



Centrum sociálních služeb Praha

# **VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI A HOSPODAŘENÍ CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA ZA ROK 2009**

PRA HA  
PRA GUE  
PRA GA  
PRA G

## TERÉNNÍ PROGRAMY PRO OSOBY BEZ P ÍST EŠÍ

Název pracovišt : Terénní programy pro osoby bez p íst eší

Adresa pracovišt : Chel ického 39/842, Praha 3

Telefonický kontakt na pracovišt : 605 351 332

Emailový kontakt na pracovišt : ludmila.tomesova@csspraha.cz

Obecný popis innosti pracovišt :

Terénní programy jsou zam eny na vyhledávání potencionálních uživatel sociálních služeb v jejich p írozeném prost edí. Tento druh poskytované služby umožní kontakt s lidmi, kte í sami nevyhledávají nebo odmítají nabízenou pomoc. Zárove je umožn na sociální práce s celou skupinou nebo komunitou, což m že napomoci k d kladn jšímu ešení problém v dané lokalit .

Sociální služba terénní programy je v rámci innosti Centra sociálních služeb Praha realizovány dv ma zp soby:

a) Terénní programy zam ené na sociální poradenství a hygienicko-ošet ovatelskou innost – základní ošet ení st edním zdravotnickým personálem v rozsahu jejich zákonných možností, p edcházení infek ním onemocn ním a jejich ší ení mezi komunitou osob bez p íst eší, snižování rizik infek ní nákazy b žné populace, informování cílové skupiny o rizicích spojených se sou asným zp sobem života a snižování t chto rizik, distribuce základního voln prodejného zdravotnického materiálu a p ípadn pot ebných voln prodejných lék .

b) Terénní programy zam ené na monitorování osob bez p íst eší žijících na území hl.m. Prahy – na monitorování jejich pobytu, migrace, sociálních problém , a na poskytování základního i odborného sociálního poradenství (informace sm ující k ešení nep íznivé sociální situace, informace o možnostech a nabídce sociálních služeb, informace o základních právech a povinnostech), zprost edkovávání kontaktu se sociálním prost edím, sociáln terapeutickou innost, pomoc p í uplat ování práv a obstarávání si osobních záležitostí.

Oba uvedené zp soby realizace terénních program spolu úzce spolupracují, vzájemn se dle pot eby prolínají a jsou spole n ízeny a koordinovány.

Terénní programy se ídí obecnými základními principy terénní sociální práce, jako jsou dodržování práv uživatel , práce v p írozeném prost edí, nízkoprahovost, návaznost služeb apod.

### innost pracovišt v roce 2009:

V roce 2009 pracovníci Terénních program uskutečnili 1317 kontakt s klienty v terénu v rámci sociální práce. V tšinovou část z tohoto tvořili muži (1107 muž , 210 žen). Hygienicko-epidemiologická innost pak provedla 472 základních ošetření.

Nejčastěji řešenou oblastí v sociální práci s klienty bylo hledání azylového ubytování, zajištění osobních dokladů a pomoc při získání klienta na trh práce. Zdravotní ošetření pak bylo prováděno nejčastěji v oblasti kožních onemocnění, onemocnění horních cest dýchacích a v zimním období drobných omrzlin.

I v roce 2009, stejně jako v roce předchozím, se Terénní programy zapojily do mapování bezdomovectví na území jednotlivých městských částí hl.m. Prahy. Toto bylo prováděno buď ve spolupráci s jednotlivými úřady městských částí, nebo městskou policií. Velký nárůst byl zaznamenán v počtu výjezdů Terénních programů na podnět občanů hl.m. Prahy.

Pracovníci Terénních programů v průběhu roku poskytovali poradenství (telefonické a emailové) občanům hl.m. Prahy v problematice bezdomovectví. Toto se setkalo s velmi pozitivním ohlasem mezi občany, kteří tak měli možnost konkrétně se zapojit do pomoci osobám bez přístěší, jež žijí v jejich bezprostřední blízkosti.

Pozitivnímu ohlasu se dostalo též akci o kování osob bez přístěší proti chřipce, jež byla uskutečněna zdravotníky CSSP. Tato akce pomohla nejen ochránit klienty – osoby bez přístěší proti tomuto onemocnění, ale i ochránit širou populaci hl.m. Prahy před možností nákazy od osob bez přístěší.

V průběhu roku 2009 pracovníci Terénních programů průběžně vypomáhali s náhradním provozem při odtahu lodě Hermes do přístavu v případě hrozících povodní. Pomoc byla poskytována i dalším pracovištím CSSP zaměřujícím se na problematiku bezdomovectví, a to zejména při zprostředkovávání kontaktů s potenciálními klienty jejich služeb.

### Porovnání innosti pracovišt v roce 2009 s rokem 2008:

V roce 2009 docházelo k ustálení provozu Terénních programů a k jejich úplnému začlenění do integračního procesu osob bez přístěší v rámci innosti CSSP. Rozšířena byla i spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi a státními institucemi.

### Výhled pracovišt na jeho innost v roce 2010:

Rok 2010 by měl být pro Terénní programy rokem doplnění pracovního týmu a rozšíření a ustálení dosavadních poskytovaných služeb.

## NOCLEHÁRNA PRO OSOBY BEZ P ÍST EŠÍ – LO HERMES

Název pracovišt : Noclehárna pro osoby bez p íst eší – Lo Hermes

Adresa pracovišt : Náb eží kpt. Jaroše – Štefánik v most, Praha 7

Telefonický kontakt na pracovišt : 774 986 792

Emailový kontakt na pracovišt : martin.novotny@csspraha.cz

### Obecný popis innosti pracovišt :

Noclehárna pro osoby bez p íst eší na lodi Hermes je prvotním nízkoprahovým ubytovacím za ízením pro klientelu z ad osob bez p íst eší. Základními poskytovanými službami zde jsou, dle Zákona . 108/2006 Sb. o sociálních službách, nocleh a možnost hygieny. Tyto základní služby jsou však dopln ny o adu dalších pot ebných služeb, aby bylo klient m co nejvíce umožn no rychle a kvalitn se integrovat zp t do b žné spole nosti. Hlavními dalšími službami jsou odborné sociální poradenství, zdravotní ošet ení, psychologické poradenství, právní poradenství a poradenství v oblasti sociální a speciální pedagogiky.

### innost pracovišt v roce 2009:

V noclehárn pro osoby bez p íst eší bylo v pr b hu roku 2009 poskytnuto celkem 37245 nocleh osobám bez p íst eší. Celkový po et klientely tvo ilo 31234 muž a 6011 žen. Nejv tší po et klient a tím pádem i nejv tší obsazenost za ízení byla v roce 2009 v lednu a následn pak v únoru a v listopadu a prosinci. Zimní m síce jsou již každoro n nejvíce využívaným obdobím ze strany klient , což je dáno meteorologickými podmínkami.

V rámci provozu noclehárny pro osoby bez p íst eší na lodi Hermes v roce 2009 bylo uskute nno tém 5000 odborných sociálních pohovor , cca 900 zdravotních ošet ení, 200 právních poradenství, 200 psychologických poradenství a 600 poradenství v oblasti sociáln a speciáln pedagogického poradenství.

Provoz noclehárny pro osoby bez p íst eší byl v roce 2009 dvakrát narušen nutností odtažení lod do p ístavu z d vodu hrozících povodní (5.-16.3. a 25.6.-13.7.2009). Po tuto dobu byly služby pro klienty zajišt ny Terénními programy pro osoby bez p íst eší CSSP, Azylovým domem pro muže bez p íst eší CSSP a ostatními neziskovými organizacemi.

V roce 2009 docházelo na lodi Hermes i k jejímu průběžnému technickému opravování a dalšímu zajištění potřebných technických a provozních náležitostí, jež jsou nedílnou součástí provozu noclehárny na lodi. Probíhala tedy revize hasicích systémů, protipožárních opatření, revize záchranných prostředků, zkouška evakuace, cvičný požární poplach za plného provozu apod. Prodlouženo bylo i technické osvětlení plavidla.

#### Porovnání činnosti pracoviště v roce 2009 s rokem 2008:

Činnost jednotlivých služeb Noclehárny pro osoby bez příslušnosti probíhala v roce 2009 za stejných provozních i organizačních podmínek jako v roce předchozím. Jednotlivé poskytované služby se tak ustálily a jsou průběžně čím dál více využívány klienty z řad osob bez příslušnosti.

V průběhu roku 2009 došlo k výraznému navýšení spolupráce Noclehárny pro osoby bez příslušnosti na lodi Hermes s Terénními programy pro osoby bez příslušnosti ČSSP a s neziskovými organizacemi řešícími problematiku bezdomovectví na území hl.m. Prahy.

#### Výhled pracoviště na jeho činnost v roce 2010:

Základní a běžný provoz zařízení by měl v roce 2010 probíhat ve stejné formě jako v roce 2009. Ponechány budou veškeré nabízené základní i doplňkové služby pro klienty.

Navýšení a rozšíření činnosti na lodi Hermes je připravováno na zimní období, kdy je loď Hermes klienty nejvíce využívána a je potřeba zajistit dostatečné a kvalitní služby pro osoby bez příslušnosti tak, aby nebyl ohrožen jejich život a zdraví a zároveň byla udržena kvalita nabízených služeb a důstojnost a lidskost klientů.

## UBYTOVNA (AZYLOVÝ DŮM) PRO MUŽE BEZ PŘÍSTĚJÍ

Název pracoviště : Ubytovna pro muže bez přístějí

Adresa pracoviště : Sklonná 521, Praha 9 - Vysočany

Telefonický kontakt na pracoviště : 284 825 240-1

Emailový kontakt na pracoviště : jan.lajner@csspraha.cz, [recepce.sklonena@csspraha.cz](mailto:recepce.sklonena@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracoviště :

Ubytovna pro muže bez přístějí Centra sociálních služeb Praha (dále jen Ubytovna) je zařízení azylového typu. Ubytovna poskytuje sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách dle §57. Posláním Ubytovny je poskytnout dočasné ubytování mužům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální nebo životní situaci a jsou ohroženi sociálním vyloučením. Sociální služba poskytovaná v Ubytovně vychází z individuálních potřeb klientů, motivuje je k tomu, aby aktivně řešili svou nepříznivou sociální situaci. Výše uvedená sociální služba nabízí klientům takovou podporu, která v maximální možné míře zachovává a rozvíjí schopnosti klienta a snižuje jeho závislost na poskytované službě. Jako příklad může být uvedena podpora při hledání zaměstnání nebo ubytování, komunikaci s úřady a jinými institucemi. Ubytovna disponuje 45-ti lůžky a klientům nabízí ubytování v jedno a dvou lůžkových pokojích, a to od 60,- Kč za noc.

### Činnost pracoviště v roce 2009:

V Ubytovně pro muže bez přístějí bylo v průběhu roku 2009 poskytnuto celkem 11690 noclehů s možností celodenního pobytu mužům bez přístějí. Nejvyšší počet klientů a tím pádem i nejvyšší obsazenost zařízení byla v roce 2009 v únoru a následně v březnu a lednu.

V rámci provozu Ubytovny pro muže bez přístějí v roce 2009 bylo uskutečнено 900 odborných sociálních pohovorů, cca 400 zdravotních ošetření, 90 psychologických poradenství a 200 poradenství v oblasti sociální a speciální pedagogického poradenství.

V roce 2009 docházelo v Ubytovně pro muže bez přístějí k opravám a rekonstrukcím některých jejích částí, což si neodkladně vyžádal technický stav budovy. V lednu roku 2009 došlo k předání zrekonstruované střešiny Ubytovny (zahájeno v listopadu 2008). Rekonstrukce obsahovala kompletní oplechování, položení střešní krytiny a s tím související klempířské práce. Na konci srpna 2009 byla realizována rozsáhlá rekonstrukce kanalizačního systému Ubytovny. Tato rekonstrukce si vyžádala 3

m síce výkopových a stavebních prací. Během rekonstrukce nebyl přerušen provoz Ubytovny, byla pouze snížena ubytovací kapacita, a to na 30 lůžek. Během opravy kanalizačního systému probíhaly výkopové a stavební práce i uvnitř objektu a tak docházelo k dočasným provozním omezením. Venkovní kanalizační systém byl zcela vyměněn, uvnitř budovy byly opraveny pouze vadné úseky a s nimi související prostory. Díky venkovním terénním úpravám bylo možné vytvořit bezbariérový vjezd z ulice do Ubytovny.

#### Porovnání činnosti pracoviště v roce 2009 s rokem 2008:

Činnost jednotlivých služeb Ubytovny pro muže bez příslušnosti probíhala v roce 2009 za stejných provozních i organizačních podmínek jako v roce předchozím. Oproti roku předchozímu však došlo k výraznému z kvalitní odborného sociálního poradenství pro klienty a k dobrušení metodiky individuálního plánování klientů.

V průběhu roku 2009 došlo k výraznému navýšení spolupráce Ubytovny pro muže bez příslušnosti s Terénními programy pro osoby bez příslušnosti CSSP a Noclehárnou pro osoby bez příslušnosti na lodi Hermes. Důležitostí byla kladena především na jednoduchost a přístupnost jednotlivých integrovaných stupňů daných pro návrat osob bez příslušnosti zpět do běžného života.

#### Výhled pracoviště na jeho činnost v roce 2010:

Jedním z cílů pro rok 2010 je zefektivnění komunikace se zájemci o poskytnutí sociální služby. Cílem je, aby se na Ubytovnu hlásili pouze ti zájemci, kteří mají o poskytnutí sociální služby skutečný zájem a naplňují kritéria naší cílové skupiny. Naším cílem je z kvalitnit proces jednání se zájemcem o sociální službu při zachování "pružného" přijímání zájemců.

## D M TRÉNINKOVÉHO BYDLENÍ / AZYLOVÝ D M ŠROMOVA

Název pracovišť : Azylový d m Šromova

Adresa pracovišť : Šromova 861-2, Praha 14 – erný Most

Telefonický kontakt na pracovišť : 281 914 376

Emailový kontakt na pracovišť : [mariana.kolackova@csspraha.cz](mailto:mariana.kolackova@csspraha.cz)

### Obecný popis innosti pracovišť :

Poskytujeme sociální službu azylového domu dle §57 zákona . 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „AD“). Cílem AD je pomoci uživateli se v nejvyšší možné mí e zapojit s ohledem na jeho dlouhodob nep íznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení do ekonomického, sociálního i kulturního života společ nosti a podpo it ho v takovém stylu života, který je ve společ nosti považován za b žný.

### innost pracovišť v roce 2009:

Rok 2009 byl sedmým rokem provozu Domu tréninkového bydlení. V tomto roce byla innost zam ena, krom poskytování služeb klient m, na p ípravu zm ny registrace a s tím související personální reorganizaci. Byl to tedy rok zm n. B hem roku se také postupn upravovali a opravovali uvoln né bytové jednotky tak aby byli p ípraveny pro nové klienty. Tato innost bude pokračovat i v roce 2010 v závislosti na uvol ování bytových jednotek.

V roce 2009 jsme nezapomn li také na technické zázemí a úpravy budovy. Byla upravena zahrada AD, opravena kanalizace, provedena inventarizace a vyklizení sklad od nepoužitelného starého nábytku, provedeny revize odv trání budovy. Také společ nost s PRE pracujeme na zm n p ípojení a ode ítání elektrické energie z maloodb ru na velkoodb r.

V roce 2009 bylo do Domu tréninkového bydlení p ijato 27 klient ň na azylové ubytování a stejný počet klient ň pobyt v azylovém dom ň ukon ilo. Na krizový pobyt bylo v roce 2009 p ijato 29 lidí/rodin. Do domu tréninkového bydlení byla také p ijata nová sociální pracovnice. Byla také navázána užší spolupráce s dalšími pracovišti CSSP, poskytující služby osobám bez p íst eší. Jedná se o ubytovnu pro muže bez p íst eší Sklon ná a lo Hermes. Společ nost s pracovníky t chto za ízení bylo vytipováno a p ijato do Domu tréninkového bydlení n kolik klient ň .

P i p íprav zm ny registrace bylo po ítáno s rozší ením cílové skupiny klient ň . Již tedy nebudou klienty p evážn rodiny s d tmi, ale také páry, jednotlivci a osam lí rodí e s d tmi. Stále se ale bude jednat o osoby bez p íst eší, které již prošli n jakým typem azylového ubytování. D m tréninkového bydlení dostane také nový název Azylový d m Šromova.



### Porovnání innosti pracovišt v roce 2009 s rokem 2008:

Chceme li porovnat innost pracovišt s předchozím rokem, tak se musíme zmínit o tom, že rok 2009 byl náročnější právě v souvislosti s přípravou změny jak personálního zajištění služby, tak změny registrace. Nebylo přijato tolik klientů, jako v roce 2008. Zároveň to bylo způsobeno tím, že stávající klienti měli pobyt prodloužen a zároveň tím, že uvolněné bytové jednotky byly upravovány.

### Výhled pracovišt na jeho innost v roce 2010:

V souvislosti s novou registrací služby a změnou názvu zařízení z Domu tréninkového bydlení na Azylový dům Šromova bude mít zařízení nové smlouvy pro poskytování služby, nový provozní řád a další formality nutné pro splnění podmínek poskytování sociální služby dle zákona.

Rozšíření cílové skupiny o jednotlivce – muže i ženy bez omezení věku. Počet klientů je nastaven na 105.

Renovace ubytovacích jednotek, tj. malování a nákup nového nábytku – postele, noční stolky, skříně. Rozšíření pracovníků AD o sociální/ho pracovníci/níka a jeden plný úvazek recepčního na 5 plných úvazků. Zavedení supervize pro sociální pracovníce/níky a školení pro recepční i sociální pracovníky/pracovnice.

## INFORMA NÍ A PORADENSKÉ CENTRUM KONTAKT

Název pracovišť : Informa ní a poradenské centrum Kontakt

Adresa pracovišť : Je ná 1317/3, Praha 2 – Nové M sto

Telefonický kontakt na pracovišť : 222 515 400, 739 824 749, 731 056 708

Emailový kontakt na pracovišť : [iis@csspraha.cz](mailto:iis@csspraha.cz)

### Obecný popis innosti pracovišť :

Kontakt poskytuje „odborné sociální poradenství“ ob an m v nep íznivé sociální situaci a tím zabra uje jejich p ípadnému sociálnímu vylou ení. Pomáhá ob an m orientovat se ve vlastních právech a povinnostech. Aktivizuje klienty tak, aby podpo il jejich iniciativu a samostatnost. Kontakt zárove zabezpe uje pro laickou i odbornou ve ejnost informa ní servis z oblastí sociálních a návazných služeb. Prost ednictvím svých služeb p sobí preventivn proti sociáln patologickým jev m.

### innost pracovišť v roce 2009:

V pr b hu minulého roku se pracovišť Kontakt postupn stabilizovalo a dále zprofesionalizovalo. Nár st zájmu o poskytované služby a ohlasy, které dostáváme od našich uživatel , potvrzují opodstatn ní existence našeho pracovišť . Sv d í o tom mimo jiné i nár st zájmu o poskytované služby. K nár stu návšt vnosti p isp lo jist í rozší ení provozní doby. Osv d ila se poradna pro osoby ohrožené domácím násilím. Spole n s Interven ním centrem, které tuto poradnu personáln zajiš uje, jsme takto vyšli vst íc lidem, kterých se týká domácí násilí. Velmi vyhledávané jsou také naše právní poradny. V listopadu pak byla uvedena do provozu poradna pro osoby ve finan ní tísní. Tímto Kontakt reagoval na nár st dotaz , týkajících se zadlužení, osobních bankrot , možnosti oddlužení a ešení exekucí.

Op tovn se potvrdilo, že klienti Kontakt vyhledávají stále ast ji ne kv li prostým a jednoduchým informacím, ale kv li složit jším a více etným problém m. Toto lze dle našeho názoru jednoduše vysv tlit tím, že lidé jsou si stále více schopni prosté informace obstarat sami, nap íklad prost ednictvím internetu, a vyhledávají nás teprve p í složit jších životních situacích. Na takovou poptávku jsme reagovali zvýšeným d razem na individuální p ístup, což našlo sv j odraz také v nových metodikách Kontaktu.

Co se tý e Job klubu, jež se stal trvalou sou ástí Kontaktu, tam jsme se postupn vypo ádali s adou organiza ních a technických problém . Nejprve byl Job klub na po átku roku zcela vyplaven, v d sledku ehož byl po celý únor uzav en a poradenství pak probíhalo ve ztížených podmínkách. Tím se též výrazn omezila kapacita našeho st ediska, což hezky odrážejí statistiky.

Po obnovení provozu pak bylo naopak nutno řešit problémy spojené s velkým nárůstem zájmu o využívání technického zázemí Job klubu, který poskytoval možnosti poskytování kvalitní a úsporné pomoci. Proto byla vypracována soustava opatření směřujících ke zkvalitnění služby, k motivaci klientů a k individuální práci, namísto masového standardizovaného poradenství. Byl zaveden například systém objednávání klientů na určitý den a hodinu, čímž se jednak zvyšuje jejich motivovanost, odpadají klienti, kteří hledají práci spíše formálně, a jednak vznikl prostor pro individuální práci s uživateli.

V individuální práci s našimi uživateli spatřujeme hlavní možnost, jak jim pomoci v řešení jejich stávající obtížné situace. Myšlenka na rozvoj individuálního poradenství v Job klubu našla pochopení též na editelství CSSP, díky čemuž se na počátku tohoto roku podařilo v Job klubu zprovoznit novou poradenskou místnost, která byla vytvořena právě za účelem individuální práce s klienty z bývalého skladu.

Na jaře 2009 vyšel nový pouliční průvodce Prahou „V Praze doma bez domova 2009“. Tuto publikaci vydává Centrum sociálních služeb Praha opakovaně již několik let. Vedle kontaktů na jednotlivé služby pro lidi bez domova jsou zde i stručné návody a rady, které mohou pomoci lidem v těžké životní situaci, například vyzískání osobních dokladů a jiných záležitostí. Publikace je určena zejména pro danou cílovou skupinu a každoročně se setkává s velkým zájmem.

Průběžně během celého roku jsme pracovali na aktualizaci adresáře pro seniory. Kromě toho, že v něm došlo k samotné aktualizaci, rozšíření a doplnění adres kontaktů, byla také přepracována jeho struktura, tak aby lépe vyhovovala klientům při vyhledávání informací o službách. Adresář je členěn jednak podle jednotlivých městských částí a jednak podle druhu poskytovaných služeb. Nakonec jsou v něm všechny služby uvedeny abecedně, takže je snadné pro kohokoliv vyhledat údaj, jenž potřebuje. S uspokojením konstatujeme, že se jej podařilo vydat ještě před koncem roku 2009 a v souvislosti s tím je o něj veliký zájem.

#### Porovnání činnosti pracovišť v roce 2009 s rokem 2008:

V roce 2009 navštívilo KONTAKT celkem 7 357 klientů oproti 2 868 klientům v roce 2008, což je více než dvojnásobný nárůst, a to i s ohledem na únorový výpadek v provozu, kdy došlo k havárii a musel být zcela uzavřen Job klub. Výrazně se také zvýšil počet zodpovězených dotazů, jichž bylo v roce 2009 celkem 31 402 oproti 8 591 v roce 2008.

#### Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

Rádi bychom v tomto roce vydali zaktualizovaný adresář služeb pro lidi bez domova V Praze doma bez domova 2010. A hodláme zmapovat potřebnost přípravy dalšího Adresáře. Jsme také připraveni reagovat pružně na případnou novou poptávku ze strany uživatelů našich služeb.

## KRIZOVÉ CENTRUM RIAPS

Název pracovišť : Krizové centrum riaps

Adresa pracovišť : Chelického 39/842, Praha 3 - Žižkov

Telefonický kontakt na pracovišť : 222 586 768 (8-16h.), 222 582 151 (16-8h.)

Emailový kontakt na pracovišť : [riaps@csspraha.cz](mailto:riaps@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracovišť :

RIAPS je zdravotnické zařízení poskytující komplexní péči o člověka v náročných životních situacích, které ohrožují jeho psychické zdraví jako je například osobní, vývojová, vztahová nebo pracovní či sociální krize. Mezi časté důvody kontaktu s naším zařízením jsou i psychické problémy související s traumatickým zážitkem, nemocí nebo vlastní odlišností. Riaps spojuje psychology, psychiatry, zdravotní sestry – terapeutky a sociální pracovníci do jednoho týmu, který pomáhá klientům při aktivním řešení jejich problémů. Další ze služeb, které KC Riaps nabízí je krátkodobý terapeutický program na lžkovém oddělení. Intenzivní terapie spoívá v podpořené skupinové a individuální psychoterapii, nácviku relaxačních technik a práci s tělem. V nezbytných případech je využívána i farmakologická léčba. Krizové centrum má zcela civilní ráz a je připraveno sobeno tomu, aby lidé v akutní krizi našli klidné místo s terapeutickým, lékařským a lidským přístupem.

### Činnost pracovišť v roce 2009:

V roce 2009 byla činnost Krizového centra RIAPS realizována pro klienty ve stejné formě a nabídce služeb jako v letech předcházejících. Ustálenost služeb je pro klienty srozumitelnou nabídkou pomoci a naše Krizové centrum se tak pro nás stává již stálou v nabízených službách v případě osobní krizové situace.

Nové činnosti a rozšíření stávajících byly realizovány především v oblasti veřejné a zpřístupnění pro ostatní odborné organizace a ve vzdělávacích aktivitách pro odborníky, laiky i naše zaměstnance.

V říjnu jsme ve spolupráci s Centrem pro rozvoj duševního zdraví otevřeli v rámci Světového dne duševního zdraví pro veřejnost týdenní anonymní bezplatnou poradnu. Cílem této akce bylo především pomoci lidem, kteří se nemohou vyrovnat s následky traumatických událostí.

Na počátku listopadu jsme se aktivně zúčastnili jednodenního semináře organizací, které pomáhají lidem v nouzi. Tento seminář, kde jsme prezentovali naše krizové centrum, pořádala ZZS HMP ÚSZS.

V listopadu 2009 jsme na žádost Ministerstva vnitra ČR připravili „Kurz krizové intervence v rodinách pohřešovaných dětí pro Policii ČR“. Kurz absolvovalo 14 psychologů z ad policie.

Dne 20.11.2009 jsem pro všechny zaměstnance CSSP zorganizovali odborný seminář na téma „Problematika HIV/AIDS“, který přinesl všem užitečným zaměstnancům nové informace o šíření, prevenci, léčbě a systému péče této infekční nemoci nejen na území hl. města Prahy, ale i v celé ČR.

V prosinci jsme zorganizovali Konferenci pro nelékařský zdravotnický personál „Ošetřovatelská péče v praxi III.“, kde se do přednáškové činnosti aktivně zapojily především zdravotní sestry z našeho centra. Konference byla akreditována.

V roce 2009 pokračovala i úzká spolupráce Krizového centra RIAPS s ostatními pracovišti CSSP – například zdravotní sestry se podílejí na provozu hygienicko-ošetřovatelské činnosti v rámci provozu Terénních programů pro osoby bez přístěší, v Noclehárně pro osoby bez přístěší na lodi Hermes i v Azylovém domě pro muže bez přístěší. Spolupráce s ostatními pracovišti CSSP probíhala samozřejmě i v rámci řešení jednotlivých individuálních případů klientů.

#### Porovnání činnosti pracovišť v roce 2009 s rokem 2008:

Oproti předchozímu roku bylo v roce 2009 mnohem více důrazu kladeno na prezentaci Krizového centra RIAPS mezi odbornou i laickou veřejností.

#### Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

V následujícím roce plánujeme především pokračovat v odborných kurzech a seminářích z předchozího roku například

- psychology Policie ČR (1. termín proběhne již v březnu 2010),
- „Ošetřovatelská péče v praxi IV.“ pro nelékařské pracovníky ve zdravotnictví

Stejně tak budeme pokračovat i ve stážích a exkurzích pro studenty FF UK.

V únoru se budeme aktivně podílet na konferenci „Akutní stavy v péči o staré a nemocné osoby“. Konference je zaměřená na problematiku akutních stavů v ošetřovatelské péči o staré a dlouhodobě nemocné osoby ve zdravotnických zařízeních.

Dále bychom se mohli podílet na přípravě „Pražské konferenci psychosociálních služeb“, která by měla proběhnout v květnu 2010. Pracovním tématem tohoto setkání by měla být krize a možnosti pomoci v krizových situacích. Především plánujeme po pořádání těchto konferencí v pravidelných intervalech vždy se

zaměřením na jiné téma.

## LINKA D V RY

Název pracovišť : Pražská linka d v ry

Poštovní adresa pracovišť : Chel ického 39/842, Praha 3 - Žižkov

Telefonický kontakt na pracovišť : 222 580 697

Emailový kontakt na pracovišť : [linka.duvery@csspraha.cz](mailto:linka.duvery@csspraha.cz)

### Obecný popis innosti pracovišť :

Pražská linka d v ry je jediná krizová telefonní linka v Praze, na kterou m že volat kdokoli a kdykoli, sta í vyto it íslo 222 580 697. Krizová pomoc po telefonu je rychlou a snadno dostupnou sociální službou pro každého. Pražská linka d v ry nabízí svou pomoc nep etržit již osmnáctým rokem a to v nep etržitém, non-stop provozu. Na Pražskou linku d v ry se obracejí p evážn dosp lí, ale také mládež a senio i. Jejích služeb využívá jak široká ve ejnost, tak profesionálové z psychosociální oblasti. Pražská linka d v ry zaru uje svým klient m naprostou anonymitu, d v rné a bezpečné prostředí. Služba Pražské linky d v ry je klient m poskytována bezplatn , nemá žádný speciální tarif. Volající hradí pouze b žné hovorné, které je zpoplatn no dle podmínek svého telefonního operátora tak, jako kdyby uskute nil hovor na jakékoli jiné pražské „pevné“ telefonní íslo.

Krom telefonické krizové pomoci po telefonu poskytuje Pražská linka d v ry ješt elektronickou poradenskou službu prostřednictvím e-mailové pošty. Na e-mailové adrese [linka.duvery@csspraha.cz](mailto:linka.duvery@csspraha.cz) byla z ízena internetová poradenská linka. Odpov dí na e-maily klient jsou odesílány do p ti pracovních dn . Tým konzultant PLD tvo í pomáhající profesionálové (psychologové, pedagogové, sociální pracovníci, duchovní a další) se speciálním výcvikovým kurzem v telefonické krizové intervenci.

### innost pracovišť v roce 2009:

V roce 2009 Pražská linka d v ry zaznamenala celkem 13.772 kontakt . Celkem 74% kontakt (10.181) m lo smysluplný obsah. Plných 59% kontakt (8.126) p edstavují „klasické“ hovory.

Celkem 65% volání je uskute n no klienty, kte í služeb Pražské linky d v ry využijí jednorázov í v krátkém asovém rozp tí. Ve zbylých 35% volání se jedná o hovory s dlouhodobými klienty, kte í volají opakovan a stabiln v pr b hu celého roku.

Volání na Pražskou linku d v ry využívají více ženy (75%) nežli muži (24,5%). Ve zbylém 0,5% kontaktuje linku d v ry nikoli jednotlivci, ale pár, rodina i skupina volajících.

Pražané tvo í 35,5% volajících, mimopražští volající z celých ech tvo í 50% klient linky d v ry. Celkem ve 13,5% není známo, odkud klient volá a ve zbylém 1% jde o hovory eských ob an ze zahrani í.

Celkem 72% volajících je ve věku mezi 30- 60 lety svého života, průměrně plných 35% volajících spadá do věkové kategorie mezi 30-40 lety. Lidé nad 60 let tvoří 8,5% volajících, naopak děti a mládež do 19 let pouze 1%. Zbývajících 18,5% volajících jsou z věkové kategorie 20-29 let.

Pražská linka dle výzkumu je vytížená rovnoměrně v rozmezí celého týdne. Z hlediska denního času je nejfrekventovanějším obdobím rozmezí mezi 16 hodinou odpolední a 22 hodinou večerní - 35% hovorů.

Nejčastěji se na Pražskou linku dle výzkumu obracují dospělí s problematikou vztahovou, zejména se vztahy ke svým blízkým. Jedná se o témata partnerská, manželská, rodinná, rozvody, rozchody, nevěry, vztahy mezi generacemi, vztahy na pracovišti, s vrstevníky, sousedy. Volající kontaktují Pražskou linku dle výzkumu také v případech problémů se sebou samotným, například stres, přetížení, psychické vyčerpání, samota a osamělost, úzkost a deprese, psychická krize, duševní onemocnění.

#### Porovnání činnosti pracovišť v roce 2009 s rokem 2008:

Oproti roku 2008 zaznamenala Pražská linka dle výzkumu v roce 2009 15% nárůst počtu uskutečněných kontaktů. Polovina volání na Pražskou linku dle výzkumu je oproti uskutečněna na mimopražskými klienty, ale počet pražských klientů vykazuje stabilní nárůst, který v roce 2009 činil 2,5%.

Ačkoli stále volají nejčastěji lidé mezi 30 a 40 lety (35%), pokračuje trend zvyšování průměrného věku volajících. Ve věkové kategorii do 19 let jde o snížení o 4%, zatímco o 1% se zvýšil počet volajících ve věkové kategorii nad 60 let.

Stabilně nejčastějšími tématy volání na linku dle výzkumu jsou osobní a vztahové problémy. Aktuálně se zvyšují počet volání s těmito tématy – finanční a bytová tíseň (zejména následkem zadlužení), problematika výkonu (škola, práce), osamělost (lidé bez partnera, rozpad vztahů), domácí násilí (mezi blízkými osobami), hrůzy (naopak volání s drogovou problematikou se mírně snižuje, problematika alkoholu je stabilní), nevěry (jak v manželství, tak v partnerství) a sousedské vztahy (obanské soužití).

Potvrzuje se trend nárůstu volání s tematikou sebevraždy. Sebevražedné úvahy se objevily celkem ve 457 hovorech, průměrně ve 13 případech šlo o započatý sebevražedný pokus.

#### Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

Celkem 7 měsíců v roce 2009 byla činnost Pražské linky dle výzkumu z provozně-technických důvodů omezena na přijímání hovorů pouze na jednom telefonu, ale i přes toto omezení byly celkové počty kontaktů vyšší nežli v roce 2008 (kdy celý rok byly v provozu telefony dva). Vzhledem k této skutečnosti lze očekávat, že v roce 2010 (za provozu na dvou telefonech), bude nárůst počtu kontaktů vyšší než dosavadních 15%.

## INTERVEN NÍ CENTRUM

Název pracovišt : Interven ní centrum  
Adresa pracovišt : Šromova 861, Praha 9 – erný Most  
Telefonický kontakt na pracovišt : 281 911 883  
Emailový kontakt na pracovišt : [icpraha@csspraha.cz](mailto:icpraha@csspraha.cz)

### Obecný popis innosti pracovišt :

Interven ní centrum poskytuje:

- 1) sociáln terapeutické innosti – nabízíme sociální poradenství, ú ast v podp rné socioterapeutické skupin jako pomoc a podporu osobám ohroženým domácím násilím (DN) p i návratu do b žného života bez násilí, psychologické poradenství, krizovou intervenci.
- 2) pomoc p i uplat ování práv a oprávn ných zájm a p i obstarávání osobních záležitostí – poskytujeme sociáln právní a sociální poradenství formou osobní, telefonické a emailové konzultace k DN, podporu p i jednání s policií, sociálním odborem a dalšími institucemi, pomoc p i vypracování písemných žádostí a podání a p i sepsání návrhu k soudu na vydání p edb žného opat ení o prodloužení doby policejního vykázání
- 3) zprost edkování dalších návazných služeb – pomoc p i hledání azylového ubytování, krizového l žka apod.
- 4) konzultace pro odborné pracovníky (policii, sociální pracovnice, právníky p estupkových odd lení, soudce)

Sou ástí služby je zajišt ní interdisciplinární (mezioborové) spolupráce a vzájemné informovanosti mezi interven ním centrem, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociáln právní ochrany d tí, m stskými ástmi a útvary Policie R a obecní policie, nestátními a charitativními organizacemi, jakož i ostatními orgány ve ejné správě. Interven ní centrum má dle zákona povinnost nabídnout první kontakt osob ohrožené domácím násilím nejpozd ji do 48 hodin od doru ení faxu od Policie R s potvrzením o vykázání násilné osoby ze společného obydlí. Pomoc IC m že být poskytnuta rovn ž na základ žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývajcí s ní společné obydlí. Sociální služby v interven ním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní a terénní. Všechny služby jsou bezplatné.

### innost pracovišt v roce 2009:

Interven ní centrum v roce 2009 zaznamenalo 1870 kontakt s ohroženými osobami, Policie R do IC p edala 48 klient , kde rozhodla o vykázání násilníka ze společného obydlí. V tšina klient využila komplexní nabídky pomoci Interven ního centra – sociálního, právního a psychologického poradenství.



V rámci sociálního poradenství jsme na základě analýzy sociální situace uživatelů služeb vytvářeli s osobami ohroženými domácím násilím plán postupného řešení obtížné životní situace. Ohrožené osoby podporujeme při aktivním řešení jejich situace. V případě zájmu je provázíme po delší období, kdy se postupně odpoutávají od násilného partnera (v tšinou eší rozvod a s ním spojený opatrovnický soud o d t, bytové záležitosti, ekonomickou stabilitu, zvýšení svých kompetencí pro samostatný život apod.). Při konzultacích s nimi probíráme jednotlivé kroky, které ud laly nebo mají v úmyslu ud lat, rozebíráme s nimi jejich obavy z budoucnosti a rizika ur itých postup (probíráme s nimi tzv. bezpečnostní plán) i možnosti ochrany před protiprávním jednáním agresivního partnera.

Psychologická pomoc byla v roce 2009 klientkám poskytována těmi r znými zp soby – individuální konzultací, konzultací společně se sociální poradkyní, prostřednictvím otev ené socioterapeutické skupiny.

Nej ast ji využívanou formou psychologické pomoci byly individuální konzultace. Byly poskytovány jednorázově nebo opakovaně, v závislosti na potřebách klientky a možnostech služby. V tšina klientek využila i ostatní formy pomoci v rámci Intervenčního centra. V červnu 2009 byl uzavřen první ročník socioterapeutické skupiny a v říjnu 2009 se otevřela nová skupina, která pob ěží do června 2010.

Velký rozvoj zaznamenala interdisciplinární spolupráce v rámci kraje Praha. V roce 2009 se uskutečnilo 5 setkání interdisciplinárního týmu složeného přibližně z 80 členů významných pražských organizací a institucí.

#### Porovnání činnosti pracovišť v roce 2009 s rokem 2008:

V roce 2008 to bylo 1670 kontaktů a 34 vykázaní, v roce 2009 již 1870 kontaktů a 48 vykázaní. IC si uvědomuje, že nejvýšeším problémem při řešení domácího násilí, je pocit bezmoci obětí DN, nejisté vyhlídky další existence ohrožené osoby a jejich d tít po rozchodu s partnerem, její rozporuplné chování, které se mj. projevuje opakovanými návraty k násilníkovi. Proto považovalo v roce 2009 za důležité upevnit systém interdisciplinární spolupráce (IDS) v hl. m. Praze, postupně zvyšovat citlivost k případům domácího násilí. Zdá se nám, že se oproti roku 2007 a 2008 výrazně zlepšila komunikace se sociálními pracovníky na odděleních péče o děti s policisty na místních odděleních, kteří jsou v tšinou jako první na místě incidentu.

#### Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

V roce 2010 chceme pokračovat v započatých aktivitách a v rámci psychologické pomoci pilotně nabídnout tematické skupiny, zaměřené na konkrétní problémy osob ohrožených domácím násilím.

IC v roce 2010 plánuje navázat spolupráci se zahraničními partnery a více se zaměřit na příklady dobré praxe, která se u partnerských organizací osvědčila. V rámci interdisciplinární spolupráce se budeme snažit spolu s dalšími členy zorganizovat osvětlu v hl. m. Praze zaměřenou na výzvu spolupráce k pražské veřejnosti k dalšímu řešení domácího násilí.

## RESOCIALIZAČNÍ A REINTEGRAČNÍ PROGRAMY

Název pracoviště : Resocializační a reintegrační programy

Adresa pracoviště : Sklonná 521, Praha 9 - Vysočany

Telefonický kontakt na pracoviště : 266 311 053, 606 265 016

Emailový kontakt na pracoviště : prp.alfa.beta@seznam.cz, [zuzana.stancova@csspraha.cz](mailto:zuzana.stancova@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracoviště :

RRP realizuje tyto i základní programové moduly pro cílovou skupinu klientů. Primární složkou činnosti RRP jsou Resocializační programy - RP (specifické sociální programy pro výkon alternativního opatření trestu).

Prvním programem je RP „ALFA“, který je programem pro podmíněně odsouzené (obviněné nebo obžalované z trestného činu). Tento programový modul je určen mužům i ženám od 18-ti let, proti kterým bylo zahájeno trestní stíhání, jsou obviněni i obžalováni z trestného činu a souasně hledají, mnohdy potřebují vedení a podporu v různých oblastech svého života. Dále pro klienty, kterým bylo v rámci pravomocného rozhodnutí soudu (Usnesení, Trestní příkaz i Rozsudek) uloženo podmíněné omezení nebo povinnost podrobit se psychosociálnímu výcviku a péči o výchovu i programu psychologického poradenství (od 1.1.2010 § 48 odst.4 písm. b), d) trestního zákona) nebo pro klienty s dalšími možnými uloženými variantami alternativních trestů.

Druhým programovým modulem je RP „BETA“, který je programem pro podmíněně propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody (VTOS). Tento RP je určen mužům i ženám od 18-ti let, kteří chtějí podat žádost o podmíněně propuštění z VTOS a souasně chtějí pracovat na svých problémových oblastech, jež je v minulosti přivedly ke spáchání trestného činu. Dále je určen klientům, kteří již byli podmíněně propuštěni z VTOS a bylo jim v rámci pravomocného rozhodnutí soudu při projednávání jejich žádosti o podmíněně propuštění z VTOS (Usnesení) uloženo podmíněné omezení nebo povinnost podrobit se psychosociálnímu výcviku a péči o výchovu i programu psychologického poradenství (od 1.1.2010 § 48 odst.4 písm. b), d) trestního zákona).

Třetím programovým modulem jsou Reintegrační programy, které jsou určeny mužům i ženám od 18-ti let, kteří byli propuštěni z VTOS, případně u vězňů, které budou v blízké době (zpravidla do 6-ti měsíců) propuštěny z VTOS.

Čtvrtým programovým modulem jsou Doprovodné programy, které jsou určeny rodinám a sociálnímu okolí pachatelů trestné činnosti, odsouzených i u vězňů, kteří potřebují řešit problematiku potrestání členů rodiny, známého nebo potřebují odbornou radu i podporu.

Doplňkovou službou je elektronické poradenství, e-mailová poradna RRP: [orpp.poradna@seznam.cz](mailto:orpp.poradna@seznam.cz).

### innost pracovišt v roce 2009:

V období od ledna 2009 do současnosti byl zaznamenán nárůst klientů, kteří jsou nyní ve výkonu trestu a připravují se na podmíněné propuštění.

Kromě běžných typů pachatelů a trestnéinnosti (krádeže, podvody, ublížení na zdraví, výživné) jde především o nárůst případů násilného charakteru (v devadesátých letech bylo poměrně dost pachatelů odsouzeno za závažné násilné činy, k dlouhodobým trestům, 10 – 20 let, kteří byli v průběhu roku ve 2 třetinách trestu a žádali si o podmíněné propuštění nebo již trest odnětí svobody v tomto roce vykonali.

V průběhu roku 2009 bylo celkem zaevidováno ve všech programových modulech RRP 365 klientů (muži - 328, ženy – 37). Většinou klienty byly zaznamenány v RP „BETA“. Jednalo se především o pachatele s trestnouinností násilné povahy (vraždy, ublížení na zdraví, loupež). Během roku se potvrdilo i zjištění z roku 2008 v oblasti snížení věkové hranice u pachatelů (průměr 30 – 35 let), opakování trestnéinnosti u mladších pachatelů (3x a více trestání) a také větší propojení majetkové trestnéinnosti s násilím (zbraně, brutalita).

Nejnáslednějším problémem, který potřebovali klienti řešit, byla možnost uplatnit se na trhu práce v souvislosti se záznamem v rejstříku trestů (85%), osobní záležitosti související s výkonem trestu, psychické problémy (92%), rozpad vztahů, konflikty v rodině (42%), zatíženost dluhy v souvislosti se spácháním trestnéinnosti i v souvislosti s výkonem trestu (70% klientů), sledky trestnéinnosti v osobnostní rovině pachatele (61%).

Mezi ostatní výrazné aktivity RRP patily během roku 2009 například strukturované programy a tématicky zaměřené besedy pro vězněné osoby přímo ve věznicích ve spolupráci s VS ČR (například vazební věznice Praha – Pankrác, věznice Mírov) nebo s PMS ČR. RRP pořádaly semináře a podílely se společně s VS ČR a PMS ČR na odborném vzdělávání pracovníků Vězeňské služby a Probační a mediační služby - probační úředníků.

### Porovnání innosti pracovišt v roce 2009 s rokem 2008:

V porovnání s rokem 2008 se výrazněji vinnosti RRP a realizace všech programových modulů odrazilo společenské klima (nárůst nezaměstnanosti, mezilidské vztahy, narušená komunikace apod.). Rozdílly byly zaznamenány především v oblasti uplatnění klientů se záznamem v rejstříku trestů na trhu práce. V oblasti odborné přípravy práce s klienty RRP byla zaznamenána výrazněji komplikovanost v motivech, jednání a konání pachatelů trestných činů.

### Výhled pracovišt na jeho innost v roce 2010:

RRP počítá v roce 2010 s nárůstem klientů, kteří budou žádat o podmíněné propuštění a podmíněné propuštění. V souvislosti s tímto faktem bude kladen důraz na přípravu práci s klienty, zejména pak na souvislosti, které pachatele přivedly ke spáchání trestného činu a na vyhodnocení rizikových oblastí jednotlivých klientů RRP.

Stejným tématem pro rok 2010 bude zaměření osob se záznamem v rejstříku trestů, praxe, postupy a změny v oblastech zavedení nového trestního zákoníku a výrazně se též zaměří na individuální přístup ke klientům s ohledem na typ a povahu spáchané trestnéinnosti v souvislosti s osobností pachatele - klienta RRP.

## SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ PORADNA A PORADNA PRO OSOBY VE FINANČNÍ TÍSNĚ

Název pracoviště : Sociálně právní poradna a poradna pro osoby ve finanční tísně

Adresa pracoviště : Chelického 39/842, Praha 3

Telefonický kontakt na pracoviště : 773 296 663

Emailový kontakt na pracoviště : [ria.dolakova@csspraha.cz](mailto:ria.dolakova@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracoviště :

Hlavní činností poradny je podávání sociálně právního poradenství zejména pro osoby sociálně slabé především z oblasti občanského a rodinného práva, týkající se bytové a pracovní problematiky, trestního práva a exekucí. Tam, kde je to vhodné (osoby jsou evidentně v tísně, nebo intelektuálně či emocionálně neschopny písemné komunikace s úřady a soudy), jsou pro ně vypracovávány i žaloby a podání k soudu (návrhy na řízení před opatrovnickým soudem, návrhy na rozvod manželství, návrh na popření platnosti výpovědi z nájmu, doplnění soudního podání, odvolání, odpor, žádosti o výmaz z RT, žádosti o amnestii, o odklad nástupu výkonu trestu...).

### Činnost pracoviště v roce 2009:

V tomto roce zaznamenala náš státní klient sociální poradna pro osoby v finanční tísně. V tísně se však, bohužel, jedná o osoby, které nemají snahu svoji situaci řešit, ale pouze si stěžují na okolnosti. Přesto poradna zachytí i několik klientů, kteří snahu o řešení mají, pak jim pomáháme s oslovením věřitelů se snahou o odložení splátek, o získání splátk. kalendáře, radíme zvažovat možnost konsolidaci půjček, vysvětlujeme důležitost přebírání soudních aj. doporučených obšílek, nutnost nahlášení tzv. kontaktní adresy, vysvětlujeme řízení dle insolvenčního zákona, varujeme před tzv. oddlužovacími společnostmi. Pokud je to zřejmé (klient splácí předpoklady pro oddlužení dle I.Z.), spolupracujeme s odborníky v poradně pro os. ve finanční tísně v Americké 22, jejíž finanční odborníci návrhy na oddlužení klientů zpracují.

### Porovnání činnosti pracoviště v roce 2009 s rokem 2008:

Koncem roku 2009 byl zaznamenán náš státní klient, které nelze označit pojmem sociálně slabí. Jsou sem posíláni z okolních městských částí, přicházejí na doporučení klientů, kteří již poradnu navštívili, nebo jsou, paradoxně posíláni z jiných sociálních a občanských poraden. Vzhledem k anonymitě poradenství je velmi obtížné odhadnout, zda klient předpoklady pro podání poradenství splácí, či nikoliv, a tak se s takovým klientem v poradně stejně musíme zabývat. Pokud pak, například v rozvodovém poradenství, vyjde najevo, že klient má v tísně majetek, nejsou mu již sepisována podání a je mu doporučeno vyhledat služeb placených advokátních kanceláří. Oproti roku 2008 je také patrné, že probíhá inzerce služeb CSSP a že fungují nové internetové stránky, nebo přichází více klientů.

Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

Záměrem pracovišť v roce 2010 bude pokračovat v zavedeném poradenství s cílem v novat každému klientovi odpovídající péči, pomoci mu s jeho problémem a na rozdíl od placených advokátních služeb každému klientovi vše vysvětlit podle jeho schopností a možností chápání a nedoporučovat soudní péči tam, kde to zjevně není účelné. Snažit se rovněž o vysvětlení nejen práv, ale i povinností klientů (vyživovací povinnost, ohlašovací povinnost, povinnost odpovídat za svoje závazky a řešit je ....).

## **PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY**

Název pracovišť : Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

Adresa pracovišť : Jordana Jovkova 5, Praha 12 (vedoucí poraden) – jednotlivá pracovišť pak mají svá sídla v osmi městských částech Prahy

Telefonický kontakt na pracovišť : 731 056 751 – vedoucí poraden

Emailový kontakt na pracovišť : [petr.smolka@csspraha.cz](mailto:petr.smolka@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracovišť :

Poradna je zřízena dle Zákona č. 108/2006 Sb., jako pracovišť odborného sociálního poradenství. Své služby poskytuje jednotlivcům, párom a rodinám v závažných životních situacích, které nejsou dohromady a trvale s to zvládat vlastními silami. Poradna patří mezi nízkoprahová zařízení, její služby jsou pro klienty ze zákona bezplatné. Činnost Poradny upravují příslušné Standardy.

### Činnost pracovišť v roce 2009:

- a) Práce s klientelou : Představuje stěžejní zaměření činnosti Poradny. Poradna disponuje týmem odborníků, což umožňuje poskytovat služby v celém širokém spektru potřeb klientů. Od sociálního poradenství, přes poradenství psychologické, až po pomoc v řešení porozvodových vztahů. Oproti předchozímu roku došlo (až na dvě výjimky) ve všech sledovaných ukazatelích ke vzrůstu počtu klientů a realizovaných konzultací (viz komparace let 2008 a 2009).
- b) Viola – nová služba Poradny: Od dubna 2009 byla zahájena činnost poradenského centra pro osoby, mající problémy s vlastním sklonem ke konfliktnímu jednání; v etnách, které byly v souvislostech domácího násilí vykazány ze společného bydliště.
- c) Rozvíjení profesních kompetencí pracovníků poradny: Všichni odborní pracovníci mají za povinnost zúčastňovat se supervizních setkání. Navíc bylo v roce 2009 realizováno celkem 10 odborných seminářů, většina z nich pod vedením odborníků ze spolupracujících institucí a oborů. Mladší kolegové si zároveň doplňují vzdělání účastí v edukativních i tréninkových kurzech.
- d) Prezentace činnosti poradny navenek: Ve spolupráci s pražským radním Jiřím Janěkem, do jehož gesce patří sociální problematika, byla na jaře 2009 uspořádána tisková konference o nových trendech v činnosti Poradny. Tým odborných pracovníků Poradny spolupracuje na medializaci činnosti poradny ve veřejných médiích; v roce 2009 se významně podíleli i na cyklu pořadů České televize o partnerských vztazích. V nakl. Grada vyšla vedoucímu poradny další monografie s názvem „Jak přežít manželství“.

Porovnání innosti pracovišt v roce 2009 s rokem 2008:

ROK	Po et klient			Typ problematiky				Po et konzultací	
	p evede- ní	noví v roce	z toho DN	indivi- duální	párová	rodinná	sociální	celkem	z toho DN
<b>2009</b>	906	3455	53	2336	9369	3779	1333	16817	83
<b>2008</b>	792	3323	72	2192	8626	3630	1572	16018	255

- p evedení – klienti z roku 2008, kte í pokračují v kontaktu s Poradnou i v roce 2009
- noví v roce – jejich první kontakt s poradnou se realizoval v roce 2009
- DN = „domácí násilí“
- individuální problematika – v pop edí je sice problém jedince, vždy však vázaný na jeho vztahovou situaci
- párová problematika – zahrnuje jak sezdané, tak i nesezdané páry
- rodinná problematika – týká se jak nukleární, tak i širší rodiny
- sociální – v pop edí je ešení sociální problematiky, asto i ve spojení s rozpadem rodiny

Jak už bylo nazna eno, došlo v roce 2009 proti p edchozímu roku ve v tšin sledovaných údaj k navýšení jak po tu klient , tak i po tu realizovaných konzultací. Jedinou statisticky významn jší výjimkou je nižší po et konzultací, kdy v pop edí problému figuruje domácí násilí. Daný jev lze dle našeho názoru pí st z ásti rozší ení kompetencí pracovník Interven ního centra, ástí nepochybn í zahájení innosti poradny Viola (na ni se za prvních dev t m síc její innosti obrátilo se žádostí o pomoc celkem 30 klient , realizováno bylo 42 konzultací).

Výhled pracovišt na jeho innost v roce 2010:

Nejen udržet, ale i dále zvyšovat kvalitu a spektrum poskytovaných služeb. Rozvoj poradny Viola. Aktivní ú ast pracovník poradny p í ešení sociální problematiky hl.m. Prahy.

## TRIANGL – CENTRUM PRO RODINU

Název pracovišť : Triangl – centrum pro rodinu

Adresa pracovišť : Šromova 861, Praha 14 – erný Most

Telefonický kontakt na pracovišť : 281 863 620

Emailový kontakt na pracovišť : [triangl@csspraha.cz](mailto:triangl@csspraha.cz), [jan.dobes@csspraha.cz](mailto:jan.dobes@csspraha.cz)

### Obecný popis innosti pracovišť :

Triangl – centrum pro rodinu, poskytuje specializované služby v oblasti psychoterapie, poradenství jednotlivc m i rodinám. Hlavní cílovou skupinou jsou d tí, mladiství a jejich rodinní p íslušíci. Dále poskytuje odborné služby v oblasti primární a sekundární prevence sociáln ohrožujícího chování u žák ZŠ a SŠ. Za ízení je ambulantním pracovišť m a je registrováno dle registrace soc. služby odborné sociální poradenství.

### innost pracovišť v roce 2009:

Triangl – centrum pro rodinu prošel v roce 2009 jak personální, tak i organiza n – provozní zm nou. Od b ezna 2009 byl navýšen počet stálých zam stnanc ze 3 na stávajících 5 zam stnanc . Pracovišť díky personálnímu rozší ení se p est hovalo v rámci budovy v ulici Šromova 861 z p ízemí do v tších prostor ve 3. pat e. V zá í 2009 byla kladn vy ízena žádost o registraci sociální služby a za ízení poskytuje služby v p sobnosti odborného sociálního poradenství.

Poskytované sociální služby v oblasti d tské a rodinné psychoterapie bylo možné na základ zvýšení personálních kapacit nejen navýšit, ale také rozší it o nabídku individuální psychoterapii d tí p edškolního v ku a individuální psychoterapii pro matky i otce v období rodinné krize (nap . porozvodová situace), standardn jsme nabízeli individuální, párovou i rodinnou psychoterapii. V roce 2009 jsme neotev eli pro malý zájem potenciálních klient vrstevnickou skupinu. Celkový vý et konzultací (individuální/párové/rodinné) byl 1462 konzultací v roce 2009.

V oblasti primární prevence jsme realizovali rozvojové programy pro žáky a t ídní u ítele 1. ro níku ZŠ. Tento pilotní projekt jsme odzkoušeli jak ve variant celoro ní spolupráce s danou t ídou 1. ro níku (10 setkání za 10 m síc ), tak ve variant p lro ního programu s vyšším počet setkání pro danou t ídu. (6 setkání za 4 m síce). Z pilotního projektu vzejde obsáhlá metodika pro p ípravu a realizaci rozvojového programu pro I. ro níky ZŠ (v rámci primární prevence rizikového chování).



Tematicky zaměřené programy primární prevence jsme zacílili na žáky II.- VI. ročníků ZŠ. Programy sekundární prevence (intervenní programy) jsme uskutečnili s žáky II. stupně ZŠ. Rozšířili jsme nabídku o rozvojové a adaptační programy pro studenty SŠ. V roce 2009 jsme realizovali 62 programů pro ZŠ i SŠ.

#### Porovnání činnosti pracoviště v roce 2009 s rokem 2008:

Oproti roku 2008 jsme rozšířili nabídku v oblasti individuální i rodinné psychoterapie, nabídli jsme odborné poradenství v oblasti sociálně rizikového chování dětí a mládeže, rozšířením nabídky primárně preventivních programů jsme pokryli celé vkové období ZŠ (od I. – IX. ročníku). Rozšířili jsme nabídku programů i pro SŠ a nabídli vzdělávací akce a intervizní setkávání pro pedagogy ZŠ.

#### Výhled pracoviště na jeho činnost v roce 2010:

V roce 2010 připravujeme otevření zcela nového terapeutického prostoru „Zážitekový Ateliér“, který bude nabízet služby jak pro děti, mládež i dospělé klienty. Základními metodami práce budou arteterapeutické techniky, dramaterapie, imaginace, práce s hlínou, projektivní techniky.

Dále připravujeme novou nabídku pro dospělé ve formě podpůrné skupiny pro otce, skupinu bioenergetických cvičení (práce s tělem).

Naším záměrem je zachovat standardní nabídku individuální, párové a rodinné terapie/ poradenství, pro širokou klientelu (od předškolních dětí po seniory).

V oblasti primární a sekundární prevence dokončíme ucelenou metodiku rozvojových programů pro I. ročníky ZŠ (je podána grantová žádost u MŠMT, která v současné době prochází schvalovacím řízením). Připravuje komplexní nabídku programů pro II. stupeň ZŠ a SŠ. Chceme nabídnout provázané a tématické vzdělávání pedagogů ZŠ a SŠ v rámci jejich celoživotního systému učení (semináře, podpůrná skupina, supervizní setkávání).

## VZD LÁVÁNÍ PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH NA ÚZEMÍ HL.M. PRAHY – PROJEKT ESF

Název pracovišť : Vzd lávání pracovník v sociálních službách na území hl.m. Prahy

Adresa pracovišť : Pobežní 16/18, Praha 8

Telefonický kontakt na pracovišť : 222 317 179

Emailový kontakt na pracovišť : [vsp@csspraha.cz](mailto:vsp@csspraha.cz)

### Obecný popis činnosti pracovišť :

Projekt se zaměřuje hlavně na vzdělávání pracovníků sociálních odborů městských částí hl. m. Prahy, kdy jim nabízí komplementární projekt a krátkodobé vzdělávací kurzy pro pracovníky organizací poskytující sociální služby. Zaměřuje se na poskytovatele sociálních služeb s působností na území hl. m. Prahy, konkrétně na sociální odbory městských částí hl. m. Prahy, příspěvkové organizace poskytující sociální služby zřízené MHP i jednotlivými městskými částmi HMP a na poskytovatele sociálních služeb.

### Činnost pracovišť v roce 2009:

V tomto období se činností projektu zaměřila na vytvoření podmínek pro realizaci projektu, tj. zajištění prostor pro administrativní zázemí projektu, zajištění u všech partnerů podmínky pro realizaci aktivity 3. a 4. vzdělávání a nastavení všech mechanismů a postupů řízení tak, aby bylo vše v souladu s pravidly pro poskytnutí dotace z fondů EU.

Dále jsme v tomto období v souladu s harmonogramem projektu podali žádosti o akreditace instituce a jednotlivých vzdělávacích programů na MPSV a MV ČR. Tyto akreditace byly projektu uděleny a v současné době projekt disponuje 1x Akreditací instituce MPSV, 1x Akreditací instituce MV ČR, 10x Akreditací vzdělávacího programu MPSV, 4x Akreditací vzdělávacího programu MV ČR. Tím jsme naplnili stanovené indikátory v aktivitě 2. Inovace vzdělávacího programu a vzdělávacích kurzů a oproti projektové žádosti, kde bylo plánováno získání 11 nových produktů, se počet nových vytvořených produktů zvýšil na 16.

V období března 2009 jsme zahájili jednání s lektory vzdělávacích kurzů, kdy jsme navázali spolupráci v 20 lektory. Tento počet lektorů je dostačující k zajištění provozu projektu tak, aby nebyl ohrožen harmonogram výuky. Vzájemná spolupráce je kladně hodnocena jak lektory, tak projektovým týmem. Kontrolními mechanismy v podobě evaluací dotazníků si ověřujeme spokojenost uživatelů kurzů. Na tyto podněty jsme společně s lektory připraveni okamžitě reagovat.

Projekt realizuje všechny aktivity dle harmonogramu a díky dobře nastavenému systému nezaznamenáváme žádné zásadní problémy při jeho realizaci. V rámci aktivity 1. řízení projektu aktivně spolupracujeme s Odborem fondů EU MHMP.

Aktivita 5 Kulaté stoly a semináře je sestavena z 5 seminářů. První Kulatý stůl proběhl 16. 6. 2009 na téma Ochrana práv v sociálních službách. Cílovou skupinou v tomto případě byly

zaměstnanci domovů pro seniory, azylových domů a byly přítomni i pracovníci pečovatelské služby.

#### Porovnání činnosti pracovišť v roce 2009 s rokem 2008:

V prosinci 2008 byla zahájena realizace projektu. V roce 2009 probíhá realizace v souladu s harmonogramem projektu viz činnost pracovišť 2009.

#### Výhled pracovišť na jeho činnost v roce 2010:

V roce 2010 se bude projekt snažit o bezproblémové plnění jeho aktivit v souladu s harmonogramem. Mimo realizace vzdělávacích programů jsou naplánované dva semináře na téma „Individuální plánování v azylových domech“ a „Domácí násilí“.

1. Sponzo i

<b>Sponzo i</b>	<b>dar</b>	<b>ur ení</b>
<b>Lékárna On-line s.r.o.</b>	74 440	vakcíny proti ch ipce pro osoby bez p íst eší
<b>eská republika - Ú ad vlády R</b>	35 444	majetek pro azylový d m
<b>ELIZZA s.r.o.</b>	25 000	ošacení pro osoby bez p íst eší
<b>MePro Trading, s.r.o.</b>	5 000	léky pro terénní programy
<b>eská federace potravinových bank, o.s.</b>		potraviny pro osoby bez p íst eší

**Za poskytnuté finan ní i v cné dary sponzor m d kujeme a dar si velmi vážíme.**

## 2. Investiční akce

### Investiční akce

(v tis. Kč)

Název akce	Investiční příspěvek z izovatele	rozpětí Investičního fondu organizace	náklady Investiční akce celkem
Generální napojení objektu Ubytovny Skloněné na kanalizační ad	7 000	22	7 023
Rekonstrukce stěchy na objektu Ubytovny Skloněná - dokončení akce z roku 2008	283		520

3. Příjmy podle druhu rok 2009

**Příjmy podle druhu rok 2009**

(v tis. Kč)

Název	Neinvestiční příjmy organizace	
	skutečnost k 31.12.2009	náklady v %
Neinvestiční příspěvek od zizovatele	67 884	76,85
Neinvestiční příspěvek na projekt JPD, OPP-Adaptabilita	2 417	2,74
státní dotace MPSV	7 279	8,24
příjmy od klientů za ubytování	2 919	3,30
příjmy od zdravotních pojišoven	5 780	6,54
ostatní příjmy od klientů	132	0,15
Převody z vlastních fondů	1 827	2,07
ostatní příjmy	95	0,11
<b>CELKEM náklady v roce 2009</b>	<b>88 333</b>	<b>100,00</b>

4. Náklady podle druhu rok 2009

**Náklady podle druhu rok 2009**  
(v tis. K )

Název	Náklady	
	skutečnost k 31.12.2009	náklady v %
spotřeba materiálu	1 942	2,20
spotřeba energie	3 710	4,20
opravy a udržování	1 614	1,83
cestovné	25	0,02
služby	23 575	26,69
osobní náklady	52 191	59,08
pojištění	578	0,66
odpisy	4 698	5,32
<b>CELKEM náklady v roce 2009</b>	<b>88 333</b>	<b>100,00</b>

5. Náklady a příjmy podle jednotlivých středisek rok 2009

### Náklady a příjmy podle jednotlivých středisek rok 2009

(v tis. Kč)

	Náklady		Příjmy		
Středisko	Náklady celkem	Příjmy organizace	Neinvest. příspěvek Hlavní město Praha	Neinvest. příspěvek Ministerstva práce a sociálních věcí	Příjmy celkem
Dům tréninkového bydlení	6 484	1 183	4 366	935	6 484
Ubytovna Sklonovná	3 893	638	2 905	350	3 893
Lod Hermes	9 664	712	5 265	3 687	9 664
Terénní programy	534		22	512	534
Poradny	11 038		10 788	250	11 038
Triangl	1 705		1 705		1 705
Pražské centrum primární prevence	455		455		455
Kontakt	3 058		2 848	210	3 058
ORRP	1 111		851	260	1 111
Intervenční centrum	2 215		1 140	1 075	2 215
Linka dvanácti	2 455		2 455		2 455
Riaps	11 578	6 160	5 418		11 578
Projekt Adaptabilita	3 171		3 171		3 171
Neinvestiční režijní náklady	30 972	2 059	28 913		30 972
<b>CELKEM</b>	<b>88 333</b>	<b>10 752</b>	<b>70 302</b>	<b>7 279</b>	<b>88 333</b>