Poradně pracují manželští a rodinní poradci, převážně z řad psychologů a dalších humanitních oborů, dále sociálních pracovníci a právníci pro oblast rodinného práva. Tým tvořilo 22 pracovníků včetně externistů, v průběhu roku 6 pracovníků ze služby odešlo. Ve výběrových řízeních byli od nového roku 2025 přijati zatím 4 noví pracovníci.

TRIANGL – CENTRUM PRO RODINU

Chelčického 39/842, Praha 3

+420 731 056 720

triangl@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Triangl je specializované pracoviště, které poskytuje odborné sociální poradenství, podpůrné setkání a socioterapie dětem a jejich rodinám. Služby se zaměřují především na dětské klienty a jejich rodiny, kteří čelí osobním, vztahovým a komunikačním problémům. Hlavní důraz je kladen na potřeby dítěte, a proto práce s rodiči probíhá vždy s ohledem na aktuální situaci dítěte. V návaznosti na potřeby dětského klienta poskytujeme rovněž rodičovské a sociální poradenství pro rodiny.

Nabízíme individuální, párové, rodinné a skupinové konzultace, zejména formou osobních ambulantních setkání. Vhodně zvolené formy distanční pomoci jsou nabízeny tam, kde je to pro spolupráci efektivní.

Posláním Trianglu je podpořit děti, jejich rodiny a blízké v harmonizaci mezilidských vztahů. Naším cílem je posílit rodinné vazby, stabilitu rodiny a zaměřit se především na potřeby dítěte. Dále podporujeme děti při budování vztahů v rámci vrstevnických skupin. Harmonizace rodinných a vrstevnických vztahů napomáhá řešení psychosociálních problémů a obnově osobních kompetencí.

Kapacita je daná výší úvazků pracovníků pro přímou práci. V jeden okamžik může Triangl navštívit cca 7 klientů, pokud hovoříme o jednotlivcích. V případě rodičovských či rodinných konzultací to může být až několikanásobně více. Maximální denní kapacita je 56–60 intervencí (1 intervence – 30 min pro jednotlivce, rodičovské páry či rodiny).

Služby jsou poskytovány dle Zákona o sociálních službách zdarma.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

- V roce 2024 jsme pilotovali skupinové setkání dospívajících chlapců „Nejseš na to sám“ (skupina přinesla kladné výsledky, nadále se budeme zamýšlet nad cílovou skupinou dětí, která témata v dalším roce můžeme podobným způsobem podpořit a zpracovat).
- V našem týmu jsme poprvé otevřeli možnost skupinové stáže v Trianglu (velmi kladné zpětné vazby, již chystáme další běh).
- Uspořádali jsme mezioborové setkání odborníků orientovaných na práci s dětmi a rodinou. Na základě domluvy se budou další setkání konat pravidelně 1x za 4 měsíce s případovým zaměřením.

- 1x za půl roku probíhá týmové vzdělávání, v tomto roce proběhlo na téma Sand tray a Vývojové potřeby dětí v období rozvodu rodičů.
- Organizovali jsme den otevřených dveří s odborníky z organizací, se kterými spolupracujeme např. OSPOD a v dalším roce opět plánujeme setkání s ještě užším zacílením spolupráce.
- Došlo ke změně supervizora, se kterým je naplánováno prodloužení spolupráce i pro rok 2025.
- V týmu testujeme párovou spolupráci kolegů v rámci rodinně podpůrné práce.
- Optimalizujeme Vnitřní pravidla Trianglu s ohledem na větší bezpečí dětského klienta, který s důvěrou sděluje na konzultacích svoje pocity. A také tyto optimalizace chrání důvěrnost dokumentace, kde pracovníci sdělují důležitá fakta z konzultací.
- Na základě ZIS SOV MHMP jsou realizovány změny v procesu vykazování přímé a nepřímé práce.
- Pracovníci Trianglu se průběžně vzdělávají formou odborných seminářů, kurzů, výcviků či účastí na konferencích. Rozvíjejí se prostřednictvím pravidelné supervize a intervize, využívají týmové vzdělávání. Dále se pravidelně účastní setkání organizovaných CSSP. Tato forma setkávání přispívá nejen k prohloubení znalostí a vztahů v týmu i s dalšími pracovníky CSSP, ale zároveň upevňuje i vzájemnou odbornou spolupráci v rámci služeb CSSP.

Statistika za rok 2024

Služba poskytla poradenství pro 464 klientů, z toho 179 nezletilých, 103 mužů, 182 žen. Bylo poskytnuto 2 011 hodin přímé práce s klientem. 206 zájemců musela služba z kapacitních důvodů odmítnout.

Hodnocení kvality

Bylo shromážděno celkem 18 vyplněných hodnotících dotazníků od klientů. Klienti měli možnost zvolit mezi papírovou nebo elektronickou verzí, která byla přístupná prostřednictvím QR kódu, jenž byl umístěn ve vstupní čekárně spolu s papírovými dotazníky.

Na základě vyhodnocení dotazníků byly zjištěny následující poznatky:

- Nejčastějšími způsoby, jak se o nás klienti dozvídají, jsou instituce jako OSPOD nebo školy, případně doporučení od blízkých osob.
- Nejvíce využívají dlouhodobé poradenství (do 1 roku), většina z nich využívá individuální podporu pro dítě či dospívajícího, menší část pak rodinné poradenství.
- Co se týče dostupnosti termínů a přístupu pracovníků, klienti jsou spokojeni.
- Děti do 11 let nejvíce oceňují neverbální techniky (například hudbu, práci s pískem, karty) spojené s povídáním. Vnímají zde atmosféru důvěry,

a většina z nich na otázku, zda by se chtěly vrátit, odpověděla kladně, přičemž jedna odpověď byla „nevím“.

- Nejmenší počet dotazníků vyplnili klienti ve věkové skupině 12 až 18 let. Ti, kteří se dotazníku zúčastnili, vyjadřovali důvěru v naše pracoviště a ocenili možnost mluvit s rodiči mimo domov.

V tomto roce jsme poprvé testovali samostatnost při vyplňování dotazníků, kdy jsme je nenabízeli aktivně, ale nechali je volně dostupné ve vstupní čekárně. Na základě porovnání kvantity vybraných dotazníků s loňským rokem zvažujeme návrat k aktivnějšímu přístupu při jejich nabídce.

Pokud se vyskytnou výtky nebo nespokojenost ohledně naší spolupráce, jsou operativně řešeny během konzultací s klíčovým pracovníkem, případně za účasti vedoucího pracoviště, případně následně vedoucí služby. Nejčastěji se nespokojenost týká řešení konfliktních vztahů mezi rodiči, což může omezovat efektivitu spolupráce. V každém případě se vždy snažíme s klienty společně nalézat všechny možnosti efektivní spolupráce.

Výzvy a problémy

Triangl – centrum pro rodinu reaguje na rostoucí zájem ze strany rodičů i orgánů sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) o naše služby. Po jasnějším vymezení cílové skupiny je kladen důraz na stabilizaci personálního obsazení, což umožní lépe uspokojit rostoucí poptávku a podpořit další kvalitativní rozvoj služeb.

Na základě podnětů ZIS SOV MHMP a doporučení poskytovat rodinné poradenství spolu se socioterapeutickými činnostmi namísto poradenství a rodinné terapie, došlo k přenastavení nabídky pro klienty a průběžně dochází ve změnách v metodice, propagačních materiálech a standardech služby.

PLÁNY DO ROKU 2025

- Budeme pokračovat ve změnách na podnět SOV a současně vyjasňovat rozdíly mezi poradenstvím, socioterapeutickými činnostmi a terapií.
- Zvážíme formu aktivnějšího přístupu k získávání zpětné vazby od klientů.
- Plánujeme znovu otevřít dětskou vrstevnickou skupinu a rodičovskou skupinu zaměřenou na podporu dětí v období rozvodu rodičů.
- Dále chceme poskytovat odborné stáže studentům vysokoškolských oborů sociální práce a psychologie.
- Nadále budeme podporovat a organizovat rozvoj mezioborové spolupráce, nejen v rámci ostatních služeb CSSP, ale také s organizacemi zaměřenými na péči o dítě a rodinu, neziskovými sektory, opatrovnickými soudy a orgány SPOD.
- Triangl bude i nadále plnit svou hlavní roli, tedy pomáhat dětem a rodinám v náročných sociálních a rodinných situacích, zejména v oblastech

rodinných vazeb, kde si klienti nedokážou pomoci vlastními silami. Tento cíl je úzce spjat s rozvojem našich pracovníků prostřednictvím vzdělávání, supervizí, intervizí a porad. Kromě toho bude pokračovat i rozvoj spolupráce mezi pracovníky v páru. Kvalita poskytovaných služeb zůstává na vysoké odborné úrovni a bude nadále rozvíjena.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Tým Trianglu v současnosti tvoří jedna sociální pracovnice, která je hlavní kontaktní osobou pro klienty, jejich orientaci ve službě, případně dalších organizacích a příjem do služby. Poskytuje sociální a sociálně-právní poradenství, organizuje mezioborovou spolupráci. Dále v Trianglu pracuje šest rodinných poradců, kteří svými odbornými znalostmi a profesními zkušenostmi vytvářejí podmínky pro pozitivní změny a podporu zdravého vývoje dětí, zejména v obtížných rodinných situacích, a to i pro děti trpící emočními a vývojovými psychickými problémy.

V průběhu roku došlo k personálním změnám, odešly 2 rodinné poradkyně, proběhlo výběrové řízení, na jehož základě byla přijata od 2025 nová rodinná poradkyně.

PRAŽSKÉ CENTRUM PRIMÁRNÍ PREVENCE

Rumunská 1, 120 00 Praha 2
+420 222 074 126, +420 604 724 628
jan.zufnicek@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

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 koncepčních dokumentů upravujících primární prevenci a jejich zavedení do praxe na území hlavního města Prahy.

PCPP realizuje projekty zaměřené především na vývoj a implementaci metodik zaměřených na podporu duševního zdraví a rozvoj dovedností pro zvládání obtížných situací.

V oblasti výzkumu se PCPP věnuje jak pravidelným šetřením mapujícími trendy v oblasti rozvoje a prevence rizikového chování, tak aktuálním jevům v této oblasti.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Vzdělávání

- Vedení krizového rozhovoru s dítětem a dospívajícím.
 - *Cílem kurzu je naučit účastníky rozeznat projevy krize u dětí a dospívajících, seznámit je se zásadami vedení krizového rozhovoru. Účastníci se naučí techniky krizově intervenčního rozhovoru a také jak stabilizovat dítě nebo dospívajícího v krizi.*
- Podpora psychické odolnosti a prevence vyhoření pro studenty pedagogických fakult.
 - *Ve dvou 16hodinových kurzech bude proškolen minimálně 24 účastníků-studentů pedagogických fakult v Praze.*
- Možnosti a limity pedagoga při podpoře žáků v psychické krizi/s duševním onemocněním.
 - *Proběhnou tři běhy 16hodinového kurzu. Proškolen bude minimálně 40 pedagogických pracovníků.*
- Pokračování Tréningu v metodě aART se zaměřením na studenty pedagogiky.
 - *Bude proškolen minimálně 10 studentů pedagogiky či pedagogických pracovníků (přednost při přijetí studenti, kteří již zároveň pracují s cílovou skupinou programu aART).*

- Mapování wellbeingu, duševního zdraví a rizikového chování u žáků v Praze.
 - *Budou statisticky zpracována a publikována data minimálně od 10 000 respondentů.*

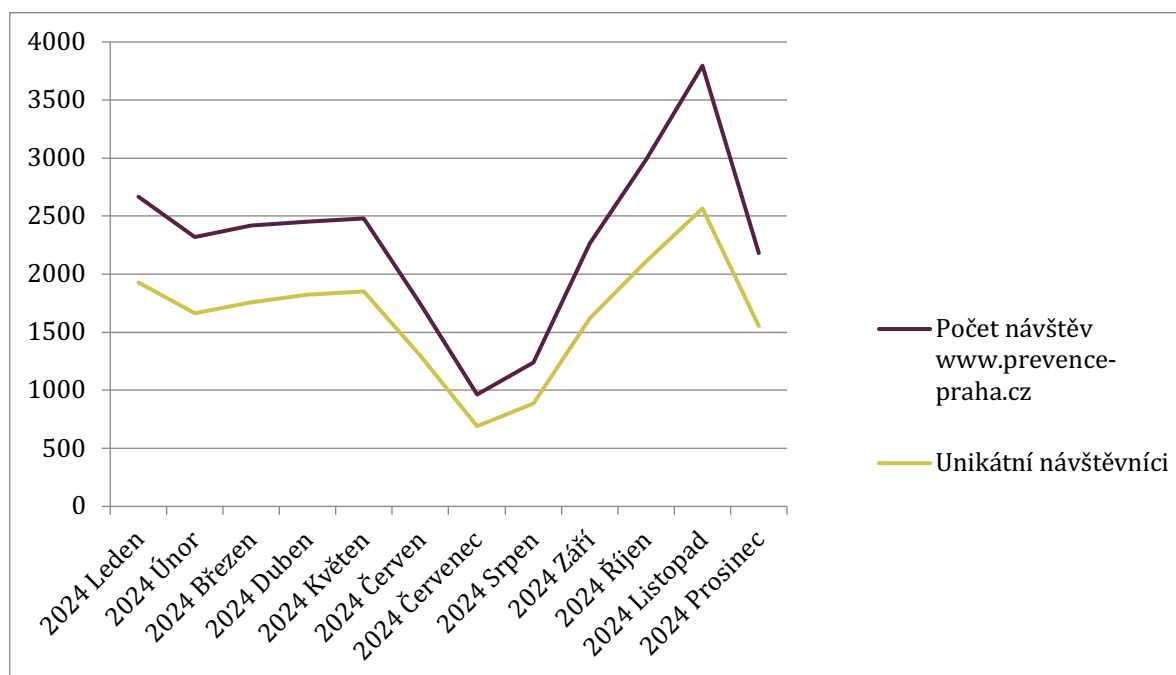
Další aktivity

- Posuzování kvality programu PPRCH a vydávání vyjádření ke kvalitě programu, které opravňuje žadatele čerpat prostředky z dotací v rámci Grantového řízení-Program primární prevence ve školách a školských zařízeních.
- Fungování ve strukturách Partnerství pro vzdělávání 2030+.
- Členství v Pracovní skupině k primární prevenci a podpoře rodin Ministerstva práce a sociálních věcí.

Statistika pracoviště za rok 2024

- Vzdělávací semináře a workshopy pro pedagogy: 33x
- Metodická podpora: 182x
- Poradenství: 52x
- Supervizní setkání: 12x

Návštěvnost portálu www.prevence-praha.cz v roce 2024:



Výzvy a problémy

Na základě dat z výzkumů bychom se v příštím roce chtěli podrobněji zaměřit na prozkoumání tématu sebepoškozování a preventivního působení v oblasti kvalitního spánku.

- **Mapování duševního zdraví a rizikového chování žáků v Praze**
Cílem po získání datově podloženého přehledu je snižování výskytu rizikového chování a vytváření vhodného prostředí pro duševní pohodu a zdravý rozvoj žáků ve školách a školských zařízeních včetně nabízení vhodných forem a obsahů pro vzdělávání pedagogických pracovníků.
- **Kurz práce s programem SPT**
Od roku 2021 je v České republice implementován program aART zaměřený na zvládání vzteku dětí, rozvoj jejich sociálních kompetencí a morálního usuzování. Na základě poptávky ze školského terénu ve spolupráci s AISIS z.ú. nabízíme pedagogům pražských škol možnost proškolit se ve vedení programu SPT – Social Perception program.
- **Co dělat, když se žák/žákyně sebepoškozuje**
Cílem kurzu je nabídnout pedagogickým pracovníkům paletu možností práce s žákem se sebepoškozujícími tendencemi. Kurz realizuje Fokus Praha z.ú.
- **Jak komunikovat se žákem/žákyní se sebevražednými tendencemi**
Cílem kurzu je umožnit pedagogickým pracovníkům formou sebereflexe orientovat se v problematice smrti, ztráty a v reakcích na ně. Kurz realizuje Fokus Praha z.ú.
- **Prevence vyhoření**
Kurz je zaměřen na problematiku well-beingu, profesní náročnosti, profesního stresu a syndromu vyhoření v učitelství. Kurz realizuje Mgr. PhDr. Veronika Pavlas Martanova, Ph.D. školní a poradenská psycholožka, psychoterapeutka a supervizorka.

AZYLOVÝ DŮM S OŠETŘOVACÍ SLUŽBOU

Šromova 861/1, 198 00 Praha 14

+420 732 235 072

petra.otcenasek@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Posláním ADOS je nahradit osobám bez domova se zhoršeným zdravotním stavem nejenom možnost stabilizace zdravotního stavu, ale i podporu v překonávání jejich nepříznivé sociální situace. Toto probíhá prostřednictvím poskytnutí ubytování na přechodnou dobu, ale i nabídkou základní ošetrovatelské péče. Služba je poskytována nepřetržitě, po celý rok, 24 hodin denně. Cílovou skupinou jsou muži a ženy jednotlivci od 18 do 75 let.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou – zohledňující potřeby klienta v procesu zotavení a řešení sociální situace.

Zajištění služby

- Celková kapacita ADOS je 35 lůžek.
- Ubytovací jednotky jsou jedno, dvou, nebo třílůžkové s vlastním sociálním zázemím.
- První patro je určeno pro vozíčkáře, kde je bezbariérová koupelna.
- Vstup do zařízení je plně bezbariérový.
- Sterilizátor.
- Zázemí pro volnočasové aktivity s klienty.
- Vyšetřovna pro lékaře, který službu navštěvuje na základě pozvání týmu.
- Místo, kde probíhá ošetřování klientů.
- Zahrada.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

- Provázání se službou Progressive a zajištění adiktologické podpory a Harm reduction.
- Každoměsíční testování na infekční onemocnění: Hep. B+C, HIV a Syfilis.
- Pořízení sterilizátoru a tím umožněn vstup do služby klientům s Hep. C v akutní fázi s potřebou převazů.
- K procesu přijetí do služby slouží pouze jednání se zájemcem o službu a Barthelův test soběstačnosti.
- Více aktivizačních činností s klienty.
- Možnost sjednat s klienty DPP a vyplatit jim mzdu přímo v zařízení.
- Efektivnější stravování pro klienty.
- Změna ceníku služby.
- Tvorba a přizpůsobení metodických dokumentů v souvislosti se snižováním prahů.

- Sdílení dobré praxe se zařízeními napříč ČR.
- Pokračování v projektu S.A.D.
- Zajištění adiktologa do služby.
- Vytvoření místnosti pro individuální poskytování podpory. Tato podpora zajištěna školenými členy týmu ADOS.

Statistika za rok 2024

Obslouženo bylo 134 klientů. Věková kategorie byla v rozpětí 27–65 let, nejvíce muži. I přes snížení prahů nejčastější důvod ukončení SPSS je Hrubé porušení domácího řádu – konzumace návykových látek ve službě. Nejčastější cílovou skupinou v roce 2024 byli klienti z psychiatrické léčebny Bohnice nebo přímo z ulice. 10 klientů bylo odmítnuto z důvodu kapacity. Obložnost byla 78,04 %.

Hodnocení kvality služeb

Proběhla kontrola z Hygieny – vytvoření systému HACPP. Na službu došly 3 stížnosti od klientů, které vedly k revizi Pracovních postupů. Klienti neodevzdávají Dotazníky spokojenosti.

Volnočasové aktivity

Personál na ADOS se zatím společně s klienty učí volnočasovým aktivitám ve smyslu umět je na tyto aktivity namotivovat. Hrajeme společenské hry, probíhá cvičení, rukodělné aktivity a pořádáme zajímavé přednášky pro klienty. V letních měsících s klienty podnikáme posezení na zahradě s opékáním špekáčků. Obsluha kuchyně učí klienty vařit a péct z běžně sehnatelných surovin, pracovnice úklidu zase pečovat o domácnost.

Výzvy a problémy

Zajištění personálního obsazení s přijutím faktu, že zařízení našeho typu není lukrativní pro zdravotníky. Proto je nutné navýšení pracovníků v sociálních službách.

PLÁNY DO ROKU 2025

Nejvýznamnější aktivita pro rok 2025 je službu rozšířit o další 3 bezbariérová místa. Budova to umožňuje, jednalo by se pouze o drobné úpravy a stěhování zázemí. V plánu je zajistit službu adiktologem.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Tým je zastoupen sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách a středním zdravotnickým personálem, adiktologickou službou, lékařem a pomocným personálem.

AZYLOVÝ DŮM SKLONĚNÁ

Malá Skloněná 521, 149 00 Praha 9

+420 736 252 851

marketa.novakova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Azylový dům Skloněná poskytoval v roce 2024, stejně jako v letech předchozích, pomoc mužům s řešením jejich nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení. Součástí pomoci je intenzivní sociální práce pod vedením klíčového sociálního pracovníka. Cílovou skupinou jsou muži ve věku 18-80 let. Maximální délka pobytu klienta je doba zpravidla nepřevyšující 1 rok. Během tohoto období spolupracuje klient na řešení své nepříznivé sociální situace se svým klíčovým sociálním pracovníkem (hledání zaměstnání, bydlení, navázání na další sociální služby, pomoc při jednání s úřady, mapování dostupnosti a nasměrování na lékařskou péči atp.).

Kapacita služby

52 lůžek ve dvoulůžkových pokojích. V budově AD je rovněž společenská místnost, kde probíhají společná setkání, volnočasové aktivity, vzdělávací akce atp. V horním patře budovy je také menší posilovna, která umožňuje protažení, relaxaci a sportovní vyžití.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Došlo ke změně vedení v metodickém týmu a tím i k průběžné úpravě a zdokonalování metodiky a celkové práce s klienty.

V polovině roku došlo k navýšení úvazku pro sociálního pracovníka – díky tomu došlo k obsazení pracovního místa a nyní má ADS 3 sociální pracovníky.

Samozřejmostí je pravidelné vzdělávání zaměstnanců formou kurzů, školení, stáží apod.

Pravidelné volnočasové aktivity s klienty – vaření a pečení, výtvarné činnosti, velmi oblíbené vědomostní kvízy, promítání filmů a dokumentů, tvoření a činnosti spojené s tematikou Vánoc, Velikonoc apod.

V roce 2024 došlo k úpravě interiéru – vybudování nové šatny pro zaměstnance, rekonstrukce zázemí a instalace nové kuchyňské linky.

Služba má vzhledem k poptávce zavedený seznam zájemců, který čítá v průměru okolo 80 osob.

Statistika za rok 2024

V roce 2024 využilo službu 117 klientů, průměrný věk klientů se pohyboval okolo 50 let. Nejmladšímu klientovi bylo 21 let, nejstaršímu klientovi bylo 81 let. V průběhu roku proběhlo 180 jednání se zájemci o službu. Obloženost služby byla v roce 2024 celkem 88 %.

PLÁNY DO ROKU 2025

Nadále budeme rozvíjet základní kompetence a podporu samostatnosti klientů formou např. přednášek o dluhové problematice a zprostředkováním dalších konkrétních aktivit zajištěných odborníky a profesionály v daných oblastech směřujících k naší cílové skupině. Nově plánujeme rozšíření volnočasových aktivit o možnost „vzdělávání“ formou „posezení“ s angličtinou či němčinou.

Nadále budeme klienty podporovat a motivovat k soběstačnosti, samostatnosti. Podporovat a obeznamovat klienty s jejich právy a zároveň informovat a edukovat o povinnostech a odpovědnosti k sobě i společnosti.

Od začátku roku jsme začali přijímat osoby pohybující se na invalidním vozíku v kapacitě maximálně 3 osob. Díky technickým problémům se schodišťovou plošinou nyní jednáme o vybudování druhého – bezbariérového vstupu, který by umožnil adekvátní poskytování služby.

AZYLOVÝ DŮM MICHLE

Chodovská 3137/6, Praha 4

+420 734 795 474

magdalena.melusova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Cílovou skupinou Azylového domu Michle jsou muži ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. V AD se mohou klienti po domluvě ubytovat i se svými zvířaty.

Posláním Azylového domu je pomoci mužům překonat obtížnou životní situaci, začít žít běžným způsobem života a opětovně se zařadit do společnosti. Azylový dům mužům poskytuje ubytování a odbornou pomoc pro vyřešení nejzávažnějších překážek na cestě k samostatnému a plnohodnotnému životu ve společnosti.

Služba je poskytována nepřetržitě. Kapacita AD je 26 lůžek. Na zahradě AD jsou k dispozici dva kotce pro psy a velkokapacitní truhlíky pro volnočasové activity.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V rámci dne otevřených dveří nás navštívili žáci ze SŠ Kavčí hory a Evangelické akademie a jedna třída z VOŠ Jahodová.

Statistika za rok 2024

- Počet lůžek k 31.12.2024: 26
- Procento obsazenosti: 84%
- Průměrný věk klientů: 57
- Počet nově podaných žádostí v průběhu roku: 101
- Počet žádostí v pořadníku ke konci roku: 45

Hodnocení kvality

Klienti vysoce hodnotili přístup SP a PSS, také prostředí a vybavenost azylového domu.

Volnočasové aktivity

V roce 2024 byly realizovány volnočasové aktivity – pěstování zeleniny a bylin, společné grilování na zahradě, v průběhu roku pečení moučnicků a na konci roku pečení cukroví, společné zdobení vánočního stromu a štědrý večer s koledami a rozdáváním dárků.

Výzvy a problémy

V loňském roce jsme se potýkali s nedostatkem úložných prostor – byly vybudovány dva sklady a na zahradu umístěn zahradní domek pro ukládání zahradní techniky a náčiní.

Hlavní výzvou je personální obsazení, které plánujeme řešit nábořem nových pracovníků na pozici SP i PSS.

PLÁNY DO ROKU 2025

Pracoviště plánuje zřízení konzultační místnosti pro práci pracovníků v sociálních službách s klienty.

I nadále chceme pracovat na zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb tak, abychom našim klientům poskytovali kvalitní odbornou pomoc při řešení jejich náročných životních situacích.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Tým tvoří 9 pracovníků v sociálních službách, 2,5 úvazku sociální pracovnice a vedoucí AD.

AZYLOVÝ DŮM PRO RODINY S DĚTMI

Horáčkova 1096/3, 140 00 Praha 4

+420 730 551 945

dagmar.jelinkova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Posláním Azylového domu pro rodiny s dětmi je pomoci rodinám v překlenutí nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení, která vážně ohrožuje její fungování. Součástí naší sociální služby je kromě ubytování, jehož doba zpravidla nepřesahuje 12 měsíců, zejména poradenství s nabídkou podpory hledání způsobů řešení rodinné situace s využitím dostupných zdrojů klienta. Pracovníci dále nabízejí provázení prostřednictvím náviku sociálních dovedností, podpory při jednání s úřady a dalšími subjekty včetně získávání, obnovy a posilování rodičovských kompetencí. Sekundárně pak také potřebnou materiální pomoc v podobě potravin, ošacení a základních potřeb.

Pracovní tým azylového domu tvoří vedoucí služby, která současně plní funkci sociální pracovnice, poté další dvě sociální pracovnice a šest pracovníků v sociálních službách, kteří zajišťují nepřetržitý provoz azylového domu.

Služba je tedy poskytována nepřetržitě a v jejích prostorách se nachází celkem 12 ubytovacích jednotek s kuchyňským koutem a sociálním zařízením, z nichž je jedna bytová jednotka řešena jako bezbariérová. Ve společných prostorách azylového domu jsou rodinám k dispozici dále společné kuchyně, společenské místnosti, herny pro děti, počítač s internetem, prádelna a zahrada s herními prvky pro děti.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Pracovní tým azylového domu i v roce 2024 vytvářel prostor pro hledání a realizaci účinné podpory pro rodiny s dětmi, které se ocitly v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Společně s klienty pracoval na posilování dovedností, které jsou nezbytné pro zvládnutí výzev každodenního života. Hlavními zakázkami bylo zajištění rodinného příjmu, naučit se hospodařit s penězi, orientovat se v systému dostupných služeb, vyhledat si vhodné zaměstnání, vést vlastní domácnost a zvládat péči o děti. V neposlední řadě jsme intenzivně pracovali na vytvoření podmínek pro získání vlastního bydlení.

V průběhu celého roku probíhaly tematické volnočasové aktivity pro klienty a děti, jejichž cílem nebylo pouze zajištění smysluplného a efektivního trávení volného času, ale také podpora a rozvoj sociální interakce mezi rodiči a jejich dětmi.

Ve druhé polovině roku se podařilo navázat spolupráci s Asociací občanských poraden, která pro naše klienty zrealizovala hned několik seminářů za účelem zvýšení finanční gramotnosti a prevence zadluženosti.

Závěr roku se již nesl v duchu blížících se Vánoc, což odstartovala návštěva Mikuláše, který si s sebou jako obvykle přivedl anděla a čerta. O plnění dětských přání z dopisů

pro Ježíška se v roce 2024 postarala Gerenali Česká pojišťovna, a. s., Pražské vodovody a kanalizace, a. s. a charitativní akce Krabice od bot, kteří zajistili bohatou vánoční nadílku.

V rámci spolupráce s Městskou knihovnou v Praze (pobočka Vikova) probíhala po celý uplynulý rok pro náš azylový dům dobročinná sbírka, díky které se podařilo podpořit mnoho klientských rodin. Nutno také doplnit, že spolupráce s Městskou knihovnou Vikova nestojí pouze na sbírce oblečení, knih, výtvarných potřeb či potravin, ale také na akcích, kterých se v prostorách knihovny naši klienti s dětmi rádi účastní.

Městská knihovna v Praze (pobočka Vikova) a její čtenáři však nebyli jediní, kteří se rozhodli podpořit klienty našeho azylového domu nejen darováním potřebných věcí, a proto bychom tímto rádi všem podporovatelům poděkovali za jejich ochotu a laskavost.

V azylovém domě se uskutečnilo také hodnocení kvality poskytované služby za uplynulý rok ze strany klientů, kdy z obdržených dotazníků vyplynulo, že klienti jsou spokojeni s poskytovanou sociální službou, kdy výrazně převažovalo její pozitivní hodnocení. Výsledku si moc vážíme, avšak i přes pozitivní vyznění průzkumu spokojenosti klientů se budeme i nadále věnovat všem oblastem maximální úsilí a hledat prostory ke zlepšení, jak v oblasti profesní a organizační, tak i v oblasti materiálního zajištění chodu azylového domu.

Statistika za rok 2024

- Počet lůžek k 31.12.2024: 35
- Obloženost ubytovacích jednotek: 80,41 %
- Průměrný věk klientů: 38,14
- Průměrný věk dětí: 8,49
- Počet nově podaných žádostí v průběhu roku: 40
- Počet žádostí v seznamu čekatelů ke konci roku: 29

K nejčastějším důvodům pro podání žádosti o poskytnutí sociální služby patří zejména nevyhovující stávající bydlení s ohledem na potřeby nezletilých dětí, ztráta samostatného bydlení, finanční nedostupnost získání komerčního bydlení či konfliktní rodinné vztahy.

PLÁNY DO ROKU 2025

Prvním z cílů pro následující rok je výrazným způsobem zefektivnit poskytování sociální služby našim klientům a jejich dětem, a to prostřednictvím rozvoje sociálně terapeutických činností.

Dále bychom se i v roce 2025 chtěli zaměřit na zvyšování kompetencí týmu v rámci projektu S.A.D. – „Zvládání závislostí ve službách pro lidi bez domova“, abychom mohli účelně a flexibilně reagovat na potřeby a nepříznivou sociální situaci klientů bez domova s látkovými závislostmi.

I nadále bychom, kromě poskytování podpory dospělým klientům, chtěli podporovat také jejich děti nejen prostřednictvím volnočasových programů a dát jim tak šanci rozvinout svůj potenciál a případně tak snížit riziko psychických a výchovných problémů. V rámci těchto aktivit se budeme snažit dále síťovat s odborníky a spolupracovat se stážisty a dobrovolníky.

V neposlední řadě bychom v roce 2025 chtěli pokračovat ve zvyšování kvality poskytované sociální služby a zajistit tak našim klientům bezpečný prostor a odbornou pomoc při řešení jejich mnohdy náročných situací.

AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Jasmínová 2904/35, Praha 10

+420 272 657 058

adjasminova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Azylový dům pro matky s dětmi poskytuje své služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílovou skupinou jsou matky s dětmi do 12 let, které se ocitly z různých důvodů bez přístřeší a není v jejich silách tuto krizovou životní situaci samostatně řešit.

Pobytová sociální služba umožňuje klientkám a dětem ubytování v maximální délce jeden rok, nabízí klidový prostor a odbornou pomoc pro vyřešení překážek na cestě k samostatnému a plnohodnotnému životu.

V jednopatrovém objektu se nachází 8 samostatných ubytovacích jednotek o velikosti 1+kk, které jsou vybaveny kuchyňským koutem, základním nábytkem a sociálním zařízením se sprchovým koutem. Pro děti jsou zde k dispozici dva dětské koutky a ve vlastní zahradě dětské hřiště vybavené herními prvky. Klientky mohou využívat společnou kuchyňku, prádelnu se sušárnou, společenskou místnost a počítač s připojením na internet.

Kapacita služby

- 31 lůžek (8 dospělých klientů + 23 dětí).

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 probíhal nadále proces zvyšování kvality služby, kdy pracovníci absolvovali potřebná školení a konference. Tyto procesy se promítly do aktualizované Smlouvy a Domácího řádu.

Pokračovala navázaná spolupráce s OSPOD na území Hl. m. Prahy, se spřátelenými neziskovými organizacemi a v rámci zvyšování povědomí o naší službě s VOŠ sociálně právní Jahodovka.

Klientkám byla poskytována potřebná pomoc a podpora, i v oblasti materiální a potravinové pomoci.

Statistika za rok 2024

- Celkem klientů: 51
- Průměrný věk dospělých klientů od 18 let: 35 let
- Průměrný věk dětí do 18 let: 6 let
- Nastoupilo celkem: 37 klientů
- Ukončilo pobyt celkem: 32 klientů

Hodnocení kvality

Hodnocení kvality probíhalo v různých formách v průběhu celého roku, kdy klienti nejvíce oceňovali pomoc a podporu, které se jim dostává při řešení jejich obtížné sociální situace.

Volnočasové aktivity

V průběhu celého roku pracovníci AD organizovali pro klienty volnočasové aktivity, jejichž cílem bylo získání a upevnění dovedností v péči o domácnost, navázání bližších vazeb mezi klientkami a jejich dětmi a celkové zpříjemnění pobytu v azylovém domě (společné vaření a pečení, aranžování velikonočních či vánočních věnců a různých tematických dekorací, grilování na zahradě, pořádání dětského dne a karnevalu pro děti, společné vytváření vánočních dárků, organizování mikulášské nadílky apod.).

Výzvy a plány na rok 2025

Hlavním tématem je nevyhovující stav budovy azylového domu, který plánujeme v nejbližších letech vyřešit stěhováním do nového objektu.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Pobytová sociální služba azylového domu poskytuje svou činnost v režimu 24/7. Provoz zařízení zajišťuje celkem 8 stálých zaměstnanců. Vedoucí AD, která zároveň pracuje na pozici sociálního pracovníka, 1x sociální pracovník a 6x pracovníci v sociálních službách.

AZYLOVÝ DŮM ŠROMOVA

Šromova 862/3, 198 00 Praha 9

+420 281 914 376

adsromova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Pracoviště se nachází v klidné lokalitě sídliště Černý most. V budově společně sídlí tři služby, mimo Azylového domu Šromova, také Azylový dům pro ženy a Dětská skupina BONA.

Služba je určena klientům v tíživé situaci, která je zároveň spojena se ztrátou bydlení. Cílová skupina zahrnuje jednotlivce bez dětí – ženy, muže, bezdětné páry, zároveň také samoživitele a úplné rodiny s dětmi. Azylový dům disponuje 19 byty, z nichž je 13 o velikosti 2kk a 6 o velikosti 1kk. Celková kapacita azylového domu je 66 lůžek. Bytové jednotky jsou vybaveny kuchyňským koutem, základním nábytkem a elektrospotřebiči. Součástí bytu je i koupelna a WC. Klienti mohou v budově využívat dvě společenské místnosti s počítači a prádelnu, ve vymezeném čase i zahradu. Pobyt v Azylovém domě Šromova je umožněn na dočasnou dobu, která zpravidla nepřesáhne jeden rok. Tým tvoří 14 pracovníků, z toho je jeden vedoucí služby, čtyři sociální pracovníci, 8 pracovníků v sociálních službách a jeden externě docházející psycholog.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V prvním čtvrtletí roku 2024 se stabilizovala personální situace, kdy byly obsazeny všechny úvazky pracovníků v sociálních službách i sociálních pracovníků. Toto napomohlo rozvoji přímé práce s klienty především v oblasti náviku běžných denních činností a v oblasti volnočasových aktivit pro klienty. Volnočasové aktivity byly v roce 2024 velmi posíleny, zejména díky navýšení úvazků pracovníků v sociálních službách. Aktivity jsou pořádané pracovníky v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka. Cílem je posílení vztahů mezi klienty v rámci klidného sousedského soužití, budování sociálních vztahů a rozvoj sociálních dovedností, zaměření na aktivní trávení volného času a podpora vztahů mezi rodičem a dítětem. Klienti využívali podpory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách zejména při vyhledání návazného bydlení, vyhledání či udržení zaměstnání, stabilizaci finanční situace a s tím související i dluhová problematika, stabilizaci zdravotního stavu a v neposlední řadě byli pracovníci klientům nápomocní v udržení/navyšování rodičovských kompetencí. Pracovníci azylového domu získávají zkušenosti pro práci s cílovou skupinou prostřednictvím projektu Síť aktérů pro domov – Zvládání závislosti ve službách pro lidi bez domova. Tato spolupráce bude pokračovat i v roce 2025.

V daném roce došlo k revizi vnitřních dokumentů – Ceník služby, Standardy kvality sociální služby v oblasti jednání se zájemci, byla revidována Smlouva o poskytnutí sociální služby a Domácí řád.

Ke zlepšení kvality služby došlo i v technickém směru. V budově byl nainstalován čipový systém, kdy klienti využívají pro vstup do budovy čip, klíče od bytu neodevzdávají na recepci. Čip je navázán na daného klienta a jsou stanoveny podmínky užívání, aby byl zachován bezpečný prostor.

Na konci roku byla ukončena dlouhodobá spolupráce s psychologem, který poskytoval psychologické poradenství pro klienty AD.

Statistika za rok 2024

Celková kapacita azylového domu je 66 lůžek. Služba azylového domu byla v roce 2024 poskytnuta celkem 103 klientům, z toho bylo 43 dětí. Průměrný věk dospělých klientů byl 48 let, u dětí je pak průměr věku 9 let. Obsazenost lůžek byla v roce 2024 v průměru 80 %.

Čekací doba na uvolnění kapacity zůstává i nadále velmi dlouhá, zájem o službu je enormní. V roce 2024 bylo podáno 148 žádostí s celkovým počtem 295 zájemců. Ke konci roku 2024 bylo v pořadníku celkem 83 čekajících žádostí na uvolnění kapacity o celkovém počtu 154 žadatelů (dospělí + děti). V roce 2024 bylo uspořádáno celkem 32 skupinových volnočasových aktivit pro klienty.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 je v plánu především stabilizace personální situace – nábor nových pracovníků na pozici vedoucího služby, sociálního pracovníka a také pracovníků v sociálních službách s ohledem na přesun služby AD pro ženy. Pro tým je potřebné vyhledání a zahájení spolupráce s novým supervizorem a taktéž zajištění psychologické podpory pro klienty v AD.

Během druhé poloviny roku je hlavním cílem ustálení provozu po přesunu služby Azylového domu pro ženy na jinou adresu.

V rámci technických změn je v plánu úprava části zahrady, aby mohla být využita pro pěstování zeleniny a rostlin a po přesunu AD pro ženy taktéž úprava jednoho z bytů, a tak vytvoření prostor pro společné porady týmu a pořádání volnočasových aktivit.

AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY

Šromova 862/3, Praha 9

+420 731 056 738

adprozeny@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Azylový dům pro ženy poskytuje dočasné ubytování ženám starším 18 let, které nemají nezletilé dítě v péči a které se ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení nebo s nestabilním ubytováním. Ubytování je poskytováno formou kolektivního soužití v bytových jednotkách 1+kk (4 lůžka) a 2+kk (6 lůžek), kdy jsou přítomna i horní lůžka palandy. Celková kapacita zařízení je 14 lůžek. Maximální doba pobytu se v roce 2024 navýšila, avšak nepřevyšuje 1 rok.

Během pobytu jsou klientky v kontaktu se sociálním pracovníkem, se kterým pracují na řešení své situace v rámci individuálního plánu. Nejčastějšími tématy jsou: finanční situace, hledání a udržení zaměstnání, řešení zdravotního stavu, zpráhlednění a řešení finančních pohledávek, navázání kontaktu s rodinou, dopomoc při jednání na úřadech a hledání následného a stabilního bydlení. Pomoc klientky nacházejí nejen u sociálního pracovníka, ale i u pracovníků v sociálních službách, kteří začali být v roce 2024 více zapojováni do přímé práce včetně volnočasových aktivit. Také se nadále podílejí na chodu azylového domu, kdy zajišťují nepřetržitý provoz recepce.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 se pracovalo na další stabilizaci služby, a to zejména v rámci pravidelných týmových supervizí, intervizí, vedoucí služby a síťování služby jak v rámci organizace, tak i navenek. Proměna cílové skupiny a jejich potřeb klade větší nároky a zátěž na sociální pracovníky, proto bylo vyhodnoceno jako stěžejní přenést některé kompetence na pracovníky v sociálních službách. Těm byla poskytnuta pomoc a podpora v rámci zapracování v nových pracovních úkolech.

Služba se i nadále účastní projektu „Zvládání závislostí ve službách pro lidi bez domova“, Síť aktérů pro domov, z. s. v jehož rámci má příležitost rozvíjet kompetence a dovednosti pracovníků v oblasti práce s klientkami se závislostí. Pokračuje se tak v procesu snižování prahů pro vstup a setrvání klientek ve službě a rozvoji sociální práce. Záměrem pro realizaci těchto změn je efektivnější resocializace klientek v rámci podpory při jejich návratu do běžného života, snížení rizik pro selhávání v daném procesu a napomáhání k lepšímu fungování společnosti jako celku.

V Azylovém domě pro ženy se pravidelně konaly dobrovolné volnočasové aktivity, které probíhaly společně s klienty Azylového domu Šromova, neboť s nimi služba sdílí stejnou budovu. Klientky byly z aktivit nadšené a velmi rády se

jich účastnily. Aktivity pomáhaly klientkám vyplnit volný čas, ale také jim pomohly na chvíli zapomenout na strasti, kterým čelí a které se jim staly v minulosti. Mimo to také probíhaly individuální aktivity s klientkami, které se necítí ve větším kolektivu komfortně.

Klientky mají na spolupráci s pracovníky azylového domu pozitivní zpětnou vazbu a oceňují možnost pomoci v řešení jejich náročné životní situace. Co by v zařízení uvítaly, jsou byty nebo pokoje po méně osobách, neboť je soužití ve 4 či 6 osobách velmi psychicky náročné.

Celkem bylo za rok 2024 podáno 66 žádostí, z toho bylo 52 žádostí v aktuální chvíli neuspokojeno z kapacitních důvodů. K 31. 12. 2024 bylo v evidenci 8 aktivních žádostí o poskytnutí služby.

V roce 2024 bylo poskytnuto ubytování celkem 45 klientkám. K 31. 12. 2024 bylo v zařízení aktuálně ubytovaných 13 klientek, tj. 93 % obsazenost z maximální kapacity. Vzhledem k horním lůžkům palandy je někdy složitější tato lůžka obsadit vhodnými žadatelkami. V důsledku stárnutí populace se zvyšuje i průměrný věk ubytovaných žen, který se v roce 2024 ustálil v průměru na 50 letech. Není ojedinělé, že je v azylovém domě ubytovaná klientka v seniorském věku. V roce 2024 se navýšila platba za ubytování a to na 130,- Kč/den. Klientky po ukončení pobytu nejčastěji odešly na komerční ubytovnu, městskou ubytovnu, či do další pobytové sociální služby (azylový dům, chráněné bydlení), kde dále pracovaly na řešení své dlouhodobě nepříznivé životní situace. Několik klientek bylo také hospitalizováno z důvodu zhoršení zdravotního stavu nebo podstoupení dobrovolné léčby. Dostupnost běžného bydlení i nadále zůstává pro řadu klientek jejich největší neuspokojenou potřebou.

PLÁNY DO ROKU 2025

Azylový dům pro ženy dlouhodobě hledá nové prostory, kde by mohla být služba poskytována v důstojnějších a kvalitnějších podmínkách a také mohla flexibilněji reagovat na navyšující se poptávku po využití jejích služeb. V případě, že by se nové prostory našly a služba se přestěhovala, došlo by k částečné obměně personálu a také by se změnila koncepce poskytování služby. V mezidobí se chce služba i nadále odborně rozvíjet a navazovat důležité kontakty v rámci síťování a poskytování pomoci mimo prostory azylového domu.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Struktura zaměstnanců AD pro ženy je: 1 pracovnice, která je 0,5 úvazku sociální pracovnicí a 0,5 úvazku vedoucí služby, 1 sociální pracovnice na plný úvazek pro přímou práci s klientkami a 8 pracovníků v sociálních službách, každý na 0,25 úvazek, tj. celkem 1,75 úvazku.

DĚTSKÁ SKUPINA BONA

Šromova 862/3, Praha 9

+420 731 056 172

jana.bochnakova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Dětská skupina BONA je alternativní službou péče o předškolní děti s celodenním provozem, nezařazené do rejstříku škol a školských zařízení, která nabízí rodičům značnou flexibilitu a vysokou kvalitu v režimu zákona o dětské skupině. Provoz dětské skupiny je financován formou čerpání státního příspěvku prostřednictvím MPSV. Dětská skupina BONA je určena dětem ve věkovém rozmezí od dvou do šesti let, o maximální kapacitě 12 dětí. Naše pracoviště se nachází v objektu azylového domu. O děti pečuje plně kvalifikovaný personál, který si nadále doplňuje svou kvalifikaci formou odborných kurzů a školení v rozsahu daném zákonem o DS. Provozní doba zařízení je v pracovní dny od 7:00 do 17:00. Dětem i personálu jsou k dispozici dvě herny, sociální zařízení, kuchyň a vlastní uzamykatelná zahrada, kterou sdílíme s azylovým domem.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 navštěvovalo naši dětskou skupinou celkem 27 dětí (děti z azylového domu, děti zaměstnanců a děti z blízkého okolí). Převažuje věková hranice 2–3 roky, což je hlavním posláním dětských skupin – umožnit rodičům dřívější návrat na trh práce a dětem, v případě DS BONA, od dvou let, vytvořit bezpečné, láskyplné a podnětné prostředí pro adaptaci a přípravu na státní předškolní zařízení.

Denně pro děti zajišťujeme pohybové aktivity, hlavní edukativní činnost, vše v souladu s naším plánem výchovy a péče. Nabízíme dětem činnosti, které přirozenou formou rozvíjejí jejich osobnost.

V průběhu roku si děti společně užily karneval, pirátský a indiánský týden, přivítaly Mikuláše a před Vánocemi nám Ježíšek nadělil i nějaké dárky pod stromeček.

Statistika za rok 2024

- Kapacita zařízení: 12
- Celkový počet dětí: 27
- Děti zaměstnanců: 3
- Děti klientů azylového domu: 4

Výzvy a problémy

Jedinou nepříznivou okolností, která se vyskytuje v určité míře po celou dobu našeho fungování, je vždy dočasný nedostatek kvalifikovaného personálu, nicméně se nám pokaždé podařilo tuto situaci zvládnout, aniž by ovlivnila samotný provoz DS.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 budeme pokračovat v našem běžném provozu. Opět bychom chtěli dát maximální prostor dětem klientů našich azylových domů, rovněž dle zájmu a potřeby dětem zaměstnanců CSSP. Většinu míst nám stále obsazují děti z okolí, kde už máme své dobré jméno i tradici. Často se k nám vrací mladší sourozenci dětí, které naši DS již opustili a oslovují nás noví rodiče na základě pozitivních referencí.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Struktura zaměstnanců je 1 vedoucí/hospodárka a 3 pečující osoby.

ÚSEK HUMANITÁRNÍCH SLUŽEB

Na Harfě 712/7, Praha 9

+420 604 291 269

david.veber@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Úsek humanitárních sdružuje služby určené osobám zasaženým nepříznivými humanitárními a sociálními situacemi – bezdomovectví, povodně, požáry, uzavírání vysokokapacitních ubytovacích zařízení, migrace domácí i mezinárodní (z nejrůznějších důvodů) a další. Úsek humanitárních služeb spolupracuje jak s organizacemi na poli sociálních a zdravotnických služeb, tak bezpečnostními složkami a dalšími institucemi. Úsek humanitárních služeb disponuje služebním větším užitkovým vozidlem pro přepravu osob či humanitární pomoci (potravinová, materiální) a menším osobním vozidlem pro přepravu pracovníků, zejména pak pro vedoucího Úseku pro okamžitý a rychlý pohyb mezi zařízeními či při pohotovostech a nepředvídatelných situacích.

Pod Úsek humanitárních služeb spadá následující: Městské ubytovny, Humanitární oddělení (výdejny stravy a mobilní výdej stravy, potravinové sbírky), Zimní humanitární opatření – ZHO, Centrální dispečink v rámci ZHO, Humanitární hotel Zámeček.

Výdejny stravy a mobilní výdej stravy

- Služby jsou určeny primárně osobám bez domova.
- Výdejny stravy v režii Centra sociálních služeb Praha.
- V areálu noclehárny v Michli a na noclehárně lodi Hermes.
- Kapacita 2x 150 baget denně – pouze všední dny.
- Mobilní výdej stravy v režii Centra sociálních služeb Praha skrze partnery – NADĚJE, Arcidiecézní charita Praha, Armáda spásy a K Srdci klíč.
- Během mobilního výdeje stravy probíhá také sociální poradenství.
- Kapacita celkem 380 porcí denně.

Humanitární zařízení Zámeček

- Samostatná kapitola ve výroční zprávě.

Městské ubytovny

- Samostatná kapitola ve výroční zprávě.

Zimní humanitární opatření (ZHO)

- Služby ZHO jsou určeny osobám bez domova na území hlavního města Prahy.
- ZHO probíhají každoročně od 1. prosince do 31. března následujícího roku.

- ZHO zahrnuje bezplatné zimní noclehárny, rozšířený provoz Terénních programů (denní a noční), zařízení typu 24/7 pro zvláště zranitelné a nemocné osoby bez přístřeší, hygienická centra, Intervenční tým (zdravotní personál), rozšířený provoz denních center a další.
- Kapacita nocleháren a zařízení typu 24/7 v ZHO nabízí celkem 630 míst, z toho 450 nad rámec standardních registrovaných služeb (v záloze navíc vždy připraveny další kapacity).

Centrální dispečink

- Hlavní koordinační nástroj během ZHO.
- Komunikace se všemi zapojenými partnery napříč všemi oblastmi.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Rok 2024 byl především ve stabilizaci ukotvení úseku humanitárních služeb v organizační struktuře Centra sociálních služeb Praha. Dále ve stabilizaci úseku jako takového, a to po změně vedení z konce roku 2023. Nejpodstatnější činností roku 2024 byly bezesporu ZHO, jejich úspěšné zvládnutí a následná příprava nadcházejících tak, aby reflektovaly evaluaci těch předchozích. Cílem není jejich neustálé rozšiřování o novinky, ale zdokonalování stávajících procesů a spolupráce, což následně nabízí možnost postupných vylepšování. V roce 2024 se také postupně ustálila struktura a postavení jednotlivých částí úseku humanitárních služeb.

Statistika

Statistiky Humanitárního zařízení Zámeček a Městských ubytoven jsou součástí jejich samostatných kapitol. Výdejny stravy vydávaly jejich denní limity a níže pár statistik ze ZHO 2023/2024.

Obsazenost zařízení v ZHO se každoročně pohybuje od 95 do 100 %, což je logickým vyústěním potřebnosti daných zařízení během zimních měsíců. Na toto číslo se dostáváme plynule, nejedná se o okamžitý skokový nárůst ihned v počátku ZHO. Následující statistiky jsou za období ZHO 2023/2024, tzn. prosinec 2023 až březen 2024. Klienty máme od 18 let věku, horní hranice není stanovena. Výjimkou nejsou případy, kdy je potřeba řešit dospělou osobu včetně dítěte.

Centrální dispečink

- Počet kontaktů: 6 518 (příchozí 3 646, odchozí 2 872)
- Počet unikátních klientů: 1 194
- Nárůst cca o 10 % oproti sezóně 2022/2023

Noclehárny a zařízení typu 24/7

- Celkem noclehů: 56 101

- 303 osob (z toho 65 žen) prošlo zařízeními typu 24/7 (zdravotní problémy, potřeba péče apod.)
- 347 osob (z toho 48 žen) prošlo hygienickými centry
- 3 716 intervencí terénními programy včetně Intervenčního týmu

Hodnocení kvality

Zpětná vazba na činnosti úseku humanitárních služeb je převážně velmi kladná. Hlavní úlohu v tomto hrají právě ZHO, a ty proběhnuvší patří bezesporu k těm nepovedenějším. Vždy se objeví překážky, které je potřeba zdolat a následně vyřešit, ale spolu s vedením organizace CSSP a partnery se to průběžně daří. Z pohledu klientů se jedná o velmi potřebné služby, které kvitují, které si oblíbili a za které jsou velmi vděční. Nadále se kvalitu služeb snažíme posouvat směrem nahoru a celou síť rozšiřovat, nikoli však na úkor stability celého systému.

Volnočasové aktivity

V roce 2024 nebyly organizovány žádné volnočasové aktivity pro klienty skrze úsek humanitárních služeb.

Výzvy a problémy

Hlavní výzvou v roce 2024 bylo pevné ukotvení úseku humanitárních služeb ve struktuře organizace, ale také ve struktuře sociálních a zdravotních služeb na území hlavního města Prahy, zejména směrem k ZHO. S tímto spojenou výzvou je personální zajištění služeb, kdy je cílem mít pokryto spíše hlavními pracovními poměry nad dohodami, a k čemuž postupně míříme. Každoroční výzvou jsou pak samotné ZHO, které je potřeba zvládnout na výbornou, neb se jedná o podstatnou podporu osob na ulici v nepříznivých klimatických podmínkách. Sjednotit pak postupy a spolupráci s partnery, aby do sebe vše zapadlo, je klíčové. Rok 2024 je určitě možné považovat za úspěšný.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 jde především o úspěšně zvládnutí sezóny ZHO 2024/2025 a o pečlivé přípravě pro sezónu 2025/2026. Opět bude vycházeno z evaluace proběhlých ZHO, aby následující byly opět pevnější v základech, procesech a propojenější ve spolupráci se zapojenými subjekty. V roce 2025 se plánuje spuštění procesu nastartování celoročního Centrálního dispečinku do pilotního provozu a dále v posunu procesu příprav na zřízení denního a hygienického centra v rámci úseku humanitárních služeb, tedy v režii CSSP, což v nejbližších letech rozšíří stávající síť denních a hygienických center na území hlavního města. V plánu je také postupný nábor nových pracovníků.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Úsek humanitárních služeb je personálně zajištěn kombinací plných a zkrácených úvazků na dobu určitou i neurčitou, dohromady s pracovními poměry uzavřenými na dohody.

V ročním souhrnu se jedná o celkem 9 hlavních pracovních poměrů a přibližně 60–70 pracovních poměrů uzavřených formou dohod (flexibilní počet závisející na konkrétním počtu spravovaných zařízení úsekem humanitárních služeb).

HUMANITÁRNÍ HOTEL NA ZÁMEČKU

Záběhlická 35/133, Praha 10

+420 734 560 635

zdenka.koutnikova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Humanitární hotel poskytuje primárně široké spektrum opatření za účelem pomoci válečným migrantům na území ČR v důsledku války na Ukrajině započaté v roce 2022. Kapacita hotelu je 100 klientů, včetně lůžek tzv. tranzitního ubytování (max. 3 noci). Vybavení hotelu představují dvou až čtyřlůžkové pokoje se sociálním zařízením, společná kuchyně, dětská herna, učebna a zázemí pro pracovníky na recepci. K dispozici je dále bezplatné parkoviště a přilehlý park.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 se výrazně prohloubila spolupráce s návaznými službami, orgány státní správy a samosprávy-Magistrát hlavního města Prahy, pražské části, OSPOD, PČR, Cizinecká policie, organizacemi OPU, Člověk v tísni, terénními službami, Centrem pro rodinu After in apod.

V průběhu roku se realizovaly rozmanité interkulturní projekty a aktivity.

Statistika

Pomoc a podpora byly v roce 2024 poskytnuty 130 klientům, obloženost hotelu byla 99 %. Věková struktura klientů byla 0-78 let. Obsazenost hotelu na konci roku 2024 byla 94 klientů – z toho 67 dospělých a 27 dětí. Z Ukrajiny 77 klientů. Demografická struktura klientů je Ukrajina, Česká republika, Slovensko a Uzbekistán.

Hodnocení kvality

Výraznou podporou a kvalitou poskytované pomoci byla pro klienty možnost komunikace v jejich nebo příbuzném jazyce. Doprovod na úřady, k lékaři, komunikace se školou. Dále flexibilita při poskytování krizové a okamžité pomoci – strava, ubytování.

Volnočasové aktivity

V průběhu roku se konaly akce pro děti, sportovní akce a soutěže. Dále se organizovaly tradiční oslavy Velikonoc, Mikuláše a Vánoční svátky. Prohloubila se spolupráce s pravoslavnou církví v rámci farnosti.

Výzvy a problémy

Zlepšit technického zázemí – PC, tiskárna, zlepšení internetového připojení. Posílení o pracovní pozici HPP v rámci THP

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 bychom rádi zajistili poskytovanou úroveň pomoci a podpory klientům, kterou se podařilo nastavit v roce 2024. Zlepšit materiálně technické zázemí a průběžně zajišťovat obnovu amortizovaných pokojů.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Provoz humanitárního hotelu zajišťuje 13 pracovníků HPP a 2 pracovníci DPČ. Tým pracovníků se v roce 2024 stabilizoval. V průběhu roku jedna pracovnice HPP ukončila a na její pracovní pozici nastoupila pracovnice nová.

LOĎ HERMES – NOCLEHÁRNA

Nábřeží Kapitána Jaroše, pod Štefánikovým mostem, Praha 7/ levý břeh
+420 774 986 792 (Martin Novotný)
recepce.hermes@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Lod' Hermes, jakožto noclehárna zajišťuje podporu osob v nepříznivé sociální situaci, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování s cílem jejich efektivního sociálního začlenění do společnosti.

Noclehárna na lodi Hermes je největší noclehárnou v hlavním městě Praha co do kapacity (180 lůžek).

Posláním služby je podpora při stabilizaci situace osob, které se ocitly v důsledku tíživých sociálních a životních podmínek bez domova nebo možnosti jiného ubytování. V provozu je každý den od 19:30 do 6:30.

Lod' Hermes nabízí možnosti noclehu v pěti až šesti lůžkových kajutách. Klientům dále nabízí dostatečně velké prostory pro osobní hygienu. Vedle těchto prostor je také možné využít společenskou místnost s televizí a kontaktní místnost. Sociální službu může klient využít i se svým psem.

Přímo na lodi Hermes je poskytováno základní sociální poradenství.

Uživatelé jsou v pravidelných konzultacích během individuálního plánování informováni o následných službách, spolupráci s úřady, případně mohou pravidelně navázat se sociálním pracovníkem kontakt pro sdílení svých zkušeností a pocitů.

Ve všední dny je klientům také poskytováno jídlo (12:00–14:00).

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Oproti dvěma minulým rokům byl rok 2024 opět obdobím, kdy mohly být ve službě klientům poskytovány standardní výkony, které do noclehárny patří. Zejména se to týká zintenzivnění pravidelných konzultací s klienty, které mají za úkol zklidnění či posílení sebevědomí v kritických chvílích klientů noclehárny.

Zejména v průběhu podzimních měsíců jsme zaznamenali meziroční nárůst počtu klientů, což lze přičíst jednak zmíněnému snížení prahu, ale také příchodu ukrajinských uprchlíků, v důsledku čehož vzrostla poptávka po ubytovacích kapacitách v celé Praze, a v neposlední řadě zavírání několika velkokapacitních pražských ubytoven obývaných sociálně znevýhodněnými osobami.

Statistika za rok 2024

Měsíc	Celkem	Muži	Ženy	Noví	Počet neplatících	Odmítnutí			Poznámky (uzavření lodě, změna kapacity apod.)
						A	B	D	
Leden	1733	1394	339	46	1733	12	0	0	Od 3. do 17. 1. Vladimírka
Únor	3192	2718	474	42	3192	14	0	0	
Březen	3203	2677	526	45	3203	25	0	0	
Duben	3722	3118	604	67	3722	47	0	0	
Květen	3266	2660	604	28	3266	48	0	0	
Červen	2715	2270	446	22	2715	17	0	0	
Červenec	1543	1297	245	24	1543	6	0	0	Odstávka od 1.do 8. 7.
Srpen	2045	1777	269	19	2045	20	1	1	
Září	2364	2017	347	29	2364	21	4	0	Od 13. do 30. 9. Kloubovy domy
Říjen	2695	2262	433	62	2695	42	0	0	Od 1. do 23. 10. Kloubovy domy
Listopad	3136	2675	461	58	3136	60	0	0	
Prosinec	3201	2766	434	34	3201	50	0	0	
Celkem	32815	27631	5182	476	32815	362	5	1	

PLÁNY DO ROKU 2025

V rámci provozních úprav a renovací je stále prioritou rozsáhlá rekonstrukce dřevěných podlah ve společných prostorách noclehárny, které se nepodařilo realizovat.

Prioritou pro poskytování služby samotné je prohlubování vztahu s klienty. Následně je nezbytné v rámci CSSP pracovat na užší provázanosti a návaznosti jednotlivých služeb, aby motivovaní klienti nezůstávali na půl cesty a bez podpory v procesu změny svých postojů a jednání. Velmi početnou skupinou klientů využívající nejen noclehárnu, ale i další služby pro osoby bez přístřeší, jsou lidé důchodového věku a lidé se zdravotním omezením, ať už fyziologickým či psychickým. V roce 2025 je tak nezbytné se důsledně věnovat i tomuto tématu a společně s vedením působit na nutnosti změn na nejvyšší rozhodující úrovni.

TERÉNNÍ PROGRAMY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Donovalská 1658/30, Praha 11

Na Harfě 712/7, Praha 9

+420 420 739 891 407

eva.stehlikova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Terénní programy pro osoby bez přístřeší jsou terénní služby, poskytované osobám od 18 ti let, které vedou rizikový způsob života, nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Jsme službou, která se nebojí nových výzev a neotřelých řešení, specifických situací lidí, žijících na ulici. Samostatná činnost Terénních programů je primárně realizována za pomoci speciálně upravených automobilů, čímž se urychlí přesun na více míst, ale také chůzi či pomoci dopravních prostředků MHD. Působnost Terénních programů je limitována hranicemi hlavního města Prahy. Kapacita Terénních programů je závislá na ročních obdobích (odlišný zimní provoz oproti letnímu). Služba je anonymní a bezplatná.

Cílová skupina:

- Primárně osoby bez přístřeší.
- Osoby vedoucí rizikový způsob života.
- Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách a komunitách.
- Další problémové a jiné sociálně ohrožené skupiny.

S kým spolupracujeme:

- Naděje, Armáda Spásy, Arcidiézní Charita a další.
- Městská policie Praha a Policie ČR.
- Sociální kurátoři jednotlivých městských částí Prahy.
- Azylové domy, denní centra a další terénní programy, střediska prevence a léčby drogových závislostí a zdravotnická zařízení.
- Veřejnost a další subjekty.

Náplň služby:

- Vyhledávání a mapování rizikových míst na území hlavního města Prahy (lesy, odlehlá prostranství, squaty, podmostí, zastávky, stanice MHD, obchodní centra a jejich okolí).
- Navázání kontaktu.
- Poskytování sociálního poradenství.
- Doprovody do institucí.
- Základní materiální pomoc (ošacení, hygienické potřeby, potravinová pomoc).

- Poskytování informací a rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik.

PLÁNY DO ROKU 2025

Rozšíření týmu a větší zaměření pro národnostní menšiny. Pro tento posun byla do našeho týmu přijata posila, která je poradkyní pro tuto cílovou skupinu.

ZAMĚSTNANOSTNÍ SOCIÁLNÍ PROGRAMY

Žilinská 2769/2, Praha 4 + detašovaná pracoviště

+420 605 50 40 30, +420 734 354 203

zdenek.horak@csspraha.cz, petra.hackova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Pracoviště spolu s dalšími externími zaměstnavateli vytváří a drží v chodu tréninkové pracovní pozice. Hlavní náplní pracovní činnosti brigádníků na tréninkových pozicích jsou úklidové a údržbové práce. Cílovou skupinou jsou lidé bez domova, lidé v tíživé bytové nouzi a v azylových domech, klienti adiktologických služeb a celkově osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Pod vedením koordinátorů tohoto pracoviště je každý měsíc obsazováno 25–40 pracovních pozic.

Tým tvoří dva klíčoví pracovníci, kteří spolupracují s městskými částmi, neziskovými organizacemi i se soukromými zaměstnavateli. Mezi hlavní zaměstnavatele, se kterými pracoviště spolupracuje, patří: Česká asociace streetwork o.p.s., Acton s.r.o., Pražské služby a.s., CDV služby s.r.o., 7U s.r.o., Cateringarden s.r.o.

Pracoviště se v rámci zaměstnanostních projektů zaměřuje na úklid a údržbu lokalit, kde je vyšší koncentrace osob bez domova, a to včetně zařízení sociálních služeb.

Venkovní úklid se pravidelně provádí kolem organizací: KC RIAPS, Kloubové domy, Azylový dům Skloněná, Útulna Trója, Noclehárna Hermes a Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše (pobočka Armády spásy).

Dále se pravidelně udržují lokality veřejného prostoru: Vrchlického sady, Nádraží Holešovice, přilehlé okolí zastávky Vltavská, Ladislavův park, břeh Vltavy v blízkosti Bubenského nábřeží.

Pracoviště se také zaměřuje na doporučování vhodných úklidových pracovníků do soukromých firem.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 byla realizována kulturní akce na Velikonočních trzích, kde se konalo slavnostní setkání pracovníků, kteří jsou v zaměstnanostních programech buď přímo pod vedením našeho oddělení, anebo úspěšně plynule pokračovali v práci u našich spřátelených zaměstnavatelů.

Počet pracovníků na tréninkových pracovních pozicích v roce 2024:

Zaměstnanostní projekt CSSP s Českou asociací streetwork o.p.s.:

Počet pohovorů	109 zájemců
Počet uzavřených DPP/DPČ	49 pracovníků
Z toho počet mužů	30
Z toho počet žen	19

Počet pracovníků v jednotlivých měsících:

Měsíc	Počet pracovníků
Leden	10
Únor	12
Březen	12
Duben	16
Květen	16
Červen	13
Červenec	17
Srpen	14
Září	15
Říjen	10
Listopad	10
Prosinec	10

Zaměstnanostní projekt CSSP se společností Cateringarden, s.r.o.:

Vánoční trhy 2023/2024	13 pracovníků
Masopustní trhy	5 pracovníků
Velikonoční trhy	10 pracovníků
Vánoční trhy 2024/2025	11 pracovníků

Zaměstnanostní projekty CSSP na mimořádných akcích např. festivaly:

Počet pracovníků – DPP	16 pracovníků
------------------------	---------------

Zaměstnanostní projekt CSSP se společností Acton s.r.o. a Pražské služby a.s.

Počet pohovorů	15 zájemců
Zaměstnanostní poměr 40 h/týden	3 pracovníci
DPČ 3 h/den	6 pracovníků

Počet pracovníků, kteří na doporučení našeho pracoviště plynule přešli z tréninkových pozic do stálého zaměstnání:

Ostatní zaměstnavatelé	14 pracovníků
------------------------	---------------

Celkem v roce 2024 pracoviště obsadilo klienty sociálních služeb 127 pracovních pozic.

Na tento systém vedení a vytváření tréninkových pracovních pozic jsou kladné ohlasy od odborné i od laické veřejnosti. Samotní klienti sociálních služeb pozitivně hodnotí možnosti pracovního uplatnění. Dobré výsledky jsou také viditelné v rámci správy Vrchlického sadů, které pracoviště CSSP obhospodařuje se společnostmi Acton s.r.o. a Pražskými službami a.s.

Úspěchy u konkrétních brigádníků jsou individuální od výdělku na osobní doklady přes stálé pracovní místo až po kompletní vyřešení své nepříznivé situace.

Práce s touto cílovou skupinou přináší řadu úskalí. Nejčastěji se pracoviště potýká s nespolehlivostí brigádníků na tréninkových pozicích, se zatajováním závislosti na omamných a psychotropních látkách a nedodržováním pracovních povinností.

PLÁNY DO ROKU 2025

Na rok 2025 pracoviště plánuje zapojení do projektu ministerstva práce a sociálních věcí, které vytvořilo nástroj aktivní politiky zaměstnanosti tzv. Integrovaní pracovní místo.

MĚSTSKÁ NÁJEMNÍ AGENTURA

Školská 687/13, Praha 1

+420 739 797 044

mna@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Služba MNA je určena Pražanům v bytové nouzi. MNA je prostředníkem mezi soukromými majiteli bytů a klienty znevýhodněnými na trhu s bydlením. Globálním cílem MNA je přispívat svým dílem ke zvýšení počtu bytů dostupných pro zranitelné skupiny obyvatel.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 pokračovaly všechny domluvené spolupráce dle plánu (např. s návaznými sociálními službami). Pokračovaly činnosti jako vyhledávání zájemců o bydlení a mapování jejich situace, zabydlování, aktivity zaměřené na udržení bydlení, údržba stávajících bytů a hledání a zasmlouvání nových. Nové externí spolupráce předpokládáme v roce 2025.

Statistika

MNA ke konci roku 2024 spravovala celkem 47 bytů soukromých majitelů, přičemž všechny byty byly obsazené nájemníky, kteří byly před nastěhováním vytipováni jako osoby v bytové tísní Celkově v těchto bytech na konci roku žilo 127 osob (71 dospělých, 56 nezaopatřených dětí). Spolu s nájemníky se z tepla domova těšilo 22 domácích mazlíčků (14 psů, 4 kočky, 2 korely, 1 morče a 1 potkan). Šlo o 11 jednotlivců, 6 dvojic, 30 rodin s dětmi.

V roce 2024 jsme nově zabydleli 10 domácností a 2 domácnosti jsme byli nuceni přestěhovat do náhradního bydlení z důvodu prodeje bytu.

Hodnocení kvality

MNA v r. 2024 pokračovala ve svém úsilí poskytovat kvalitní služby jak směrem k majitelům bytů tak k nájemníkům.

Z evaluace provedené v r. 2023 vyplynulo že většina majitelů je s naší službou spokojena. To se v roce 2024 potvrdilo a většina majitelů měla zájem o prodloužení spolupráce s MNA.

Také nájemníci jsou s naší službou spokojeni, 80 % nájemníků dokázalo nájemní bydlení v MNA udržet déle než 1 rok. V r. 2024 pouze jedna domácnost neměla zájem o prodloužení nájemní smlouvy. Na úspěšné spolupráci s nájemníky měly lví podíl spolupracující sociální služby a jejich pracovníci, kteří nájemníky podporovali.

Výzvy a problémy

V průběhu roku 2024 došlo v MNA k obměně téměř celého týmu zaměstnanců. Většina roku se tak nesla v duchu přebírání agendy, zaškolování, seznamování, nastavování procesů a výběrových řízení. Věříme, že tým se podařilo stabilizovat a personální změny neměly vliv na kvalitu služby.

Největší výzvou bylo získávání nových bytů do správy/nájmu MNA. V roce 2024 došlo k výraznému útlumu nabídky bytů k pronájmu a proto v příštím roce budeme realizovat aktivity zaměřené na zviditelnění MNA a zvýšení atraktivity služby pro majitele bytů.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 plánujeme zásadní rozvoj služby. Z hlediska počtu bytů očekáváme významný nárůst. S tím budeme moci zajistit bydlení dalším desítkám bytovou nouzí ohroženým domácnostem.

Rok 2025 považujeme za zásadní. Budeme pokračovat v usilovné práci na zvýšení počtu bytů v naší správě, které poskytneme k pronájmu osobám ohroženým bytovou nouzí. Budeme pokračovat v jednáních o spolupráci s významnými aktéry bytové politiky a hledat další cesty, jak získat do správy větší množství bytů a dále rozvíjet naši službu.

Naším dlouhodobým cílem je zvyšování dostupnosti bydlení na území hl. m. Prahy.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Tým MNA se skládá z vedoucího služby, administrativní asistentky, realitního a klinického poradce, koordinátorky příjmu klientů, specialistky pro zabydlování, koordinátora klinické práce a technika.

NÁBYTKOVÁ BANKA PRAHA

Obrataňská 1430, Praha 4

+420 731 649 875

miroslav.novotny@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Nábytková banka Praha poskytujeme nábytek a domácí potřeby nízkopříjmovým skupinám Pražanů jako jsou samoživitelky, rodiny s dětmi, senioři, lidé se zdravotním znevýhodněním nebo lidé bez domova při jejich zabydlování. Umožňuje dovoz, soz, skladování a distribuci nábytku, a dalšího bytového vybavení. Kromě toho plní také ekologickou funkci, neboť naplňuje koncept cirkulární ekonomiky – dává druhou šanci nábytku a elektrospotřebičům a prodlužuje tím jejich životnost.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Nábytková banka (dále NB) má za sebou již čtvrtý rok provozu. Zařízení, jehož zřizovatelem je Centrum sociálních služeb Praha (dále CSSP) potažmo Magistrát hlavního města Praha (dále MHMP) Během čtyř let existence poskytla NB bytové vybavení celkem 1 666 obdarovaným domácnostem, v roce 2024 se povedlo podpořit 362 domácností 2 344 ks bytového vybavení (lidé spolupracující s NNO, nízkorozpočtové domácnosti, senioři, mladí dospělí opouštějící ÚP nebo PP, lidé opouštějící VTOS, lidé, kteří získali městské nebo magistrátní bydlení). Stále jako v minulých dvou letech byla NB připravena pomoci lidem zasaženým válkou na Ukrajině a dalším cílovým skupinám, který je potřeba materiálně pomoci. Zaměstnanci NB s ředitelem CSSP se i proto v říjnu 2024 fyzicky vypravili na pomoc do obce Bohdíkov, kterou zasáhly ničivé záplavy. Pomáhalo se nejen materiálně v podobě vyřazeného bytového vybavení ale také fyzickými silami, a to s úklidem sklepů a zahrad od nánosů po povodni.

Hodnocení kvality

V první polovině roku 2024 byla vytvořena Příručka pro sociální pracovníky. Příručka je určena sociálním pracovníkům, kteří pomáhají klientům v jejich tíživé materiální situaci, a to ze sociálních služeb, městských částí a Úřadů práce. Vytvoření samotné příručky vedlo k sepsání pravidel a způsobu, jakým mohou sociální pracovníci čerpat materiální pomoc pro své klienty cíleněji a spravedlivěji. V druhé polovině byla příručka vytištěna a rozdávána sociálním pracovníkům v hale ale i zároveň odesílána na e-maily vedoucích pracovišť organizací, se kterými již NB v minulosti spolupracovala. Sociální pracovníci ze spolupracujících organizací příručku vítali a přijali velmi pozitivně.

Statistika

V roce 2024 bylo díky 405 dárcům, ať už fyzických nebo firem a větším povědomí o NB přijato 3 026 ks bytového vybavení a elektrospotřebičů, cca 1 500 ks kuchyňského nádobí a cca 500 ks hraček. Za čtyři roky fungování bylo přijato 17.300 ks bytového vybavení od 2 798 dárců (FO a PO).

Výzvy a problémy

Rok 2024 s sebou přinesl také velké množství strategických změn v podobě skladování a oprav přijatého bytového vybavení. Vzhledem k tomu, že přibýlo velké množství dárců z řad firem, bylo nutné skladovací prostor NB připravit pro objemnější návoz bytového vybavení najednou, proto jsme se vydali cestou efektivity v podobě přijímání bytového vybavení v meziskladu, kde se bytové vybavení kompletovalo, preventivně ošetřovalo a přesouvalo do showroomu, kde bylo nabízené klientům s doprovodem sociálních pracovníků v té nejvyšší možné kvalitě secondhandového bytového vybavení. Dále jsme díky efektivitě skladování spojily sekce kuchyňské nádobí a elektrospotřebiče do předního prostoru naproti sobě z důvodů získání skladovacích prostor pro úložné bytové vybavení jako jsou například dvoudvřevá skříně. Dále se povedlo získat a pomocí správcovské firmy zrekonstruovat zázemí a sociální zařízení pro zaměstnance, kterým vznikla nová šatna, kuchyňka s nová sprcha s toaletou.

Plánovaný úklid a vyřazování v roce 2024 proběhl ve třech fázích, při kterých bylo vyřazeno takřka 1 100 ks bytového vybavení, o které nebyl dlouhodobě zájem. Výsledek vyřazení činilo cca 6 % přijatého bytového vybavení za celou dobu provozu Nábytkové banky. Máme ohromnou radost, že Nábytková banka je schopna z celkového počtu přijatého bytového vybavení 94 % zachránit a dát mu druhý život v podobě podpory pro potřebné domácnosti.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 bychom rádi pokračovali v PR Nábytkové banky pro získání kontinuální povědomí o Nábytkové bance na území Hlavního města Prahy ve formě postů na sociálních sítích, které budou komunikovat procesy práce v NB a sdílení pozitivních příběhů. Důvodem je zachování přízně ze stran fyzických dárců a firem ale také pomáhajícím organizacím a sociálním pracovníkům, kterým je schopna NB pomoc při servisu v materiální podpoře potřebných domácností. Dále se v příštím roce bude měnit vedoucí Nábytkové banky a zvýší se personální kapacita o zaměstnance, který bude vedoucímu pomáhat s administrativní činností. Nový vedoucí je z řad zaměstnanců a je tedy jistota v rámci zachování kvality služby.

MĚSTSKÉ UBYTOVNY

Adresa pracoviště: Na Harfě 7, Praha 9

Adresa ubytoven: Neklanova 148/34 (Praha 2), U Kloubových domů 515/2 (Praha 9),
Strojírenská 386/12 (Praha 5)

+420 603 366 679

zdenek.plisek@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Městské ubytovny vznikly na základě Usnesení Rady hlavního města Prahy č. 1597, č. 1601, č. 2848. jako ubytování pro osoby bez přístřeší. Městské ubytovny mají pomoci těmto lidem stabilizovat sociálně nepříznivou situaci a pomoci najít jim standardnější formu bydlení.

- poskytování přechodného ubytování v souladu se smlouvou o ubytování
- administrace a smluvní zajištění ubytovaných
- organizace pracovní skupiny
- spolupráce s garantujícím poskytovatelem sociální práce
- spolupráce se správcovskou firmou TCP a ACTON
- spolupráce s Odborem sociálních věcí a Odborem bytového fondu MHMP.

Kapacita všech ubytoven je 140 lůžek.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V roce 2024 bylo jednou z klíčových činností Oddělení koordinace městských ubytoven (OKMUb) zapojení do procesu auditu zaměřeného na fungování a efektivitu Městských ubytoven (MUb).

Druhou klíčovou činností byla příprava návrhů nových usnesení, která by měla lépe reflektovat aktuální potřeby klientů a celkově přispět ke zlepšení efektivity a transparentnosti systému MUb.

Statistické údaje

- Celkový počet ubytovaných k 31. 12. 2024: 111
- Průměrné obsazení ubytoven: 79 %
- Průměrný věk klientů dle ubytovny:
 - MUb U Kloubových domů: 57 let
 - MUb Strojírenská: 55 let
 - MUb Neklanova: 57 let

Hodnocení kvality

V roce 2024 proběhl audit zaměřený na činnost městských ubytoven, výsledky auditu shrnují:

- Doporučení na zlepšení procesů přijímání klientů.

- Zefektivnění spolupráce mezi jednotlivými aktéry.
- Návrhy na revizi vnitřních pravidel a ubytovacího řádu.
- Celková změna dílčích parametrů městských ubytoven.

Volnočasové aktivity

V průběhu roku 2024 garantující poskytovatel sociální práce na jednotlivých ubytovnách organizoval aktivizační programy, např.: výroba vánočních dekorací, pečení cukroví atd.

Výzvy a problémy

Hlavní výzvou bylo vypořádání se s odchodem koordinátorky ubytovny Neklanova a zajistit nadále hladký chod ubytovny. Jedním z největších problémů bylo potvrzení případu otevřené formy tuberkulózy u dvou ubytovaných.

Dalším významným problémem bylo opakované zamoření ubytovny šváby. Narůstající potřeba řešit komplexní problémy některých klientů, zejména spojené se zdravotním stavem a hygienou.

PLÁNY DO ROKU 2025

- Rozvoj služby pomocí implementace systémových změn.
- Zajistit personální obsazení.
- Revize a zjednodušení administrativních postupů.
- Posílení opatření v oblasti prevence a řešení zdravotních rizik, jako je tuberkulóza, a škůdců, jako jsou švábi.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Tým koordinace městských ubytoven aktuálně tvoří tři zaměstnanci, včetně vedoucího oddělení. Do září 2024 tým zahrnoval čtyři zaměstnance. Jedna kolegyně ukončila svůj pracovní poměr.

MODRÝ TÝM – TERÉNNÍ ZABYDLOVACÍ SLUŽBA

Žilinská 2769/2, Praha 4

Dělnická 54, Praha 7 (odloučené pracoviště)

+420 774 745 762

monika.glacnerova@csspraha.cz

POPIS SLUŽBY

Modrý tým je tým 5 terénních sociálních pracovníků, který pracuje s klienty v tréninkových bytech CSSP a dále poskytuje podporu v zabydlování lidem, kteří se stěhují či již bydlí v bytech MČ, MHMP či MNA a potřebují pomoc.

Modrý tým má v kompetenci 20 tréninkových bytů CSSP (17 z nich je rozmístěno po území hl. m. Prahy v běžné zástavbě, 3 z nich se nachází v areálu AD Horáčkova 1096/3, Praha 4). Mimo běžnou sociální práci pořádáme pro naše klienty 2x ročně (červen, prosinec) neformální setkání – letos již 3. Těší nás, že se začíná tvořit podpůrná komunita, která je alespoň částečnou náhradou chybějící rodiny.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

- Pomoc při zabydlování (např. zajištění vybavení bytu – NB).
- Komunikace s úřady (podpora při vyřizování dávek HN či SSP).
- Motivace klientů k řešení dluhových záležitostí.
- Podpora/motivace při hledání zaměstnání.
- Pomoc při řešení sousedských neshod.
- Podpora při nastavování systému hospodaření.
- Podpora při vyhledávání návazného bydlení.
- Podpora při hledání řešení zdravotních potíží/závislostí.

Statistika pracoviště za rok 2024:

K 31. 12. 2024 máme navázanou spolupráci se 42 klienty – 20 v tréninkových bytech, 22 v bytech MČ, MHMP či MNA. Během roku 2024 navázal Modrý tým spolupráci s 12 novými klienty, z toho 4 jsme přijali do tréninkového bydlení. Spolupráce byla ukončena s 8 klienty, z tréninkového bydlení odešlo do DPS, či sociálního/seniorského bytu MHMP 6 klientů (5 z nich s Modrým týmem nadále spolupracuje).

PLÁNY DO ROKU 2025

U klientů, kteří bydlí v bytech MČ či sociálních bytech MHMP se nadále budeme zaměřovat především na podporu udržení si stávajícího bydlení, nezadlužování, motivování klientů k řešení dřívějších dluhů – směrem k oddlužení, v postupném osamostatňování se. U klientů v tréninkovém bydlení chceme podporu směřovat

především ke stabilizaci hospodaření, nastavení splnitelných cílů (např. vhodné zaměstnání, reálné splácení dluhů atp.) a také hledání vhodného návazného bydlení. Tréninkové byty, které jsou v areálu AD Horáčkova, budeme během první poloviny roku 2025 předávat do správy Azylovému domu – kapacita tréninkových bytů pro využití Modrým týmem bude tedy o 3 byty ponížena. Dále plánujeme od ledna 2025 posílit náš tým o další sociální pracovníci.

AGENDA BYTŮ PRO OSOBY V SOCIÁLNÍ TÍSNI

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

V uplynulém roce došlo k výraznému posunu v oblasti správy bytů pro osoby v sociální tísní. Ve spolupráci se zástupci všech městských částí jsme se zaměřili na zlepšení koordinace, transparentnosti a efektivity celého procesu.

Výsledky za uplynulý rok:

- Celkem bylo zabydleno 15 žadatelů do bytů určených pro osoby v sociální tísní.
- 21 žádostí bylo vyřazeno z evidence, přičemž 12 z nich bylo vyřazeno kvůli získání bydlení jiným způsobem, zejména prostřednictvím projektu *“Konečně domov”*, který podporuje rychlé zabydlení v rámci specifického programu. Ostatní žádosti byly vyřazeny především z důvodu nesplnění podmínek ze strany žadatele.

Zavedením systematického bodování žádostí a pravidelného přidělování bytů jsme položili základy férového a efektivního procesu. Přesto čelíme výzvám, jako je nutnost aktualizace dokumentace u některých žadatelů nebo situace, kdy žadatelé nereagují na uvedené kontakty. Takové případy ukazují na potřebu ještě intenzivnějšího individuálního přístupu a včasného informování žadatelů o důsledcích jejich rozhodnutí.

Spolupráce s Odborem bytového fondu (OBF) se nadále prohlubuje, což umožňuje lepší koordinaci přidělování bytů a efektivnější řešení žádostí. V současnosti pracujeme na propojení evidencí mezi CSSP a OBF, což umožní zrychlení přenosu informací a zlepšení přehlednosti celého procesu.

Agenda bytů pro osoby v sociální tísní se i nadále zaměřuje na poskytování důstojného a stabilního bydlení pro nejohroženější skupiny obyvatel. Naším cílem je pokračovat v optimalizaci celého procesu, posilovat spolupráci s městskými částmi a zajistit, aby každý žadatel dostal odpovídající podporu při řešení své bytové situace.

PROVOZ A INVESTICE

Žilinská 2769/2, Praha 4

+420 733 610 427

jan.lajner@csspraha.cz

POPIS PRACOVISTĚ

Oddělení provozu a investic (PI) Centra sociálních služeb Praha (CSSP) zabezpečuje podporu ostatním oddělením organizace v provozních, materiálních a technických záležitostech včetně zajištění veřejných zakázek na dodání zboží a služeb.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Stěžejní činností nad rámec běžného provozu byla v prvním čtvrtletí roku 2024 zimní humanitární opatření (ZHO), oddělení PI zajišťovalo nepřetržitou technickou podporu pro zachování kapacit v útulnách a noclehárnách, dále zajišťovalo zásobování a servis pro tato zařízení. V pohotovosti byly udržovány záložní kapacity pro případný výpadek stávajících kapacit nebo pro nutné rozšíření z důvodu převyšující poptávky. Vzhledem k zvýšenému průtoku Vltavy a nařízeném odtahu Lodi Hermes do bezpečného přístavu byla aktivována záložní kapacita noclehárny v objektu Vladimírova. Oproti stávajícím kapacitám ZHO v kamenných objektech a na Lodi Hermes bylo v provozu od prosince 2023 dočasné zařízení „ZHO Troja“ z mobilních kontejnerů s celkovou kapacitou 160 osob pro útulny (ochrana osob před nepřízní klimatických vlivů v temperovaném prostředí, možnost hygieny) a 40 osob v režimu bezbariérového zařízení 24/7 pro zranitelné (celodenní ochrana v temperovaném prostředí, možnost hygieny, balené stravy, ošetřovny). Neméně důležitou záležitostí bylo zpracování a vyhlášení veřejných zakázek na zajištění „Dodávky kancelářských a drogistických potřeb“, „Administrace veřejných zakázek“, „Informační systém pro sociální služby“.

Druhé čtvrtletí se vyznačovalo ukončením ZHO, proběhla deinstalace ZHO Troja a s tím spojený přesun velkého množství materiálního a technického vybavení do skladů, úklid prostor v kamenných budovách nocleháren ZHO, uskladnění materiálu a dezinfekce / dezinfekce prostor. Již v tomto období byl zahájen proces plánování ZHO 2024/2025. Byly vyhlášeny veřejné zakázky na „Školení první pomoci“, „Balené potraviny pro klienty humanitárních činností“, „Administrace veřejných zakázek – opakované zadání“, „Malířské práce“, „Dodávka stanů, spacáků a karimatek pro klienty zimních humanitárních opatření“.

Byl zahájen proces předání / převzetí objektu Křišťanova s vizí rekonstrukce objektu pro Intervenční centrum a Modrý tým (terénní programy CSSP – agenda

sociální byty) a objektu Vladimírova s vizí rekonstrukce na azylový dům pro ženy (hlavní trakt) a nízkoprahové denní centrum s hygienickým centrem (vnitroblok).

Ve třetím čtvrtletí, Centrum sociálních služeb Praha (CSSP) a Technologie Hlavního města Prahy (THMP) zahájili rekonstrukci bytových jednotek v objektu Hraniční s plánovaným využitím pro klienty intervenčního centra. V tomto období také probíhala příprava a vyhlášení veřejných zakázek na „Personální zajištění recepčních činností a činností souvisejících s provozem ubytovny“, „Mobilní výdej stravy“, „Personální kapacity na humanitární opatření“, „ZHO Troja – Nájem mobilních kontejnerů, přeprava, instalace a deinstalace“ (zde byl kladen důraz na bezpečný systém vytápění), „Dodávka matrací, podhlavníků a dek pro noclehárnu Hermes“. Probíhala příprava smluvních zajištění s partnery v ZHO a příprava veřejných zakázek pro ZHO. Vzhledem k nastalé povodňové situaci v ČR byla připravena záložní lůžková kapacita pro případ odtažení Lodi Hermes do bezpečného přístavu. 13. 9. 2024 došlo k nařízenému odtažení Lodi Hermes, otevření záložní kapacity noclehárny v objektu „Kloubovy domy“ a aktivaci záložní kapacity noclehárny v objektu „Vladimírova“.

Čtvrté čtvrtletí se vyznačovalo intenzivní přípravou stávajících a záložních kapacit na ZHO (technické a materiální zajištění) a instalací dočasné kapacity ZHO Troja včetně materiálního a technického zajištění. Byla dokončena rekonstrukce bytů pro klienty intervenčního centra. Dále probíhala příprava podkladů pro plánované rekonstrukce objektů Vladimírova, Křišťanova a Písnice. Dále proběhlo zpracování a vyhlášení veřejných zakázek „ZHO Troja – správa, služby a koordinace instalace, deinstalace“,

„Zajištění humanitárních činností a provozu objektu 24/7 pro zranitelné osoby v rámci ZHO“, „Pořízení osobního automobilu“ a „Dodávky mraženého jídla“. Od 1. prosince 2024 byl zahájen provoz ZHO v HMP.

Statistika využití vozového parku CSSP v roce 2024

celkem	tankované palivo v roce 2024 (l)	km v roce 2024	ujeto (km)	tank. PHM (l)	
benzín celkem	1035,80	CSSP celkem	133788	14055,04	všechna vozidla CSSP
nafta CCS	12905,75	HTS celkem	99675	10268,94	včetně 26409 km a 3227,18l paliva pro RRP
benzín CCS	1035,80	MNA celkem	3724	267,81	
nafta hotovost	113,49	TP celkem	17246	1844,89	
		NB celkem	13143	1673,40	
		CSSP pro RRP (nafta)	26409	3227,18	dle průměrné spotřeby PHM

PLÁNY DO ROKU 2025

Cílem oddělení PI je zdokonalení servisu pro ostatní pracoviště v rámci organizace, modernizace IT infrastruktury, zajištění veřejných zakázek na dodání zboží a služeb. Rekonstrukce nově svěřených objektů pro služby CSSP. Podílení se na zabezpečení zimních humanitárních opatření a humanitárních opatření pro HMP. Rozšíření spolupráce v rámci organizací a společností zřízených HMP.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Oddělení provozu a investic bylo v roce 2024 rozšířeno o administrátora veřejných zakázek, dále se skládá ze tří administrativních pracovníků, pěti technických pracovníků a dvou IT techniků, podřízenou složkou je dále Nábytková banka Praha se svým týmem.

ODDĚLENÍ ANALÝZ A KONCEPCÍ

Žilinská 2769/2, Praha

+420 777 600 302

marketa.hajska@csspraha.cz

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Hlavní činností Oddělení analýz a koncepcí (OAK) byla koordinace implementace pražské Strategie romské integrace (SRI), jejíž naplňování CSSP koordinuje spolu s KUC MHMP a na jejíž implementaci se podílí další odbory MHMP spolu s městskými částmi, neziskovými organizacemi a dalšími partnery. Strategie romské integrace byla schválena zastupitelstvem hl. m. Prahy v roce 2022 a práce na ní byla zahájena v roce 2023. V roce 2024 probíhala evaluace jejího naplňování za uplynulé období (2022–2024), v rámci schůzek se zástupci odborů MHMP (SOV, SML, KUC, OBF, ZDR) a též během setkání na zapojených městských částech (Praha 3, Praha 7, Praha 14). Došlo k vyhodnocení naplňování jednotlivých kroků a k navržení jejich revize.

OAK se spolupodílelo na organizaci setkání Expertní pracovní a implementační skupiny SRI, konané na MHMP a na uspořádání kulatých stolů, nejprve se zástupci poskytovatelů sociálních služeb na území hl. m. Prahy, podle Zákona o sociálních službách §108/2006 Sb., a dále se zástupci romských neziskových organizací. OAK se pravidelně účastnilo nejrůznějších setkání a pravidelných porad, jako například schůzí poradního sboru krajského romského koordinátora (KUC MHMP), zasedání Výboru pro národnostní menšiny hl. m. Prahy nebo například expertní skupiny pro podporu romské menšiny na území městské části Praha 3.

PLÁNY DO ROKU 2025

V roce 2025 se bude pokračovat ve stávající činnosti. Naváže se na proběhlou evaluaci strategie s tím, že dojde k zaměření se na specifické cíle a kroky, které se dosud neplnily nebo se plnily jen částečně. Uskuteční se další setkání Expertní pracovní a implementační skupiny SRI, do které chceme přizvat další experty, zejména z oblasti bydlení a školství. Budou pokračovat setkávání s garanty naplňování jednotlivých oblastí SRI, plánuje se zahájit jednání se zástupci Úřadu práce, Úřadu vlády, Policie ČR a Domu národnostních menšin.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

V roce 2024 sestávalo Oddělení analýz a koncepcí z koordinátorky implementace pražské Strategie romské integrace (leden–prosinec, DPČ).

PROJEKT „KONEČNĚ DOMOV“

Dělnická 1020, Praha 7

magdalena.belova@csspraha.cz, vojtech.mericka@csspraha.cz

Název projektu: Konečně domov

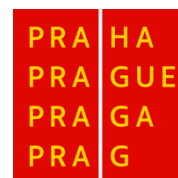
Registrační číslo: CZ.03.02.01/00/22_007/0001037

Realizace: od 1.2.2023 do 21.12.2025

Program: Operační program Zaměstnanost plus



Spolufinancováno
Evropskou unií



POPIS PROJEKTU

Předmětem projektu je zabydlení 20 domácností. Domácnosti budou zabydleny v bytech primárně prostřednictvím MNA nebo v bytech hl. m. Prahy.

Bydlení: Poskytnout standartní bydlení 20 domácnostem, tj. minimálně 301 dospělým osobám z cílové skupiny, minimálně 20 nezletilým dětem.

Stabilita: Udržet minimálně 15 domácností v bydlení alespoň 12 měsíců.

Podpora: V průběhu projektu vytipované rodiny (samoživitelé) s nezletilými dětmi budou čerpat minimálně 40 hodin podpory na jednu domácnost.

Informace: V průběhu projektu bude pro domácnosti a jejich podporu vytvořena sada informačních nástrojů.

POPIS ČINNOSTI V ROCE 2024

Projekt je zaměřený na podporu rodin v procesu zabydlování se soustředí na pomoc lidem v nejistých bytových podmínkách, jako jsou azylové domy, tréninkové byty nebo přeplněné domácnosti. V rámci projektu je v roce 2024 podporováno 19 rodin, přičemž další rodiny čekají na přidělení vhodného bytu nebo jsou v procesu poskytování podpory. Cílem je pomoci rodinám nejen s bydlením, ale i se stabilizací jejich finanční a sociální situace.

Podpora v procesu zabydlování

Projekt zahrnuje několik fází monitorovací podpory. V první fázi se řeší příprava na zabydlení, která zahrnuje administrativní pomoc při žádostech o dávky na bydlení, řešení exekucí, jednání s úřady a zajištění potřebné dokumentace pro nájemní smlouvy. Klienti jsou podporováni také při hledání školky pro děti a při komunikaci se školami a institucemi. Často se jedná o rodiny, které se stěhují

z nevyhovujících podmínek, například z přelidněných bytů nebo nevyhovujících tréninkových ubytování.

Druhá fáze podpory se zaměřuje na samotné zabydlení. To zahrnuje pomoc při přestěhování, podpis nájemní smlouvy, nastavení plateb za energie a základní vybavení bytu. Rodiny často dostávají podporu při komunikaci s pronajímateli, úřady a při vyřizování příspěvků na bydlení. V některých případech je součástí také řešení sousedských sporů nebo podpora při hledání zaměstnání, pokud je finanční situace rodiny nestabilní.

Rodičovské kompetence a stabilizace rodiny

Dalším důležitým aspektem projektu je posilování rodičovských kompetencí. Rodiny často čelí složitým situacím, jako jsou výchovné problémy dětí, potřeba řešit školní docházku nebo kontakt s OSPODem. Podpora zahrnuje pomoc při nastavování denního režimu dětí, hledání školských zařízení a spolupráci s pedagogy. V některých případech je třeba řešit výživné nebo právní záležitosti týkající se kontaktu dětí s druhým rodičem.

Rodiče jsou motivováni k efektivnějšímu hospodaření s financemi, včetně plánování rozpočtu a zvládnání nečekaných výdajů. Projekt také pomáhá při žádostech o nadace na pokrytí nákladů spojených s bydlením a vzděláváním dětí. Pokud rodiče čelí problémům se zaměstnáním, dostávají podporu při hledání a udržení práce.

Podpora obětem domácího násilí a krizové situace

Projekt rovněž pomáhá rodinám, které se ocitly v krizových situacích. Často se jedná o matky s dětmi, které opustily násilné vztahy a hledají bezpečné bydlení. V těchto případech je podpora zaměřena nejen na zajištění nového bydlení, ale i na právní pomoc, psychologickou podporu a jednání s úřady. Klientky jsou doprovázeny na jednání se specializovanými službami a jsou jim poskytovány informace o možnostech ochrany a sociální podpory.

Finanční a právní poradenství

Kromě bydlení projekt řeší i právní a finanční otázky. Klienti jsou podporováni při jednání s exekutory, soudy a institucemi ohledně dluhů a výživného. Pomoc zahrnuje podání návrhů na soudní řízení, žádosti o oddlužení a správné nastavení platebních plánů. Projekt pomáhá i s vymáháním dlužného výživného a poskytuje právní konzultace k rozvodovým řízením a dalším rodinným záležitostem.

PLÁNY DO ROKU 2025

Hlavními plány projektu „**Konečně domov**“ je dokončit zabydlení dvou čekatelů, pro které se stále hledá vhodné bydlení. Tým aktivně urguje Odbor bytového fondu MHMP, aby proces přidělení bytů urychlil a zabránilo se dalším zpožděním. Klienti jsou průběžně informováni o vývoji situace a v případě potřeby jim tým poskytuje dočasné řešení, aby nebyli ohroženi ztrátou bydlení. Současně probíhá

komunikace s dalšími subjekty, které by mohly nabídnout vhodné bytové jednotky odpovídající jejich potřebám.

Druhým klíčovým cílem je **udržet zbývající klienty v bydlení** a zajistit, aby si osvojili dovednosti potřebné k dlouhodobé stabilizaci své situace. Tým poskytuje kontinuální podporu v oblasti finančního plánování, rodičovských kompetencí a komunikace s úřady či pronajímateli. V rámci projektu se také monitoruje jejich schopnost zvládat pravidelné platby a řešit nečekané výdaje, aby se předešlo případné ztrátě bydlení. Dlouhodobým cílem je nejen poskytnout bydlení, ale také zajistit, aby si ho rodiny dokázaly udržet samostatně i po ukončení přímé podpory.

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ

- Koordinátor programu – HPP 0,5 úv.
- Vedoucí týmu přímé podpory – HPP 0,2 úv.
- Klíčový pracovník I, II – HPP 2x 1,0 úv.
- Dluhový poradce – HPP 0,3 úv.
- Sociální bytový specialista – HPP 0,5 úv.
- Expert právník – HPP 0,2 úv.

PROJEKT „PODPORA ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI VYBRANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ HL. M. PRAHY NA ROKY 2024–2027“

Název projektu: „Podpora zajištění dostupnosti vybraných sociálních služeb na území hl. m. Prahy na roky 2024–2027“

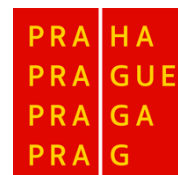
Registrační číslo: CZ.03.02.01/00/22_003/0003887

Realizace: od 01. 01. 2024 do 31. 12. 2027

Program: Operační program Zaměstnanost plus



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



POPIS PROJEKTU

Hlavním cílem projektu je posilovat aktivní začleňování, a podpořit tak rovné příležitosti, nediskriminaci a aktivní účast a zlepšit zaměstnatelnost, zejména v případech znevýhodněných skupin.

KLÍČOVÉ AKTIVITY A ZAPOJENÍ CSSP

Podpora vybraných sociálních služeb

- Azylové domy pro jednotlivce – osoby v nepříznivé sociální situaci; Azylové domy pro rodiče/rodiny s dítětem/děťmi
 - rozvíjení dostupnosti a kvality služby pro bezdomovce a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování, oběti trestné činnosti, osoby pečující o malé děti, rodiče samoživitele, osoby ohrožené předlužeností, domácím násilím a závislostmi, osoby v nebo po výkonu trestu a osoby ohrožené vícenásobnými riziky;
 - zajištění služeb zaměřujících se na bezdomovce a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování, oběti trestné činnosti, osoby ohrožené předlužeností, domácím násilím a závislostmi, osoby v nebo po výkonu trestu a osoby ohrožené vícenásobnými riziky.
 - Azylový dům Michle
 - Azylový dům pro rodiny s dětmi
 - Azylový dům pro matky s dětmi
 - Azylový dům pro ženy
 - Azylový dům s ošetrovatelskou službou
 - Azylový dům Skloněná

- Azylový dům Šromova
- Intervenční centrum
 - podpora osobám ohroženým domácím násilím po vykázání ze společného obydlí, tak i ženám a mužům, u kterých se odehrává domácí násilí, ale k vykázání nedošlo. Osvěta v oblasti domácího násilí a rozvoj interdisciplinární spolupráce.

