

***Plánovací evaluace  
byla zpracována  
v rámci projektu  
„Vytvoření a podpora  
lokálního partnerství  
pro sociálně  
vytlučenou lokalitu  
Přichystalova 70“***

# PLÁNOVACÍ EVALUACE

Pro potřeby Sdružení Podané ruce, o. s.

**SocioFactor s.r.o.**  
Chopinova 523/10  
702 00 Ostrava – Přívoz  
[www.sociofactor.eu](http://www.sociofactor.eu)

---

## OBSAH

|       |                                                                                     |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.    | ÚVOD .....                                                                          | 2  |
| II.   | ZADÁNÍ A CÍLE EVALUACE.....                                                         | 8  |
| III.  | METODY A POSTUPY, SBĚR DAT .....                                                    | 9  |
| IV.   | ZHODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A ZKUŠENOSTÍ SE SLUŽBAMI .....                         | 11 |
| V.    | ZHODNOCENÍ INTEGRAČNÍCH SLUŽEB V MÍSTĚ A NÁSTROJE SOCIÁLNÍ INTEGRACE .....          | 38 |
| VI.   | CHARAKTERISTIKA PŮSOBÍCÍCH SÍTÍ .....                                               | 47 |
| VII.  | PŘIPRAVENOST AKTÉRŮ PRO PROCES SÍŤOVÁNÍ A MOŽNÉ PROBLÉMY V PROCESU<br>SÍŤOVÁNÍ..... | 49 |
| VIII. | ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ .....                                                           | 50 |

# I. Úvod

## Místní partnerství

Plánovací evaluace<sup>1</sup> je úvodní částí výzkumu nazvaného „*Situační analýzy a plánovací evaluace*“, který probíhá v rámci projektu „Vytvoření a podpora lokálního partnerství pro sociálně vyloučenou lokalitu Přichystalova 70“. Nositelem a realizátorem tohoto projektu je Sdružení Podané ruce, o. s., které má v projektu tři hlavní partnery: Charitu Olomouc, Člověka v tísní, o.p.s. a statutární město Olomouc. Projekt vzešel ze skupinové diskuse partnerů a dalších významných subjektů z oblasti sociální integrace, kteří deklarovali potřebu zkvalitnit poskytované sociální služby a hledat komplexnější řešení, které by vycházelo z koordinovaného postupu všech zainteresovaných organizací. Takto se zrodila představa o založení „místního partnerství“, formalizované podoby spolupráce subjektů na poli sociální integrace, která se má postupně utvářet v rámci tzv. procesu síťování.

Cíl zmíněného projektu prošel po diskusi s partnery mírnou redefinicí a je vymezen následovně. Jeho cílem je účelné propojení poskytovatelů služeb, samosprávy a dalších zainteresovaných subjektů tak, aby poskytované služby a aktivity byly efektivní, kvalitní a dostupné a vedly ke zlepšení situace obyvatel v cílové lokalitě, kteří služby využívají. Tohoto má být dosaženo zavedením principů lokálního (místního) partnerství, návazným vzděláváním a evaluací činností zúčastněných organizací. Vytvoření funkční sítě úzce spolupracujících sociálních služeb by mělo vést ke zlepšení situace konkrétních klientů i v celé lokalitě. Zavedení principů místního partnerství by mělo vést ke zkvalitnění života obyvatel lokality Přichystalova - Holická, zastavení rozrůstání sociálně vyloučených lokalit a efektivnímu řešení problémů lokality v návaznosti na městskou koncepci sociálního začleňování. Klíčovým prvkem projektu je místní (lokální) partnerství.

Co se místním partnerství míní? Programový dokument OPLZZ ho definuje následujícím způsobem:

*Místní partnerství slouží ke zlepšování kvality života v rámci konkrétní lokality (tj. ne celého území ČR) prostřednictvím řešení specifických problémů tohoto území. V rámci místního partnerství se předpokládá účelné zapojení např. veřejných institucí, nestátních neziskových organizací, občanského a podnikatelského sektoru, které působí v dané oblasti. Geografická rozloha nemusí být totožná s administrativním členěním daného regionu.*

Proces formování pracovní skupiny v rámci „místního partnerství“ znamená budování tematicky vymezené platformy pro výměnu informací, koordinaci poskytovaných služeb včetně vytváření a naplňování akčních plánů pro řešení lokálních problémů. Zkušenosti z procesu síťování a vytváření místních partnerství zatím nejsou příliš odborně reflektovány a tak zůstávají spíše v rovině zkušeností konkrétních aktérů<sup>2</sup>, kteří nemají k dispozici příliš mnoho vodítek k tomu, jak proces

---

<sup>1</sup> Text neprošel jazykovou korekturou. Důvodem bylo pozdější dodání oponentur partnery a potřeba rychle text zpřístupnit aktérům ještě před setkáním platformy 27. 4. 2011.

<sup>2</sup> V textu pracujeme s termínem aktér. Jedná se o pojem převzatý ze sociologie a je jím zdůrazněno, že aktér je činný a aktivní činitel, který se podílí na vytváření sociální reality a zasahuje do ní. Aktér může být individuální (terénní sociální pracovník, vedoucí odboru apod.), ale i kolektivní (nezisková či státní organizace, obec, policie, škola apod.). Kolektivní aktéry, jejichž cíle zasahují do námi sledovaného tématu, případně mají ve svém popisu činnosti podporu sociální integrace, označujeme dále v textu za systémové aktéry.

vést, řídit a vyhodnocovat. Proces síťování mnozí aktéři pokládají za další rituální skupinovou aktivitu a jsou skeptičtí k jeho výsledku. Musíme připustit, že k tomu mají své důvody – například dřívější kolektivní setkávání nejrůznějšího druhu nebyla náležitě moderována a nevedla k žádným výsledkům.

Řízení procesu síťování, jehož výsledkem má být více či méně formální spojení lidí a organizací, sítí vztahů umožňujících komunikaci a spolupráci, sdílení zdrojů, dovedností, kontaktů, znalostí a dosahování cílů, je náročnou a nejednoduchou činností. Od koordinátorů vyžaduje schopnost propojovat různé organizace a osoby, respektovat přitom jejich autonomnost, nedirektivně proces řídit a moderovat za současné podpory vzájemného vyjednávání, zvládání dynamičnosti sítí a zajištění otevřenosti vzájemných výměn informací a otevřeného sdílení zdrojů. Proces v sobě nese řadu nepředvídatelných momentů a nástrah, na které je potřeba adekvátně a včas reagovat. Abychom se jim dokázali vyhnout, je zapotřebí provést některé kroky tzv. síťové analýzy.

Mezi první kroky síťové analýzy patří správná volba koordinujícího aktéra. V našem případě již rozhodnutí padlo – jedná se o Sdružení Podané ruce, o.s., které sice v Olomouci působí, ale které nebylo do poskytování služeb pro osoby v riziku sociálního vyloučení v místě angažováno. Organizace deklaruje neutralitu vůči všem aktérům, ale i samotnému procesu a nevnaší do něj své zájmy, což je důležité. Dalším krokem je stanovení společného cíle, na kterých se partneři shodnou, nalezení vhodných aktérů, kteří by se do procesu zapojili a také určení jakéhosi výchozího bodu, od kterého se proces začne odvíjet. Tyto úkoly před koordinátorem stojí. Z procesu síťování po ustavení partnerství poté vzejde strategie a plán, jakým způsobem místní situaci a sociální problémy řešit. Systémoví aktéři mají příležitost oprášit stará řešení nebo hledat úplně nová, propojovat se, hledat inspirace pro konkrétní sociální intervence či programy, společně se podílet na řešení úkolů, případně se účastnit na tvorbě systémových přístupů a společných projektech.

Otázkou je, do jaké míry mají organizace společné cíle, do jaké míry se na jejich formulaci dokážou shodnout. Otázkou je, kdo by měl v místním partnerství být účasten a do jaké míry jsou organizace a lidé v nich ochotni se angažovat v další aktivitě nad rámec svých běžných povinností. Otázkou je, jaké jsou vztahy mezi organizacemi a do jaké míry tyto zaběhnuté vazby a zkušenosti z minulosti proces síťování zatíží. Otázkou je, jaké služby prointegračně laděné jsou poskytovány a do jaké míry je bude zapotřebí transformovat nebo implementovat nové. Otázkou je, zdali v procesu síťování organizace dokážou dospět ke shodě a formulovat a aktivně se podílet na společné strategii. Až na poslední otázku by měla dát odpovědi předkládaná evaluace. Ta má za úkol poskytnout základní přehled o poskytovaných službách, o možnostech místního partnerství a nárokuje se stát jednou z prvních opor procesu síťování, který by měl vést ke zvýšení míry dosavadní kooperace mezi subjekty, koordinaci kroků, a k identifikaci organizací, které mohou přicházet se strategickými návrhy a řešeními.

## **Plánovací evaluace**

**Cílem úvodní plánovací evaluace je zhodnotit stav poskytování sociálních služeb ve vztahu k vymezené sociálně vyloučené lokalitě, popsat místní nabídku sociálních a dalších služeb, a vyhodnotit komplex potenciálních zdrojů a zkušeností aktérů, absorpční kapacity aktérů v oblasti sociální integrace a také nastínit účinky dosavadních integračních opatření.** Evaluační výzkum rovněž popisuje stav místních sociálních a podpůrných sítí, identifikuje kapacity potenciálních aktérů procesu síťování a možné zdroje problémů při procesu síťování, který začne záhy v Olomouci v rámci zmíněného projektu probíhat. Evaluační výzkum se tedy zaměřuje na vyhodnocení stavu poskytovaných sociálních a dalších služeb a také mapuje připravenost významných aktérů na zapojení se do procesu síťování.

Samotný proces síťování má vést k vytvoření sítě kooperujících aktérů a vytvořit formální spojení lidí a organizací, síť vztahů, která umožňuje komunikaci a spolupráci a také sdílení zdrojů, dovedností, kontaktů, znalostí a povědě k dosahování cílů a zefektivnění postupů pro potírání nežádoucích důsledků sociálního vyloučení. Plánovací evaluace má podpořit tento proces, nikoliv předjímat všechna možná řešení – ta by měla vyvstat ze samotného procesu a v tomto ohledu má evaluace poskytnout základní informace o službách a otevřít některá témata, s nimiž se bude dále v procesu síťování pracovat. Plánovací evaluace také slouží pro samotné koordinátory sítě, kteří budou síť rozvíjet a „udržovat“.

Plánovací evaluace slouží k přezkoumání stavu dosavadních služeb ve vymezené lokalitě a vytváří prostor ke zlepšení sociálních a dalších integračních služeb v kontextu chystaných změn v procesu síťování významných aktérů, kteří jsou s lokalitami více či méně spojeni. Výsledky mají podpořit proces síťování a vnést do něj náměty a inspirace, poskytnout podklady k zamyšlení, plánování a rozvoji komplexu služeb v lokalitách. V evaluaci se tedy jedná především o prozkoumání stavu, implementace a užitečnosti sociálních intervenčních programů, které jsou namířeny do prostředí sociálně vyloučené lokality Přichystalova – Holická v části města Olomouce nesoucí název Nový Svět.

Na plánovací evaluaci přímo naváže zpracování Situační analýzy, jejímž cílem je přinést informace o vyloučené lokalitě Přichystalova – Holická, charakterizovat sociálně vyloučená místa, zjistit sociálně-demografické charakteristiky obyvatel lokalit, popsat hlavní rizikové oblasti vyloučení, představit potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit, identifikovat využívaná integrační opatření a navrhnout další.

### **Sociálně vyloučená lokalita Přichystalova - Holická**

V plánovací evaluaci hovoříme výhradně o jedné sociálně vyloučené lokalitě, což si zaslouží vysvětlení hned na úvod. Nejdrůbe se ale krátce vyjádříme k termínu sociálně vyloučená lokalita, který v textu často používáme. Vycházíme přitom z Analýzy sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti (2006), kde je vymezena tzv. sociálně vyloučená romská lokalita jako *„prostor obývaný skupinou, jejíž členové se sami považují za Romy a/nebo jsou za Romy označováni svým okolím, a jsou sociálně vyloučeni. Na jedné straně se může jednat o jednotlivý dům, ve kterém žije několik jednotlivců či rodin, nebo celou městskou čtvrť čítající několik stovek nebo dokonce tisíc obyvatel na straně druhé. Tento prostor je jak místem, do něhož jsou 'vyloučení' odkázáni, tak i místem, které se na jejich vyloučení podílí. Hranice této lokality mohou být jak symbolické (to, když je lokalita vnímána jako tzv. 'špatná adresa', hovoří se o ní jako o 'domu hrůzy', 'cikánské ulici', 'ghettu', 'Bronxu' apod.), tak fyzické (je-li lokalita oddělená od ostatní obytné zástavby průmyslovou zónou, frekventovanou silnicí, vodním tokem, skládkou apod.). V obou případech si však existenci těchto hranic uvědomují jak ti, kteří danou lokalitu obývají, tak ti, kteří žijí mimo ni.“*

Toto vymezení používáme jako normativní východisko, které se zažilo při studiu a popisu sociálně vyloučených míst. Přitom posouzení míry a podoby sociálního vyloučení, které má své dimenze, podrobíme hlubšímu zkoumání až v navazující Situační analýze. Činíme tak současně s vědomím toho, že nelze jednoduše obyvatele lokality ztotožnit s Romy. Když přijmeme zjednodušující platnost etnického kritéria romství jako zvenčí připsané charakteristiky, tak musíme připustit, že lokalitu obývají také neromové i různé další smíšené kategorie. V následujícím textu jsme se rozhodli používat termín „obyvatel“ lokality a označení Rom ponechat tam, kde bylo toto označení použito ve zdrojových textech, aby bylo patrné, do jaké míry a v jakých souvislostech je romství různými aktéry používáno.

Připomínáme, že samotný projekt vzešel ze tří řízených diskusí aktérů, které inicioval a vedl Člověk v tísni, o.p.s., a které se odehrály na půdě Charity Olomouc. Závěry z těchto diskusí jsme využili jako významný sekundární zdroj a zakomponovali do následujícího textu. Tyto řízené diskuse se odehrály na přelomu roku 2009/2010 za účasti významných aktérů, kteří působí přímo v lokalitě nebo v oblasti sociální integrace. Právě na nich bylo vytvořeno prvotní zadání pro projekt a také padlo rozhodnutí o soustředění pozornosti na dvě sociálně vyloučená místa nacházející se na ulicích Přichystalova a Holická, kde došlo v čase k nejvýraznější koncentraci osob ohrožených sociálním vyloučením, a které byly aktéry označeny za nejvíce problematické v rámci města.

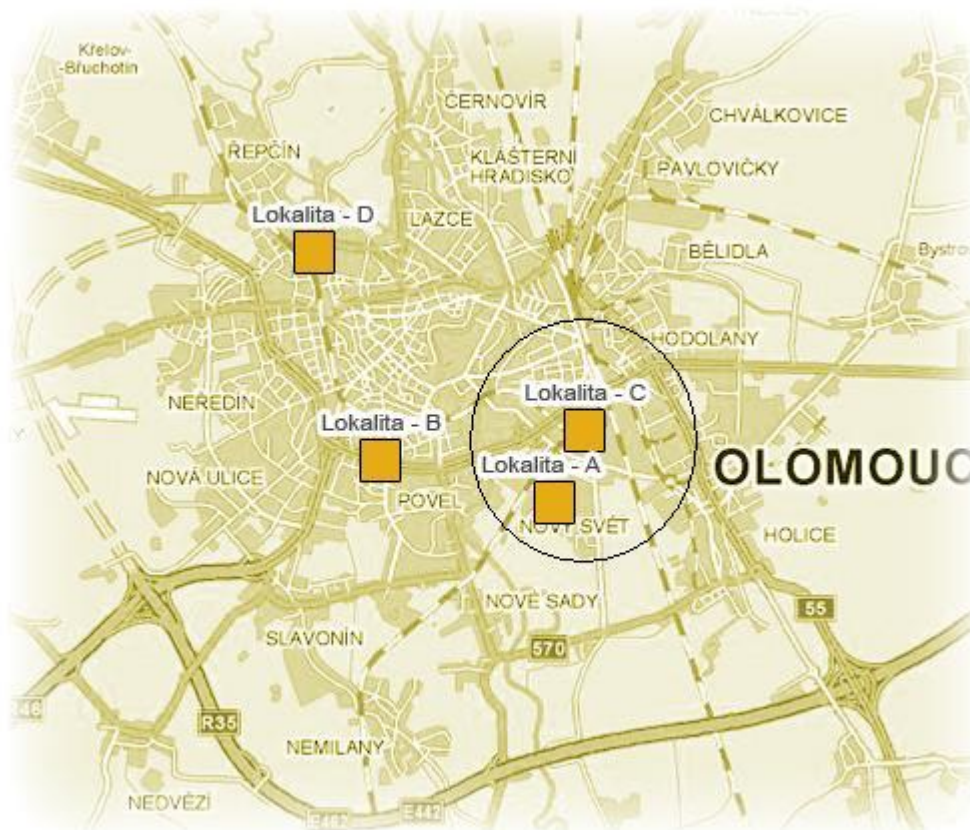
Z diskusí vyvstala potřeba zajistit koordinaci a optimalizaci služeb v lokalitě Přichystalova - Holická, získat přesnější údaje o obyvatelích lokality, zavést systém předávání informací mezi aktéry a koordinovat činnosti a působení v místě, případně revidovat některé služby tak, aby byly co nejefektivnější a byly vázány na potřeby klientů, dále formulovat návrhy opatření v oblasti sociální inkluze ve vztahu k lokalitě na úrovni města.

Musíme zdůraznit, že v evaluační části sice hovoříme o jedné sociálně vyloučené lokalitě, ve skutečnosti se však jedná o dvě místa, která se liší co do počtu obyvatel, lokalizace, typu bydlení, i faktické míry a rozsahu sociálního vyloučení. Jestliže je lokalita Přichystalova výrazem koncentrace neúspěšných osob, tak lokalita Holická je tou poslední nejhorší možnou adresou (tzv. holobyty). Status obyvatel lokality Přichystalova je pokládán za vyšší a to jak obyvateli lokalit, tak i působícími organizacemi. Obě lokality jsou od sebe vzdáleny vzdušnou čarou necelý kilometr a v očích mnoha aktérů splývají v jeden „problematický“ celek. Musíme uvést, že mezi oběma místy existuje husté předivo vztahů, už jen proto, že v lokalitě Holická „končí“ mnozí dřívější obyvatelé lokality Přichystalova. Ale ani toto předivo nebrání tomu, že se obyvatelé obou lokalit vzájemně vymezují a přijímají za svou hierarchii neúspěšnosti v té podobě, jak ji vtiskla majoritní společnost. Obecně však platí, že málokdo z obyvatel lokality Přichystalova si může být jist tím, že se neocitne díky neplacení nájmu právě na té nejhorší adrese, odkud lze zamířit už jen k příbuzným na jiná místa nebo na ubytovny ve městě či jeho okolí. V této evaluaci na obě lokality nahlížíme jako na jeden celek, byť tomu tak ve skutečnosti není. Také ve městě existuje mnoho dalších sociálně vyloučených míst, jedná se o ubytovny nebo větší koncentrace obyvatel na privátních adresách, a nelze popřít skutečnost, že mezi všemi těmito místy probíhá cirkulace osob i informací. V navazující Situační analýze se o ní zmíníme, naše pozornost je nicméně upřena na dynamický celek lokalit Přichystalova- Holická.

Uvádět podrobnější informace o sociálně vyloučené lokalitě na tomto místě nemá smysl. Tyto informace čtenář nalezne v části nazvané Situační analýza, která se bude konkrétní situaci v místě věnovat podrobněji. Přesto alespoň rámcově uvádíme, že lokalitu obývá kolem 130 rodin. Jedná se o dva domy situované na ulicích Přichystalova (č. p. 70) a Holická (č. p. 51), lokality tak získaly názvy podle svého umístění na poměrně dlouhých ulicích. Jedná se o sociálně vyloučená místa jen s některými znaky prostorového vyloučení, pro které je typická vysoká míra zalidnění v prostoru. Lokalita je situována v městské části Nový svět v okrajových částech. Přesto není izolovaná od okolí a obyvatelé mají přístup k místní infrastruktuře. Obě vyloučená místa jsou zakomponovaná do zástavby a obyvatelé sdílí společné trajektorie pohybu a infrastrukturu. Naproti a v bezprostřední blízkosti lokality Přichystalova je umístěn Dům s pečovatelskou službou (č. p. 64, 66, 68), v okolí se nalézají panelová zástavba i rodinné domy. Přesto jsou obyvatelé lokalit separováni od okolí, oba domy jsou rozeznatelné od ostatních na první pohled. Separace se odvíjí od skutečnosti, že se obyvatelé neúčastní téměř žádných aktivit okolní společnosti. Dům na ulici Přichystalova je střežen bezpečnostní agenturou GOLD OFFICE s.r.o. (zapsaná do OR 8. prosince 1997, sídlo Riegrova 373/6, Olomouc, jednatel Jiří Judas), její pracovníci mají k dispozici prostory u vstupu do budovy a ve společných částech budovy je od roku 2003 nainstalován kamerový systém (v rámci programu prevence kriminality). Na každém podlaží jsou tři kamery. Jedna z kamer střeží suterén domu. Nezávisle na tomto kamerovém systému je u hlavního vchodu

instalována další kamera. Od roku 2009 jsou pod dohledem kamery také prostory ulice Přichystalova v rámci vybudování kamerového systému města Olomouce. V Romano Hangoš (č. 7, 2007) se dočítáme v rozhovoru s představitelem Správy nemovitostí Olomouc, a.s., že na ostrahu objektu je vynakládáno ročně 300 tis. Kč.

Tzv. Gabalova zpráva ze srpna roku 2006 identifikuje na území města Olomouc celkem čtyři lokality. Má v nich pobývat 550 osob. Uvádíme stručnou charakteristiku lokality A a C podle zprávy, které odpovídají sledované lokalitě Přichystalova – Holická.



zdroj [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Vyloučené místo Přichystalova charakterizuje zpráva (2006) jako panelový dům s malometrážními byty určenými výhradně pro sociálně slabé, zmiňuje se i o ostraze domu. Míru sociálního vyloučení označuje za částečné, dům je se standardní výbavou, jeho vlastníkem je obec, která uzavírá nájemní smlouvy na dobu určitou. Lokalita vznikla v roce 1991, kdy do domu byly umístěny po amnestii osoby po návratu z výkonu trestu. Do domu byli sestěhováváni obyvatelé z prostoru města (v důsledku privatizací, restitucí, rekonstrukcí a neplatičství). Skladba obyvatel domu se od 90. let zcela obměnila podle etnického klíče ve prospěch Romů. Počet obyvatel byl odhadován v rozmezí 201 – 250, většina z nich měla být Romové (78%) a přibližně třetina byly děti do 15 let (34%).

Vyloučené místo Holická zpráva (2006) označuje jako vícepatrový dům s holobyty pro neplatiče na periferii města, s chybějící částí standardního vybavení. Lokalita vznikla nově řízeným sestěhováváním do tzv. holobytů, kam byli vystěhováváni romští i neromští neplatiči z nájemních městských bytů v centru města a ze sídlišť. V místě pobývalo 26 – 50 Romů a činili 43% ze všech ubytovaných. Podíl dětí do 15 let činil 12%.

## Sociálně vyloučená lokalita dnes

Z pilotních rozhovorů vyvozujeme několik orientačních informací o lokalitě a jejích obyvatelích. Obyvatelé lokality netvoří žádnou jednotnou komunitu, spíše se jedná o různé skupiny, často i vzájemně soupeřící, což má dopady i na poskytované služby v místě a na dynamiku života v lokalitě. Obyvatelé nejsou usedlí, situaci v lokalitě ovlivňuje značná obměna obyvatel. Samotné fyzické prostředí není příliš podnětné – domy působí neudržovaně a zanedbaně. V lokalitě se setkáváme se sociálně patologickým jednáním a dysfunkčností rodin, což má dopad na celé věkové spektrum obyvatel. Objevuje se obrovská míra nezaměstnanosti, zadlužení, de facto neexistuje systém dostupného bydlení. Obyvatelé i aktéři nahlíží na obyvatele lokality jako na „problémové“. Problémy se týkají také oblasti vzdělávání dětí, docházkou do škol počínaje. V místě je registrována vysoká míra nezaměstnanosti, obvykle se jedná o dlouhodobou nezaměstnanost. Jako doplňkový zdroj obživy fungovala práce „na černo“, ale nepříznivá ekonomická situace radikálně zasáhla tento alternativní způsob získávání finančních prostředků, který v poslední době podle slov místních obyvatel mizí. Mezi dalšími problematickými oblastmi je obyvateli i působícími aktéry zmiňována vysoká míra zadlužení, vážné existenční problémy, fyzické násilí, problematické postavení dětí a dospívajících osob, devastace prostředí, alkoholismus a hráčství. V lokalitě jsou zřetelné známky existenčních obtíží obyvatel, chudoby a deprivace. Rovněž se setkáváme se známkami konfliktů s ostatními místními obyvateli, ať už se jedná o obyvatele Domu s pečovatelskou službou nebo další místní obyvatele. V porovnání s lokalitami například ve městě Přerově nebo Ostravě je ale celkově míra prostorového vyloučení menší, soužití není až tak problémové a počet sociálně vyloučených obyvatel (a třeba i dětí školou povinných) v tomto srovnání není velký. Takovéto vnější srovnání mnohým systémovým aktérům chybí, ti vnímají problémy v lokálním kontextu, kde zkrátka dva domy a jejich obyvatelé kontrastují s místním poklidným rytmem života. Tím nechceme tvrdit, že je problém sociálního vyloučení zanedbatelný – právě naopak se zde nabízí řada příležitostí a možností, jak situaci řešit.

Co se týká působení systémových aktérů v lokalitě, nalézáme zde působiště dvou organizací, které poskytují přímo v místě sociální služby. Jedná se o Charitu Olomouc a statutární město Olomouc. I další organizace věnují více či méně intenzivně lokalitě pozornost. Na řízené diskusi na přelomu let 2009/2010 se objevily velmi důležité **informace o obtížné kooperaci a koordinaci mezi poskytovateli služeb, o nedostatečné informovanosti aktérů a absenci ucelené koncepce řešení sociálního vyloučení v lokalitách**. A právě těmito tématy se má zabývat stávající projekt.

Musíme potvrdit, že zmíněné výstupy z diskuse mají své opodstatnění. Během plánovací evaluace jsme se potýkali s velkou variabilitou informací o lokalitě a poskytovaných službách a bylo obtížné nastínit alespoň rámcový situační obraz. Informace a data se v podání aktérů vzájemně lišily, někdy zcela chyběly nebo se rozcházely. Dostupné statistické údaje jsou do značné míry problematické – odráží spíše než realitu proměny pojmů, přístupů a koncepcí v čase, nalézáme v nich vnitřní nesoulad a řadu rozporů. V tomto směru je evaluace ochuzena, neboť bylo komplikované situaci porovnávat s nějakými výchozími daty, natož je srovnávat v čase nebo sledovat vývojové trendy. U žádné ze služeb nelze provést komparaci, totéž se týká také kapacit apod. O to větší důraz bude zapotřebí klást na získání kvantitativních dat v rámci zpracování Situační analýzy, nicméně ani tato nevyřeší nesoulad uváděných dat.

## II. Zadání a cíle evaluace

### Zadání plánovací evaluace

Projekt „Vytvoření a podpora lokálního partnerství pro sociálně vyloučenou lokalitu Přichystalova – Holická“ začlenil mezi své aktivity realizaci evaluace. V zadávací dokumentaci se uvádí, že evaluace patří ke klíčovým komponentům projektu a jejím smyslem je vyhodnocení stávajícího stavu služeb, plánování změn v poskytovaných službách a zhodnocení kvality realizovaných změn. Evaluace má naplánovány celkem dvě části: plánovací evaluaci a závěrečnou evaluaci. Předkládaná plánovací evaluace se zaměřuje na vyhodnocení poskytovaných služeb v lokalitě, závěrečná evaluace proběhne až ke konci projektu a bude sledovat, zdali se podařilo dosáhnout výsledků v oblasti implementace lokálního partnerství a jak se tyto změny promítly do sociální situace klientů služeb.

Vstupní tj. plánovací evaluace má za úkol popsat a zhodnotit, jakým způsobem jsou služby s ohledem na situaci cílové skupiny poskytovány a jaké mají dopady na život v lokalitách. Výstupy ze vstupní evaluace jsou součástí aktivit nazvaných v projektu jako Ustavení struktury lokálního partnerství, Koordinace a fungování lokálního partnerství a sestavení Akčního plánu a klíčové pro plánování změn v poskytování služeb.

### Cíl plánovací evaluace

Vstupní evaluace je velmi důležitou součástí procesu síťování a proto ji stylizujeme jako podpůrnou pro proces síťování a provazujeme ji s tzv. síťovou analýzou. Plánovací evaluace má charakter úvodní evaluace, která popíše a vyhodnotí stav a poskytování sociálních služeb a to s ohledem na cílovou skupinu, která se vyskytuje v sociálně vyloučených lokalitách. Také se zaměří na vyhodnocení připravenosti aktérů na proces síťování.

Plánovací evaluace je koncipována tak, aby sledovala a maximálně podpořila zefektivnění procesu poskytování sociálních (a dalších navazujících) služeb v sociálně vyloučených lokalitách Přichystalova – Holická, což je hlavním cílem procesu vytváření lokálního partnerství. Plánovací evaluace je tedy nedílnou součástí síťové analýzy v místě a musí korespondovat s procesy síťování.

Cílem plánovací evaluace je:

- a) *zhodnotit stav poskytování sociálních služeb ve vztahu k sociálně vyloučeným lokalitám, typ služeb a jejich efektivitu a dopady,*
- b) *popsat místní nabídku sociálních a vzdělávacích služeb, služeb návratu na trh práce, v oblasti bydlení atd. (hlavní oblasti nástrojů sociální integrace),*
- c) *vyhodnotit komplex potenciálních zdrojů, dovedností, kontaktů, postojů, zkušeností a cílů aktérů, jejich přínosy, možnosti a kapacity, absorpční kapacity aktérů v oblasti sociální integrace, také účinky dosavadních integračních opatření,*
- d) *popsat stav místních formálních a neformálních sociálních a podpůrných sítí – lokální sítě vztahů a komunikací,*
- e) *identifikovat kapacity potenciálních aktérů procesu síťování,*
- f) *identifikovat možné zdroje problémů při procesu síťování – oblast shody, zájmu, zdrojů a vlivu, s ohledem na vyhnutí se možným rizikům a chybám v procesu síťování.*

### III. Metody a postupy, sběr dat

#### Evaluace

Zmíněná evaluace posuzuje stav poskytování sociálních (a souvisejících) služeb a připravenost aktérů na proces síťování. Evaluace v našem případě představuje systematický sběr informací o fungování služeb a zkoumání hodnoty sociálních intervencí do prostředí sociálně vyloučené lokality, přičemž důraz je kladen na praktický přínos, než rozvoj teorie. Praktický přínos spočívá v přímé podpoře procesu síťování, tj. vytváření lokálního partnerství. Předkládaná evaluace je externí, zpracovaná nezajímavým zpracovatelem. **Plánovací neboli evaluace přípravy** je procesem hodnocení, jehož předmětem se stává tzv. přípravná či startovací etapa procesu síťování a vyhodnocení stavu služeb a připravenosti aktérů zapojit se do procesu síťování. Evaluace přípravy je evaluací počáteční, a probíhá před zahájením procesu síťování – zjišťuje očekávání, přání, postoje a názory potenciálních partnerů. Identifikuje významné hráče, kteří poskytují sociální a další služby. Tato evaluace má kvalitativní charakter s prvky síťové analýzy. Síťová analýza předchází samotnému procesu implementace procesu síťování. Z této analýzy doplňujeme následující prvky, které pokládáme za velmi užitečné: shoda v oblasti cílů, potenciální partneři sítě, doporučení podoby sítě a zejména analýza problému – oblast shody, zájmů, zdrojů a vlivu. Na základě těchto informací se bude tvůrcům lokální sítě mnohem snadněji řídit proces síťování. Tento prvek pokládáme za klíčový.

#### Výzkumná evaluační metoda – diskrepanční model

Vzhledem k tomu, že v momentu návrhu metody evaluačního výzkumu jsme měli k dispozici velmi málo nerozporných a validních informací o obyvatelích lokality, rozhodli jsme se pro tzv. evaluační diskrepanční model, který je založen na tom, že posuzuje, jak se liší dosažený stav od ideálu. Tento ideál má v naší evaluaci dvě roviny:

- Přítomnost a kvalitní poskytování sociálních a dalších integračních služeb komplexního a efektivního zaměření ve vztahu k oblasti sociálního vyloučení,
- Zavedení principů místního partnerství – účelné a efektivní propojení aktérů - poskytovatelů sociálních služeb, samosprávy a dalších zainteresovaných subjektů.

Diskrepanční model umožnil nastavit základní hodnotící kritéria, mezi něž patří:

- Přítomnost a dostupnost sociálních služeb v lokalitě
- Komplexnost sociálních služeb
- Efektivita sociálních služeb
- Přítomnost a dostupnost dalších integračních služeb v lokalitě
- Komplexnost dalších integračních služeb
- Efektivita dalších integračních služeb
- Přítomnost aplikovaných nástrojů sociální integrace a účinnost
- Přítomnost a funkčnost sociálních sítí
- Připravenost aktérů na proces síťování

Na základě těchto kritérií jsme sestavili sadu výzkumných otázek.

## Výzkumné otázky

Evaluace hledá odpovědi na následující otázky:

1. Jaké sociální služby jsou ve vztahu k sociálně vyloučeným lokalitám poskytovány? O jaký typ služeb se jedná? Jaké jsou zkušenosti s jejich efektivitou a výsledky? Jaké postupy se ukázaly být efektivní a správné?
2. Jaká je nabídka integračních služeb v místě a okolí? O jaké služby se jedná?
3. Jaké nástroje sociální integrace byly v minulosti aplikovány? S jakými výsledky?
4. Jaké jsou potenciální zdroje, dovednosti, kontakty, postoje, zkušenosti a cíle aktérů? Jaké jsou přínosy, možnosti a kapacity, absorpční kapacity aktérů v oblasti sociální integrace? Jaké jsou účinky dosavadních integračních opatření?
5. Jaké jsou a jak fungují místní formální a neformální sociální a podpůrné sítě? Jaké jsou vzorce lokální sítě vztahů a komunikací?
6. Jaké jsou kapacity potenciálních aktérů procesu síťování? A jejich motivace?
7. S jakými možnými problémy můžeme při procesu síťování očekávat? Co aktéři považují za oblast shody, zájmu, zdrojů a vlivu?

## Evaluační techniky

V rámci evaluace jsme použili několik výzkumných technik, jimiž jsme získávali data:

- deskresearch – sekundární analýza dat,
- kvalitativní polostrukturované rozhovory s aktéry,
- kvalitativní polostrukturované rozhovory s obyvateli lokality,
- technika potence pro síťování.

Evaluační práce v první fázi mapovaly dostupné zdroje informací, které se týkaly sociálně vyloučených lokalit. Následně jsme realizovali orientační individuální rozhovory s vybranými systémovými aktéry v lokalitě. Poté jsme cíleně vybírali další aktéry pro rozhovory a uskutečnili orientační polostrukturované rozhovory s obyvateli lokality. Postupovali jsme přitom tak, že jsme neoslovovali úplně všechny aktéry – jednak to nebylo nezbytné a také jsme nepokládali za potřebné v rámci evaluace vyčerpávat veškerý čas aktérů a některé rozhovory jsme posunuli až do fáze zpracovávání Situační analýzy. Polostrukturované rozhovory se systémovými aktéry proběhly podle předem připraveného scénáře. Zaměřili jsme se především na:

- a) partnery projektu a tzv. „klasické“ poskytovatele služeb,
- b) aktéry tzv. „širšího okruhu“ integračních služeb.

## Harmonogram evaluace

Práce na evaluaci se odehrály v rozmezí dvou měsíců a to únor až březen 2011. V měsíci dubnu evaluační zprávu oponovali partneři projektu.

## IV. Zhodnocení sociálních služeb a zkušeností se službami

Ke dni 10. března 2011 bylo v Olomouckém kraji, okrese Olomouc registrováno celkem 302 sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů). Zjišťovali jsme, které sociální služby se zaměřují na cílovou skupinu etnické menšiny nebo osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a mají své působení v okrese Olomouc. Dále jsme se soustředili výhradně na ty poskytovatele sociálních služeb, kteří působí v sociálně vyloučené lokalitě Přichystalova – Holická.

### Registrované sociální služby ve vztahu ke skupině v okrese Olomouc

Dále uvádíme přehled sociálních služeb, u nichž je uvedena vedle jiných cílová skupina etnické menšiny nebo osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, působí v okrese Olomouc a mají možnou působnost na teritoriu města. Takových služeb jsme napočítali celkem 14 a uvádíme je v následující tabulce.

| sociální služba                                | poskytovatel                | zařízení                                                | cílová skupina                                                     | forma služby        | věková kategorie                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Azylové domy</b>                            | Fond ohrožených dětí        | Azylový dům FOD Olomouc, Sokolská 551/48, Olomouc       | Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách                     | pobytová            | Bez omezení věku                                                                                                                           |
| <b>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež</b> | Charita Olomouc             | Komunitní centrum, Přichystalova 1077/70, Olomouc       | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách<br>Etnické menšiny  | ambulantní, terénní | Mladší děti (6-10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let)                                       |
| <b>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež</b> | Sdružení Podané ruce, o.s.  | NZDM KudyKam, Dolní náměstí 27/38, Olomouc              | Etnické menšiny                                                    | ambulantní          | Starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let)                                                               |
| <b>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež</b> | Společenství Romů na Moravě | Společenství Romů na Moravě, Pavlovická 85/27a, Olomouc | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách,<br>Etnické menšiny | ambulantní          | Děti předškolního věku (1 - 6 let), mladší děti (7 – 10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let) |

|                                                |                                                  |                                                                                              |                                                                 |                     |                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež</b> | Statutární město Olomouc                         | NZDM Miriklo, Přichystalova 70/81, Olomouc                                                   | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách                  | ambulantní          | Mladší děti (6 – 10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let)                                                                                                                                                    |
| <b>Odborné sociální poradenství</b>            | Charita Olomouc                                  | Poradenské centrum, Wurmova 588/5, Olomouc                                                   | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, Etnické menšiny | ambulantní, terénní | Dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let)                                                                                          |
| <b>Odborné sociální poradenství</b>            | Institut pedagogicko-psychologického poradenství | Pracoviště IPPP – Centrum podpory inkluzivního vzdělávání Olomouc, Tř. Kosmonautů 8, Olomouc | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, Etnické menšiny | ambulantní          | Děti předškolního věku (1 - 6 let), mladší děti (7 – 10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let) |
| <b>Terénní programy</b>                        | Člověk v tísni, o.p.s.                           | Člověk v tísni, o.p.s., Programy sociální integrace, Litovelská 131/14, Olomouc              | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách                  | terénní             | Dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let)                                                                                          |
| <b>Terénní programy</b>                        | Drom, romské středisko                           | Zdravotně sociální pomoc, Bratislavská 227/41, Brno                                          | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách                  | terénní             | Bez omezení věku                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Terénní programy</b>                        | Poradna pro občanství, občanská a lidská práva   | Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, Wellnerova 1215/1, Olomouc                   | Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, Etnické menšiny | terénní             | Bez omezení věku                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Terénní programy</b>                        | Společenství Romů na Moravě                      | Společenství Romů na Moravě, Pavlovická 85/27a,                                              | Osoby žijící v sociálně vyloučených                             | terénní             | Bez omezení věku                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                       |                                |                                                                      |                                                                                |                        |                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                | Olomouc                                                              | komunitách,<br>Etnické<br>menšiny                                              |                        |                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Terénní<br/>programy</b>                                           | Statutární<br>město<br>Olomouc | Terénní programy –<br>statutární město<br>Olomouc, Háfkova<br>820/20 | Osoby žijící<br>v sociálně<br>vyloučených<br>komunitách                        | terénní                | Mladí dospělí<br>(19 – 26 let),<br>dospělí (27 –<br>64 let), mladší<br>senioři (65 –<br>80 let), starší<br>senioři (nad 80<br>let)                                                              |
| <b>Sociálně<br/>aktivizační<br/>služby pro<br/>rodiny s<br/>dětmi</b> | Fond<br>ohrožených<br>dětí     | Pobočka FOD<br>Olomouc,<br>Kapucínská 122/16,<br>Olomouc             | Osoby žijící<br>v sociálně<br>vyloučených<br>komunitách                        | ambulantní,<br>terénní | Bez omezení<br>věku                                                                                                                                                                             |
| <b>Sociálně<br/>aktivizační<br/>služby pro<br/>rodiny s<br/>dětmi</b> | Charita<br>Olomouc             | Školka,<br>Přichystalova<br>1077/70, Olomouc                         | Osoby žijící<br>v sociálně<br>vyloučených<br>komunitách,<br>Etnické<br>menšiny | ambulantní,<br>terénní | Děti<br>předškolního<br>věku (1 - 6 let),<br>mladší děti (7<br>– 10 let), starší<br>dětí (11 – 15<br>let), dorost (16<br>– 18 let), mladí<br>dospělí (19 –<br>26 let), dospělí<br>(27 – 64 let) |

Z přehledové tabulky je patrné, že v přímém vztahu k cílové skupině jsou registrované služby Azylové domy (1), Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (4), Odborné sociální poradenství (2), Terénní programy (5) a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (2). Ve skutečnosti může být ale poskytovatelů sociálních služeb o něco více – do našeho výčtu jsme nezahrnuli například ty, kteří mají registrované sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (např. Maltéžská pomoc, P-centrum, Středisko sociální prevence Olomouc), ale i některé služby cílové skupině osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo rodiny s dítětem / dětmi.

#### **Registrované sociální služby ve vztahu k lokalitě Přichystalova - Holická**

Dále se poohlédneme po službách, které prokazatelně poskytují sociální služby v sociálně vyloučené lokalitě Přichystalova – Holická. Z tohoto hlediska můžeme organizace rozdělit na dva typy: na organizace sídlící a působící v lokalitě a na organizace sídlící mimo lokalitu a vstupující do ní. Musíme hned doplnit, že tyto „vstupy“ pokrývají širokou škálu možností a nelze je opomenout, neboť ovlivňují situaci a dění v lokalitě. Jedná se o opakované návštěvy, sdílení klientů, kteří například využívají služeb mimo lokalitu nebo naopak o víceméně jednotlivé intervence do konkrétních rodin.

#### **a) Sociální služby sídlící v lokalitě**

V lokalitě sídlí a jsou poskytovány dvě sociální služby Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, která provozují Charita Olomouc a statutární město Olomouc. Dále je zde realizována Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, kterou zajišťuje Charita Olomouc. Terénní sociální pracovník Charity Olomouc od podzimu roku 2010 v lokalitě Přichystalova nepůsobí, působí ale v lokalitě Holická a na dalších místech ve městě. Tatáž organizace provozuje Odborné sociální poradenství terénní formou. Terénní programy zase zajišťuje statutární město Olomouc. Tím končí výčet organizací, které se v lokalitě angažují v oblasti sociálních služeb a mají v lokalitě své zaměstnance.

#### Statutární město Olomouc

Statutární město Olomouc v lokalitě zabezpečuje dvě sociální služby: Terénní programy a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Pokud jsou v následujícím textu uváděny statistické údaje, čerpali jsme je především ze zdrojových materiálů statutárního města Olomouc (Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb, Roční výkaz o zařízeních sociálních služeb a poskytování sociálních služeb, Zprávy o realizaci sociálních služeb). V těchto statistikách je patrný vývoj terminologie ve vztahu ke klientům. Problematické je se v daných údajích orientovat, dle všeho je potřebné znát, co vše bylo míněno prací s uživateli služby, kontakty typu práce s komunitou apod. Výsledné údaje je obtížné srovnávat nebo z nich vyvozovat nějaké závěry – v textu je ale ponecháváme jako ilustrativní.

**Terénní programy** jsou registrovány od 1. 4. 2008. Jedná se o službu terénní, pracovníci mají docházet zejména do lokalit ohrožených sociálním vyloučením ve městě, kde mají oslovovat obyvatele s nabídkou pomoci. Cílovou skupinou jsou osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jedná se o osoby starší 18 let. Terénní programy jsou poskytovány v pracovní dny od 10.00 – 14.00 hodin. Posláním služby terénních programů je pomáhat osobám žijícím v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením v Olomouci, nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni řešit sami vlastními silami.

Statutární město Olomouc provozuje terénní práci od roku 2003 a to prostřednictvím 4 až 6 terénních pracovníků. Od roku 2003 město Olomouc čerpalo pravidelně finance z programu Podpory terénní sociální práce, kterou vyhlásila Rada vlády ČR pro záležitosti romské komunity. V roce 2003 čerpalo město dotaci ve výši 270 tis. Kč (10% spoluúčast), v roce 2004 640 tis. Kč (15% spoluúčast), v roce 2005 370 tis. Kč (25% spoluúčast), v roce 2006 960 tis. (30% spoluúčast), v roce 2007 534 tis.

Cílem terénních programů je:

- Naučit klienty, aby byli schopni předejít vzniku nepříznivé sociální situace, samostatně řešit své problémy a běžné záležitosti.
- Podporovat vlastní aktivity klientů směrem k zodpovědnosti za jejich rozhodování a konání.
- Seznamovat klienty s možnostmi, kterými jako občané disponují, vytvářet jejich právní povědomí.
- Posilovat zodpovědnost klientů ve vztahu k plnění povinností, které vyplývají zejména z uzavřených nájemních smluv a ostatních smluvních vztahů.
- Podporovat dobré mezilidské a rodinné vztahy klientů.
- Rozvíjet kontakty klientů se společenským prostředím.

Terénní programy pomáhají osobám žijícím v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením v Olomouci, nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni řešit sami vlastními silami. Služba je nabízena osobám starším 18 let, jedná se o pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při obstarávání osobních záležitostí, doprovod na úřadech, poskytování informací v oblasti bydlení, dluhů, dávek atd.

V roce 2008 a to v rozmezí 7. 4. – 31. 12. byly Terénní programy realizovány na dvou místech: v lokalitě Přichystalova a Holická. Celkem 4 pracovníci v sociálních službách pracovali s 872 uživateli sociální služby (asi míněny kontakty). Nejvíce jich bylo z věkové kategorie 24 – 59 let. 126 uživatelů řešilo problémy spojené s nezaměstnaností, 1 uživatel s užíváním návykové látky, 10 problémy související se záškoláctvím, 62 uživatelů problémy s nízkou kvalitou bydlení, 98 uživatelů problémy s nájemními vztahy, 291 uživatelů problémy se zadlužením, 252 problémy s nedostatečnou hygienou. Méně pak byly řešeny problémy s kriminalitou, lichvou, hráčstvím. 8 uživatelů služeb získalo zaměstnání na základě pracovní smlouvy. Pracovníci v sociálních službách uskutečnili 2 022 kontaktů typu práce s komunitou, 462 kontaktů typu individuální práce a 140 kontaktů typu práce s rodinou.

V roce 2009 měly Terénní programy celkem 88 klientů – nejvíce z věkové skupiny v rozmezí 41 až 60 let. 20% z toho byli muži a 80% ženy. Celková kapacita služby byla stanovena na 90 osob.

| Věková skupina   | Počty klientů – rok 2009 |
|------------------|--------------------------|
| 19 až 26 let     | 25                       |
| 27 až 40 let     | 0                        |
| 41 až 60 let     | 60                       |
| 61 až 75 let let | 3                        |

Celkové náklady na zajištění služby činily v roce 2009 1 600 tis. Kč. Z toho byly provozní náklady 220 tis. Kč. Mzdové náklady ve výši 1 380 tis. Kč byly hrazeny z rozpočtu statutárního města Olomouc a provozní ze zdrojů MPSV. Terénní programy realizovali celkem 4 pracovníci. Z toho je 1 sociální pracovník a 3 pracovníci v sociálních službách, kteří pracovali na poloviční úvazky.

Statutární město Olomouc realizovalo v roce 2009 službu terénních programů nejen v lokalitách Přichystalova 70, Holická 51, ale i na dalších místech (Hotelový dům, Mrštíkovo náměstí). Terénní pracovníci v průběhu roku 2009 uskutečnili 3 876 kontaktů a zakázek. Systematicky pracovali s 88 uživateli služby terénních programů na jejich problémech a pomáhali jim řešit obtížné životní situace.

V roce 2009 poskytli pracovníci 60 doprovodů uživatele při jednání s institucemi, uskutečnili 603 jednání s institucemi ve prospěch uživatele (ústně, telefonicky, písemně), poskytli 15 intervencí u osob nacházejících se v akutní krizi, řešili 98 zakázek spojených s technickým zabezpečením bydlení, 65 zakázek týkajících se hospodaření rodiny, 169 zakázek týkajících se poradenství při zaměstnání, 148 zakázek týkajících se dávek (dávky SSP, HN, podpora v nezaměstnanosti, příspěvek na péči apod.). Terénní pracovníci se v průběhu roku podíleli na 124 případech urovnání konfliktu v rodině či komunitě. V oblasti dluhového poradenství poskytli informace, popř. pomohli se sepsáním splátkových kalendářů, žádostí apod. ve 346 případech. V roce 2009 proběhlo v prostorách NZDM celkem 10 besed. Služba byla supervidována.

V roce 2010 byla sociální služba terénních programů soustředěna výhradně do míst Přichystalova a Holická. Provozní doba sociální služby zůstala beze změn. Sociální služba byla

realizována prostřednictvím tří pracovníků v sociálních službách, kteří pod odborným dohledem sociální pracovníce aktivně kontaktovali obyvatele vybraných lokalit a přímou sociální prací se snažili o zmírnění jejich sociálního vyloučení (zejména poradenstvím, nabízením pomoci při uplatňování oprávněných práv a zájmů, motivováním obyvatel zapojit se do řešení své obtížné sociální situace apod.).

V roce 2010 pracovníci systematicky pracovali se 75 uživateli, z nichž většina byla žen. Nejvíce uživatelů spadalo do věkové kategorie 27 - 64 let.

| Věková skupina | Počty klientů – rok 2010 |
|----------------|--------------------------|
| 19 až 26 let   | 12                       |
| 27 až 64 let   | 59                       |
| nad 65 let     | 1                        |
| 61 až 75 let   | 3                        |

Terénní pracovníci v průběhu roku 2010 uskutečnili celkem 2 880 kontaktů a zakázek. Z toho bylo 49 doprovodů uživatelů při jednání s institucemi ve prospěch uživatele, 1 925 případů pomoci uživatelům při vyřizování běžných záležitostí, 141 případů pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, 198 případů sociálně terapeutických činností vedoucích k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob, 567 případů poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik. Pracovníci se účastnili supervize, která byla zajištěna externě.

V Dotazníku pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci – data za rok 2009 nalézáme hodnocení organizace poskytovaných služeb. Ve skutečnosti se jedná o sebehodnocení organizace. Jak znělo? Zpracovávání individuálních plánů, poskytování informace o dalších doplňkových službách, seznamování klientů s možností stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, uzavření písemné dohody o poskytované službě mezi organizací a klientem probíhá velmi často. Ke spolupráci s rodinou klienta a ke spolupráci s jinými poskytovateli služeb dochází spíše často. Ke společnému plánování poskytování služeb s jinými poskytovateli služeb nedochází vůbec. Výjimkou v tomto směru byla spolupráce s Dromem, romským střediskem při řešení výskytu infekčního onemocnění.

V dotazníku je rovněž uvedeno, že v rámci služby absentuje lepší informovanost ze strany institucí, úřadů apod., komunikace přizpůsobená možnostem daného jedince a větší ochota a snaha o pochopení situace uživatele u organizací a institucí.

**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež** – NZDM Miriklo je jako služba registrováno od 1. 2. 2009 a poskytuje služby ambulantně a to pro cílovou skupinu osob žijících v sociálně vyloučených komunitách. Jedná se o klienty ve věkových kategoriích: mladší děti (6 - 10 let), starší děti (11 - 15 let) a dorost (16 - 18 let).

NZDM Miriklo navázalo na činnost Komunitního centra Miriklo pro děti a mládež, které vzniklo v roce 2006. Do prosince 2008 KC Miriklo provozoval Magistrát města Olomouce, odbor sociálních služeb a zdravotnictví, jako volnočasové aktivity terénních programů. Do 31. 12. 2007 byla činnost finančně podporována z dotace Rady vlády pro záležitosti romské komunity a z rozpočtu Magistrátu města Olomouce. V roce 2008 Magistrát města Olomouce hradil provozní náklady centra, mzdy byly částečně hrazeny z dotace MPSV, zbytek z rozpočtu města. V roce

2007 byly v suterénu domu Přichystalova 70 vybudovány klubovny určené pro sportovní, pohybové a výtvarné aktivity, dále počítačová učebna.

Posláním NZDM Miriklo je poskytovat dětem a mládeži podporu při jejich rozvoji formou vzdělávacích a volnočasových aktivit a tím předcházet společensky nežádoucím jevům. Dětem a mládeži nabízíme bezpečný a tvůrčí prostor pro aktivní trávení volného času a pomoc a podporu při zvládání každodenních situací. Cílem služby je:

- Umožnit uživatelům služby (dále jen uživatelé) trávit svůj volný čas v bezpečném a dostupném prostoru.
- Vést děti k osvojení běžných společenských pravidel, praktických dovedností a znalostí uživatelů potřebných v každodenním životě.
- Zvýšit zájem o vzdělávání a studium u uživatelů.
- Nabízet dětem a mládeži podporu a pomoc v obtížných životních situacích.
- Zprostředkovávat zdravou komunikaci mezi cílovou skupinou a okolní společností.
- Motivovat uživatele k aktivnímu trávení volného času.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež, kteří jsou ve věku od 6 do 18 let, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, zažívají obtížné životní situace (experimentují s cigaretami, alkoholem či lehkými drogami, prochází problémy spojenými se školní docházkou, záškoláctvím, zažívají šikanu, obtížně hledají kamarády mezi vrstevníky, zažívají spory v rodině, prochází problémy spojenými se střetem se zákonem, jejichž rodina se nachází v ekonomicky znevýhodněné situaci a dále ty, které mají z jakýchkoliv důvodů problém se zapojením se do standardní nabídky volnočasových aktivit na území města Olomouce nebo jsou zaměřeni na spíše pasivní trávení volného času. NZDM Miriklo poskytuje dětem a mládeži podporu při jejich rozvoji formou vzdělávacích a volnočasových aktivit a usiluje o předcházení společensky nežádoucích jevů. Dětem a mládeži nabízí bezpečný a tvůrčí prostor pro aktivní trávení volného času a pomoc a podporu při zvládání každodenních situací.

Služba NZDM Miriklo je poskytována v upravených prostorách suterénu domu na Přichystalově ulici a to v pracovní dny od 14.00 do 18.00 hodin. Dětem a mládeži nabízí následující konkrétní služby:

- doučování, psaní úkolů,
- besedy na zajímavá témata,
- pomoc s problémy, informace, rady,
- ping pong, šipky, stolní fotbal,
- hudební koutek, tanec, poslech hudby,
- výtvarnou dílnu, počítače s připojením k internetu.

Statutární město Olomouc realizovalo v prostorách domu Přichystalova 70 od 1. 2. 2009 službu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, která byla zaměřena na děti, mládež a mladé dospělé ve věku od 6 do 26 let. Od září roku 2009 byla věková kategorie omezena na uživatele od 6 do 18 let. Jedná se především o klienty z lokalit Přichystalova a Holická.

V roce 2008 pracovali pracovníci se 140 dětmi z lokality Přichystalova. V roce 2009 mělo NZDM celkem 75 klientů z řad dětí a mládeže – nejvíce z věkové skupiny v rozmezí 6 až 10 let. 57% z toho byli chlapci a 43% dívky. Okamžitá kapacita byla stanovena na 25 osob, celková na 120.

| Věková skupina | Počty klientů |
|----------------|---------------|
| 6 až 10 let    | 43            |
| 11 až 15 let   | 26            |
| 16 až 18 let   | 3             |
| 19 až 26 let   | 3             |

V roce 2009 uspořádalo NZDM celkem 9 celodenních akcí pro své klienty. Jednalo se především o výlety – na hrady, zámky, do zoo, apod. Výdaje činily celkem 721 tis. Kč, z toho provozní náklady byly ve výši 236 tis. Kč. Tyto náklady byly hrazeny z rozpočtu statutárního města Olomouce. V roce 2009 se na službě podíleli tři pracovníci v rozsahu 1,5 úvazku. Službu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vykonávala pedagogická pracovníce a pracovníce v sociálních službách pod vedením sociální pracovníce.

Ze Zprávy o realizaci sociální služby NZDM Miriklo za rok 2009 se dozvídáme, že každý den pracovníce doučovaly průměrně 15 dětí, pomáhaly jim s psaním domácích úkolů a přípravou na výuku. Součástí činnosti je nabídka volnočasových aktivit - pohybových, výtvarných, hudebních a dalších. V průběhu roku proběhlo několik besed, přednášek a diskuzí zaměřených na prevenci sociálně patologických jevů (témata šikany, záškoláctví, drog apod.).

V prostorách NZDM uživatelé služby využívali vybavenou počítačovou učebnu s připojením na internet, kde rozvíjeli svou počítačovou gramotnost, věnovali se tvorbě webových stránek, komunikaci po internetu, logickým a jiným hrám. Součástí NZDM je klubovna s deskovými stolními hrami, stolním tenisem a fotbalem. Při NZDM Miriklo funguje taneční soubor Karika, který se účastnil soutěží romských tanečních skupin nejen v Olomouckém kraji. Zkoušky tanečního souboru a doprovodné hudební skupiny Gipsy Bacht probíhají v NZDM každý pátek. Děti z tanečního souboru vystupovaly na veřejnosti, např. při zahájení jarní a podzimní výstavy Flora Olomouc, na Mezinárodním dni Romů v Domě dětí a mládeže Olomouc, na 9. ročníku Mezinárodního festivalu národnostních kultur v Orlové. V taneční soutěži „Terne čercheňa“ v Hranicích získaly v roce 2009 první a druhé místo v kategorii tradičních tanců. O rok později obsadily ve stejné kategorii 2. a 3. místo. Taneční soubor doprovází hudební skupina Gipsy Bacht, která v soutěži v Hranicích získala 3. místo v kategorii hudebních skupin.

V roce 2010 činí celkové náklady na provoz NZDM Miriklo 846 tis. a počet klientů do věku 18 let činí 116 (ve srovnání s předcházejícím rokem o 41 více).

V Dotazníku pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci – data za rok 2009 nalézáme opět sebehodnocení organizace poskytovaných služeb. Jak znělo? Zpracovávání individuálních plánů, seznamování klientů s možností stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a poskytování informace o dalších doplňkových službách probíhá často. Ke spolupráci s rodinou klienta a k systematické spolupráci s jinými poskytovateli služeb dochází jen někdy. Ke společnému plánování poskytování služeb s jinými poskytovateli služeb nedochází vůbec.

Podle vyjádření Charity Olomouc se o spolupráci a společném plánování služeb několikrát jednalo, ze schůzek byly pořízeny společné zápisy, ale nastavená pravidla se nepodařilo prosadit v praxi.

Mezi spolupracujícími organizacemi statutární město Olomouc uvedlo základní školy, Charitu Olomouc, Dům dětí a mládeže Olomouc, Společenství Romů na Moravě, Sdružení Podané ruce, o.s., Oddělení Walhalla a NZDM KudyKam.

V červnu 2010 proběhla v NZDM Miriklo inspekce sociálních služeb, kterou provedl Krajský úřad Olomouckého kraje. Výsledkem provedené inspekce bylo zhodnocení kvality poskytované sociální služby: z maximálně možných počtů bodů hodnocených kritérií standardů kvality sociálních služeb 144 služba dosáhla 115, tj. 79,9%. Následně byl poskytovatel služby vyzván k podání písemné zprávy o splnění opatření, která byla uložena k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb. Zpráva byla vypracována a zaslána na Krajský úřad Olomouckého kraje koncem roku 2010. Ten v dubnu 2011 oznamuje, že došlo k odstranění nedostatků, které se týkají naplňování kritérií standardů kvality sociálních služeb, a že byla ukončena poinspekční fáze.

#### Charita Olomouc

***Středisko Khamoro pro etnické menšiny a poradenství*** Charity Olomouc zaštiťuje sociální služby poskytované obyvatelům sociálně vyloučených míst. Zaměřuje se na integraci etnických menšin do majoritní společnosti. Cílem činnosti střediska je zmírnit dopad sociálně patologických jevů a předcházení jejich výskytu. Snaží se o zmírnění nestability sociálního prostředí, ve kterém uživatelé jejich služeb žijí (častá nefunkčnost rodiny, vysoká nezaměstnanost apod.) a o řešení veškerých souvisejících problémů. Středisko Khamoro je strukturováno do tří základních projektů, jejichž činnosti se snaží oslovit co nejširší věkové spektrum obyvatel a pracovat jak s celou rodinou, tak i s jednotlivcem. Těmto třem projektům odpovídají tři sociální služby. Jedná se o Školku (Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi), Komunitní centrum (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) a Poradenské centrum (Odborné sociální poradenství), které byly v roce 2009 finančně podpořeny Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, Olomouckým krajem a Magistrátem města Olomouce.

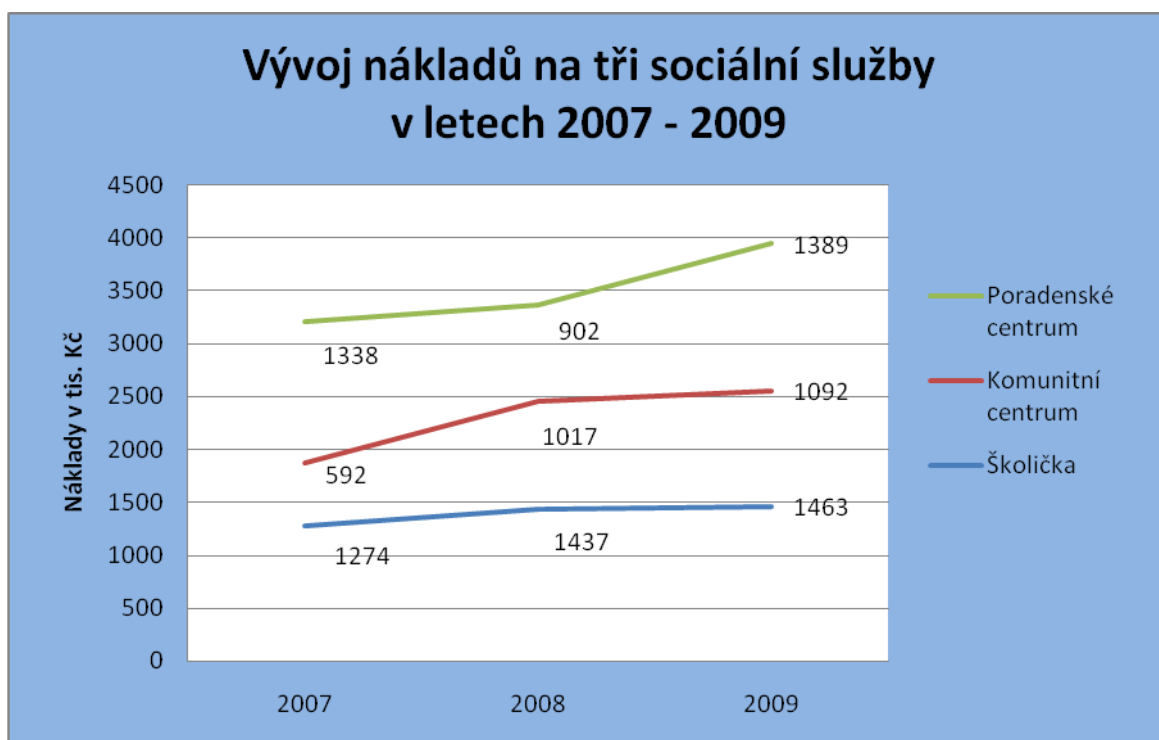
Středisko Khamoro pro etnické menšiny a poradenství Charity Olomouc bylo finančně podpořeno z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, celý projekt je realizován v době od 1. 6. 2009 do 30. 5. 2012, a to převážně v sociálně vyloučené lokalitě na rozhraní čtvrtí Hodolany a Nový Svět. A týká se podpory začleňování Romů do majoritní společnosti. Součástí projektu jsou služby určené mládeži a dospělým osobám (včetně rodin). Program pro mládež (Komunitní centrum pro starší mládež) je zaměřen na výchovně vzdělávací a volnočasové aktivity. Program pro dospělé osoby a rodiny (Poradenské centrum) je zaměřen především na sociálně-právní poradenství, z něhož největší část je cíleně orientována na pracovní poradenství.

Charita Olomouc každoročně zveřejňuje výroční zprávy. Následující údaje čerpáme právě ze tří dostupných zpráv za roky 2007 – 2009. Tyto zprávy jsou zdrojem důležitých dat a umožňují porovnat náklady na služby a jejich využívání v rozmezí tří let. Interpretaci těchto dat omezuje absence sociodemografických údajů o obyvatelích lokality. Nedokážeme tak posoudit, do jaké míry služby zrcadlily měnící se strukturu a tím i potřeby obyvatel. Například z údajů o vývoji počtu kontaktů tak nemůžeme vyvodit žádný závěr a nabízí se nám více interpretací (nebo spíše spekulací).

Náklady v roce 2007 činily celkem 3 204 tis. Kč. Z toho náklady na Školku byly 1 274 tis. Kč, na Komunitní centrum 592 tis. Kč a náklady na Poradnu a podporované zaměstnávání 1 338 tis. Kč. Výnosy byly zajištěny z prostředků SROP (1 171 tis.) a dotací. Z dotací MPSV byl hrazen projekt Stacionář Khamoro (600 tis.) a projekt Komunitní centrum Khamoro (380 tis.). Dalšími zdroji byly další dotace MPSV (385 tis.), MVČR – Dobrovolnická služba (35 tis.) a dotace Olomouckého kraje (190 tis.), která byla využita pro dofinancování na projekt Školka a komunitní centrum a „Školka“. Z dotací SmOI byl financován projekt Khamoro (132 tis.) a Romská pouť (5 tis.). Vedle těchto zdrojů Středisku Khamoro byly k dispozici také dary, sbírky, tržby ze služeb a ostatní výnosy (celkem 184 tis.). I přesto bylo hospodaření v roce 2007 ztrátové (minus 72 tis.).

Náklady v roce 2008 činily celkem 3 356 tis. Kč. Z toho náklady na Školku byly 1 437 tis. Kč, na Komunitní centrum 1 017 tis. Kč a náklady na Poradnu a podporované zaměstnávání 902 tis. Kč. Výnosy byly zajištěny z prostředků SROP (600 tis.) a dotací. Z dotací MPSV byl hrazen projekt Školka (1 200 tis.) a projekt Komunitní centrum (745 tis.). Další dotace pocházely z Úřadu vlády na projekt Poradenské centrum Khamoro (93 tis.), z MKČR na projekt Žijeme spolu nebo vedle sebe? (25 tis.) a z MVČR na Dobrovolnickou službu (34 tis.). Dotace z Olomouckého kraje (220 tis.) byla využita na projekt Školka (50 tis.), Komunitní centrum (100 tis.) a Poradenské centrum (70 tis.). Dotace SmOI činila 200 tis. Kč a byla použita na financování projektu Khamoro (130 tis.) a Komunitní centrum Khamoro (70 tis.). Další výnosy byly 117 tis. I v tomto roce bylo hospodaření záporné (minus 97 tis.).

Náklady v roce 2009 činily celkem 3 944 tis. Kč. Z toho náklady na Školku byly 1 463 tis. Kč, na Komunitní centrum 1 092 tis. Kč, náklady na Poradenské centrum do 31. 5. 2009 98 tis. Kč a na projekt OPLZZ Khamoro (od 1. 6. 2009) 1 291 tis. Výnosy byly zajištěny z dotací MPSV a to projekt Školka (1 250 tis.) a Komunitní centrum (785 tis.). Dále z projektu OPLZZ Khamoro od 1. 6. 2009 (1 291 tis.), z dotace MVČR – Dobrovolnický program (20 tis.), z dotace úřadu práce (63 tis.) a dotace SmOI (424 tis.) – na provoz Školky, Komunitního centra, Poradenského centra a projekt Šťastní hudebníci (oblast prevence kriminality). Výsledek hospodaření skončil ztrátou 14 tis.



Z financování je patrné, že se náklady na provoz služeb v horizontu let 2007 – 2009 stoupají a blíží částce 4 mil. Kč. Charita Olomouc využívá pestré zdroje financování a nejstrměji rostou náklady na Poradenské centrum. Zde se ale můžeme domnívat, že finanční náročnost služeb se odvíjí nejen od samotných provozních nákladů, ale i od výše nabízejících se zdrojů.

Co se týká počtu klientů, tak v roce 2007 vykázala Školka kapacitu zařízení na den 14 osob, počet uživatelů za rok 27, počet návštěv u klientů 90 a počet kontaktů za rok 1 739. Poradenské centrum vykázalo kapacitu zařízení na den 20, počet uživatelů za rok 151, počet návštěv u klientů

20 a počet kontaktů za rok 787. Komunitní centrum mělo kapacitu zařízení na den 25, počet uživatelů za rok 65, počet návštěv u klientů 8 a počet kontaktů za rok 5 000.

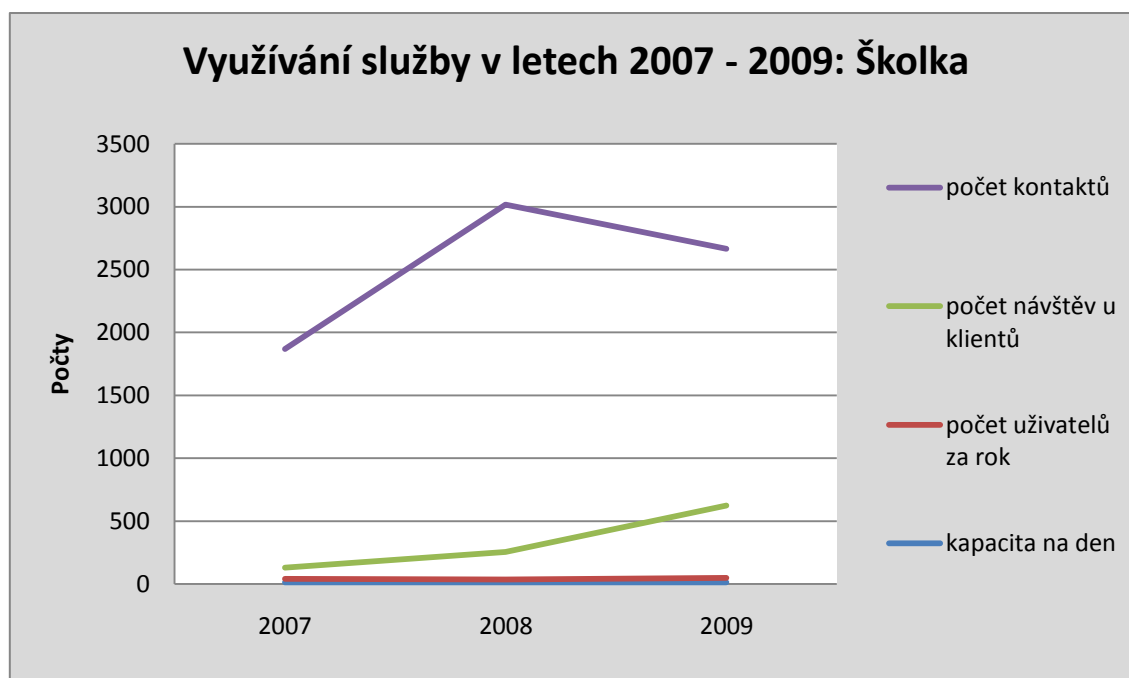
Údaje za rok 2008 jsou následující. Školka vykazala kapacitu zařízení na den 14, počet uživatelů za rok 22, počet návštěv u klientů 220 a počet kontaktů za rok 2 760. Poradenské centrum vykazalo kapacitu zařízení na den 20, počet uživatelů za rok 365, počet návštěv u klientů není uveden a počet kontaktů za rok 1 020. Komunitní centrum mělo kapacitu zařízení na den 25, počet uživatelů za rok 65, počet návštěv u klientů 100 a počet kontaktů za rok 5 000.

V roce 2009 Školka vykazala kapacitu zařízení na den 14, počet uživatelů za rok 35, počet návštěv u klientů 575, počet kontaktů za rok 2 042. Poradenské centrum vykazalo kapacitu zařízení na den 12, počet uživatelů za rok 463, počet návštěv u klientů 300, počet kontaktů za rok 2 539 a počet intervencí 1 638. Komunitní centrum mělo kapacitu zařízení na den 40, počet uživatelů za rok 225, počet návštěv u klientů 340, počet kontaktů za rok 6 305 a počet intervencí 24.

**Školka - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** je zařízením, které poskytuje službu od 1. 1. 2007 (registrace 15. 8. 2007) a to formou ambulantních i terénních služeb. Cílovou skupinou jsou osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, rodiny s dítětem/děti a etnické menšiny a věkové spektrum klientů se pohybuje v rozpětí 3 až 64 let. Služba zabezpečuje předškolní přípravu pro děti ze sociálně slabších, převážně romských rodin a je určena dětem ve věku od 4 do 7 let a jejich rodičům, přednostně jsou však přijímány děti, které mají blíže ke školní docházce. Kapacita školky se pohybuje na hranici 20 dětí. Program Školky je obdobný jako v běžné mateřské škole. Zahrnuje tedy všechny složky výchovy: rozumovou, výtvarnou, pracovní, hudební, jazykovou, literární, tělesnou a mravní. Zvláštní důraz je však kladen na jazykovou výchovu, zejména na rozvoj slovní zásoby a vyjadřovacích schopností. Jednotlivé výchovné a vzdělávací složky jsou uskutečňovány s ohledem na individuální zvláštnosti a specifika dětí. Terénní sociální pracovník nabízí pomoc rodičům dětí ve formě sociálního poradenství, doprovodu do pedagogicko-psychologické poradny, na úřady apod. Hlavním cílem Školky je umožnit dětem předškolního věku úspěšný vstup do prvních tříd základních škol a hlavním cílem souvisejícího programu Podpory rodiny je poskytnout podporu a pomoc rodinám s dětmi při řešení situací, které rodina není schopná řešit svépomocí. Program Podpora rodiny zahrnuje orientaci klienta v problému (problematika bytová, pracovní, finanční aj.), komunikaci a vazby mezi členy rodiny, vedení rodinného rozpočtu, podporu při výchově a péči o dítě a orientaci v úřední agendě. Program Školka sleduje celkový rozvoj osobnosti dítěte s důrazem na jazykové dovednosti – český jazyk, zvýšení slovní zásoby, zvýšení zájmu rodičů o vzdělávání dětí a plnění si rodičovských povinností (omlouvání absencí, včasná platba, pravidelná docházka dětí do zařízení aj.), fyzický a psychický vývoj dítěte (v případě podezření na špatný zdravotní stav dítěte, konzultace se zákonným zástupcem a doporučení k návštěvě specialisty s nabídkou doprovodu) a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Cílovými skupinami jsou rodiny s dětmi ze sociokulturně znevýhodněného prostředí a děti ze sociálně znevýhodněných rodin od 4 do 7 let. Školka je provozována ve všední dny od 7.30 do 13.00 hodin.

Důležité jsou principy služby, které v rozhovorech zdůrazňovali pracovníci, to když tematizovali svou odlišnost v přístupu, k nimž patří: křesťanské hodnoty, individuálnost potřeby uživatelů služby, partnerský přístup k uživatelům služby (u zákonných zástupců dětí) a osobní rozvoj uživatelů služby (výchova a vzdělávání u dětí).

Co se týká využívání služby, v čase sledujeme, že kapacita zařízení je stejná, v čase kolísá počet uživatelů i počet kontaktů a roste počet návštěv u klientů.



V roce 2007 školku navštěvovalo celkem 27 dětí ve věku od 4 do 7 let. Přednostně byly přijímány děti, které měly blízko ke školní docházce a ty, které bydlely v lokalitě Nový Svět. Příspěvek na službu činil 350 Kč, částečně pokrýval náklady na stravu. K zápisu ve školním roce 2006/2007 šlo 10 dětí (odklad celkem 4 děti). Mezi akcemi Školky byl Karneval, návštěva Knihovny města Olomouce, oslava Dne dětí na zahradě Dominikánského kláštera, účast na Mostech 2007 v Přerově, návštěva Flory Olomouc, bazénu, besídka k ukončení školního roku, drakiád, návštěva cukrárny, mikulášská besídka na VOŠ Caritas, na výstavě betlémů v muzeu, vánoční posezení, výlety a pravidelné měsíční návštěvy pohádkových představení v Divadle hudby v Olomouci.

V roce 2008 rodiče dětí přispívali na svačinku dítěte 150 Kč na měsíc. V rámci činnosti spolupracovalo zařízení s logopedkou, se Střediskem pro integraci menšin (SIM), kam děti docházely na pravidelné programy s odbornou garantkou a konzultantkou pro výchovnou práci s dětmi. V roce 2008 navštěvovalo Školku celkem 22 dětí, z nichž pět nastoupilo ve školním roce 2007/2008 do ZŠ. Mezi akcemi nalézáme masopustní karneval, návštěvu Knihovny města Olomouce, opékání buřtů na zahradě dominikánského kláštera, návštěvu Mostů 2008 v Přerově, besídku pro rodiče a přátele školky k ukončení školního roku, drakiádu, mikulášskou besídku, vánoční posezení u stromečku, výlety a pravidelné měsíční návštěvy pohádkových představení v olomouckém Divadle hudby.

V roce 2009 mimo předškolní výuky v zařízení probíhá individuální logopedie a psychologické poradenství. Rodičům dětí pomáhá terénní sociální pracovník, který nabízí podporu a pomoc při řešení situací, které rodina nezvládne vyřešit sama (dluhy apod.). Kapacita oddělení pro starší děti je 7 míst; u oddělení pro děti mladší je tomu stejně. V každém oddělení pracuje výchovně-vzdělávací pracovník a asistentky výchovně vzdělávacích programů, které zprostředkovávají kontakt s komunitou. Školka má (na každý rok) vypracovaný školní vzdělávací program a třídní vzdělávací programy. Kromě společného programu se odborní pracovníci věnují uživatelům služby i jednotlivě, vypracovávají individuální plán, který je pravidelně vyhodnocován. Mezi pravidelné akce zařízení patří výlety do přírody či za kulturou (blízké okolí, parky, poznávací výlety do města), sportovní akce (lanové průlezk, bazén, olympiáda) účast na kulturních akcích (mosty

Přerov, výstavy), návštěvy divadelních představení pro děti (divadlo hudby), besídky, oslavy nebo „třídní schůzky“ – informování rodičů o průběhu činnosti zařízení.

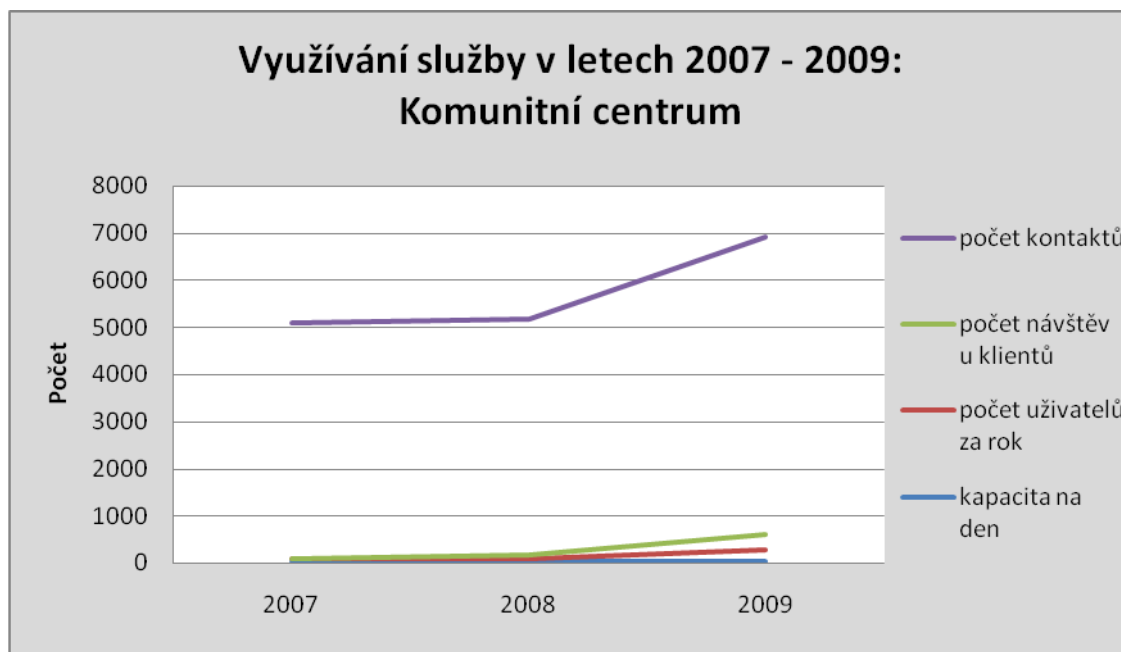
**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Komunitní centrum** je registrováno od 1. ledna 2007 (registrace 15. 8. 2007). Cílovou skupinu tvoří děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené sociálním vyloučením. Děti a mládež od první třídy do 20 let mohou využívat služeb Komunitního centra, od 21 let jsou uživatelům poskytované pouze služby sociálního poradenství. Komunitní centrum vzniklo v roce 1998 jako reakce na potřebu pracovat s celými rodinami romských dětí, které navštěvovaly Školku. Prostory se nachází ve stejném domě jako Školka na Přichystalově ulici. Komunitní centrum je rozděleno dle věku uživatelů služeb a má formu nízkoprahového zařízení.

Služba je určena dětem přibližně od 6 do 14 let. Hlavním cílem je předcházet a řešit sociopatologické jevy u dětí ohrožených sociálním vyloučením, převážně romského etnika. Služba usiluje o sociální začleňování uživatelů do majoritní společnosti skrze vyrovnání podmínek ve vzdělání s majoritní společností a zajímavou nabídkou výchovných a volnočasových aktivit v Komunitním centru i mimo něj. Aktivitu centra organizuje realizátor vzdělávacích a volnočasových aktivit ve spolupráci s výchovným pracovníkem a dobrovolníky (převážně z řad studentů), kteří zajišťují především doučování dětí v rodinách a podílí se na realizaci zájmových kroužků.

Služba je určena také mládeži přibližně od 15 do 26 let. Posláním je předcházet a řešit sociopatologické jevy u mládeže ohrožené sociálním vyloučením, převážně romského etnika. Hlavním cílem je vyrovnání podmínek cílové skupiny s majoritní společností zejména v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti, poskytování podpory a nacházení řešení v nepříznivé životní situaci takovým způsobem, který vede již v mladistvém věku k odpovědnosti za své chování. Rozsah činností je zaměřen na výchovně vzdělávací aktivity (pomoc a poradenství při zvládnutí učiva, tematicky zaměřené semináře a workshopy) a dále na volnočasové aktivity, které jsou směřovány v duchu morálních křesťanských hodnot a podpory etnických specifíků romské menšiny. Aktivitu centra organizuje koordinátor ve spolupráci s výchovným pracovníkem a z velké části se na chodu podílí terénní sociální pracovník, který pracuje individuálně s mládeží i jejich rodinami.

Posláním Komunitního centra, které je zařízením Charity Olomouc, je dát příležitost dětem a mládeži ohrožené sociálním vyloučením trávit volný čas v klubovně. Zde se mohou připravovat do školy nebo se účastnit připraveného volnočasového programu, kterým se snaží předcházet a řešit patologické jevy (krádeže, vandalismus, násilí, experimenty s drogou aj.). Služba je koncipována jako sociálně – integrační a je realizována na základě křesťanských principů. Nabízí vzdělávání uživatelům formou doučování, zájmové aktivity pro trávení volného času a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (kulturní akce a výlety).

Co se týká využívání služby, v čase došlo ke zvýšení kapacity zařízení a i uživatelů služby, což se promítlo do rostoucího počtu návštěv klientů i počtu kontaktů.



V roce 2007 se služby Komunitního centra orientovaly na přípravu do školy, doučování v klubovně a individuální výuku přímo v rodinách, kterou zajišťovali dobrovolníci z řad vysokoškolských studentů. Služby obsahovaly také tematicky zaměřené kroužky a volnočasové aktivity, mimo jiné i výlety do přírody, kulturní a sportovní akce. V roce 2007 bylo zařízení zaregistrováno do sítě sociálních služeb a prošlo revizí, její součástí bylo rozčlenění služeb pro starší a mladší děti. Byl zaveden pravidelný program. V Komunitním centru působilo 7 dobrovolníků. Klubovnou prošlo 65 dětí a bylo zaznamenáno cca 5 tisíc kontaktů – údaje ale nejsou přesné, v nízkoprahovém zařízení nebyla vedena evidence uživatelů.

V roce 2008 zůstává program služby beze změn. Klubovnou prošlo přibližně 65 dětí, bylo zaznamenáno 5 000 kontaktů. Průměrně se denně účastnilo doučování 5 uživatelů, kroužku 8 uživatelů a volnočasových aktivit do 20 dětí. Mezi realizované akce patří: masopustní karneval, návštěva zámku v Přerově, oslava Dne Romů, účast na akci „Fotbal pro rozvoj“, návštěva Moravského divadla, beseda s jáhnem pracujícím ve vězeňství, výlet na pevnost Křelov, výlet do ZOO Lešná, keramická dílna v Domě sv. Vincence Charity Olomouc, outdoorový program ve spolupráci se Střediskem integrace menšin (SIM), třídní akce SKRZNASKRZ pořádaná Junákem, Charitou Olomouc a SIM; dvoudenní akce Rozloučení s létem ve spolupráci se SIM Olomouc, mikulášská besídka pořádaná ve spolupráci se SIM a realizovaná na ZŠ Přichystalova a vánoční besídka.

V roce 2009 probíhaly mimo běžnou provozní dobu centra celodenní aktivity o víkendech a v době školních prázdnin. V období letních prázdnin byl provoz zařízení přizpůsoben uživatelům služby (rozšíření provozu v dopoledních hodinách aj.). V Komunitním centru probíhaly následující akce: masopustní karneval, den dětí, mikulášská a vánoční besídka. Jedenkrát měsíčně proběhly kulturní nebo sportovní akce mimo prostory Komunitního centra – výlety, návštěvy muzeí, bazénu atd. Uživatelé služby mohli využít nabízeného základního sociálního poradenství.

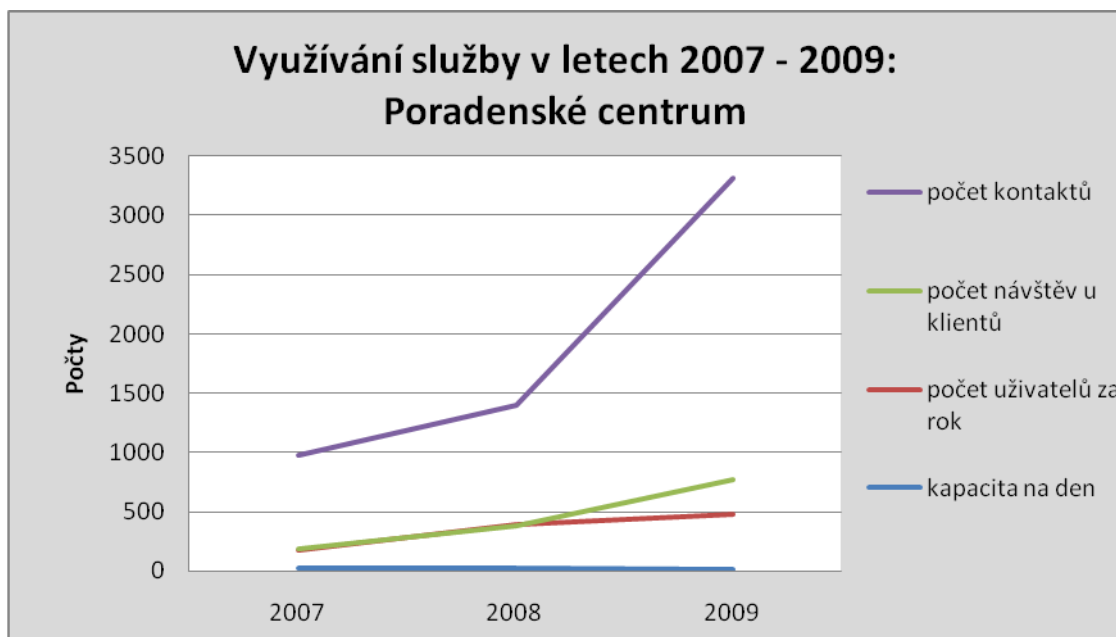
Program pro mládež (Komunitní centrum pro starší mládež) byl zaměřen na výchovně vzdělávací a volnočasové aktivity. Program pro dospělé osoby a rodiny (Poradenské centrum) byl zaměřen především na sociálně-právní poradenství, z něhož největší část je cíleně orientována na pracovní poradenství. Od června 2009 realizuje středisko projekt Khamoro, který byl finančně podpořen z Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a zahrnuje dvě cílové skupiny. Komunitní

centrum pro starší mládež z převážně romského etnika bylo provozováno formou nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Služba navazuje na aktivity Komunitního centra pro mladší uživatele. Většina uživatelů byla z lokality Nový Svět a byla určena pro mládež ohroženou sociálním vyloučením od 15 do 26 let. Mimo běžnou provozní dobu probíhaly programy mimo klubovnu a celodenní aktivity o víkendech. Uživatelé měli možnost navštěvovat kurzy angličtiny, nebo se domluvit s pracovníkem na pravidelném individuálním doučování doma či v kanceláři pracovníků projektu ve Skautském domě na Holické ulici. V roce 2009 se podařilo zavést dvě nové aktivity: hudební a hiphopovou skupinu. V Komunitním centru probíhaly mimo pravidelnou činnost workshopy, exkurze, kulturní nebo sportovní akce mimo prostory zařízení.

**Odborné sociální poradenství – Poradenské centrum** sídlí na Wurmově ulici v centru města a poskytuje službu od 1. ledna 2009 (registrace 15. 8. 2007). Služby poskytuje ambulantní i terénní formou. Služby jsou poskytovány každý pracovní den dopoledne a ve čtyřech dnech i v odpoledních hodinách.

Posláním Poradenského centra je poskytovat informace a odbornou pomoc lidem v obtížné životní situaci, kteří ji v aktuální chvíli nejsou schopni řešit vlastními silami ani za pomoci svého okolí. Služba je poskytována v celém městě Olomouci a vychází z poslání Charity Olomouc a je realizována na základě křesťanských principů. Jejím cílem je poskytnout každému uživateli takovou informaci, radu či následnou službu, která přispěje k rychlému a efektivnímu řešení problému. Dílčím cílem je pomoci uživateli zorientovat se ve své životní situaci a pomoci mu účinně vyjádřit své potřeby, poskytnout nezbytnou podporu a posilovat soběstačnost při řešení jeho situace, vyhledávat a kontaktovat osoby žijících v sociálně vyloučených lokalitách, poskytovat poradenství přímo v přirozeném prostředí uživatelů, poskytovat poradenství v oblasti zaměstnávání, jehož cílem je získat pracovní místo na otevřeném trhu práce a dlouhodobě si je udržet a překonávat předsudky majoritní společnosti ve vztahu k uživatelům služby, posilování sebeuvědomění příslušníků romské komunity. Poradenství je členěno do dvou typů podle charakteru cílových skupin. Může se jednat o poskytnutí základního poradenství (jednorázové poradenství) nebo o poradenství určené lidem, kteří se ocitli v situaci, kterou nejsou aktuálně schopni řešit vlastními silami. Jedná se zde především o poskytnutí informací v těchto oblastech: zaměstnanost, bytová problematika, exekuce a zadlužení, sociální dávky a sociální pomoc, rodinné a mezilidské vztahy, ochrana spotřebitele. Dále o aktivní pomoc při sepisování dokumentů, žádostí, odvolání, vyplňování formulářů a v případě potřeby asistence při jednání s úřady. Při poradenství jsou předávány pracovníkem dle potřeby uživatele nabídky zaměstnání, kontakty a adresy.

Poradenské centrum sice svou kapacitu snížilo, ale počet uživatelů, návštěv u klientů a kontaktů v čase poměrně dynamicky rostl.



V roce 2007 byl realizován projekt Podporované zaměstnávání, jehož hlavním cílem bylo zlepšit postavení osob ohrožených sociálním vyloučením na trhu práce. Projekt byl od 1. září 2006 do 30. června 2008 financován z prostředků Společného regionálního programu (SROP). Součástí projektu bylo také odborné poradenství v sociálně-právní oblasti (oblast pracovního práva, rodiny, mezilidských vztahů, sociální pomoci, bydlení, sociálních dávek apod.). Během roku 2007 bylo zaevidováno 105 uchazečů o zaměstnání a uzavřeno 53 dohod o spolupráci. Zaměstnání se podařilo najít 29 uchazečům, 12 z nich se povedlo překročit tříměsíční zkušební dobu. Poradnu navštívilo celkem 211 uživatelů.

V roce 2008 (od června) se Poradenské centrum transformovalo do nové podoby a to ze dvou bývalých projektů Střediska pro etnické menšiny a poradenství – Podporované zaměstnávání a Poradny. Poradenské centrum se začalo zaměřovat na komplexní řešení uživatelovy situace. Konzultace se nově nejčastěji týkají pracovního poradenství, zadlužení a exekucí, rodinných vztahů (výživné, práva a povinnosti rodičů k dětem po rozvodu) a bydlení (výpovědi z nájmu bytu). Od jara 2008 jsou také poskytovány služby Poradenského centra v přirozeném prostředí uživatelů v rámci terénní sociální práce. Ty začaly být během roku poskytovány v několika sociálně vyloučených lokalitách: Přichystalova - Holická, Hotelový dům (Velkomoravská ul.) a Mrštíkovo náměstí.

Od ledna 2009 je Poradenské centrum zaregistrováno podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako Odborné sociální poradenství. Během roku 2008 v Poradenském centru zaznamenali 1 020 kontaktů a 365 dlouhodobějších intervencí, zaměstnání se podařilo najít 42 uchazečům. Nejčastěji řešené případy se týkaly pracovního poradenství, zadlužení a exekucí, rodinných vztahů (výživné, práva a povinnosti rodičů k dětem po rozvodu) či bydlení (výpovědi z nájmu bytu).

## *b) Sociální služby sídlící mimo lokalitu*

Nejvýraznější sociálními službami, které do vyloučené lokality vstupují, aniž by sídlily v Olomouci, jsou **Terénní programy – Zdravotně sociální pomoc**. Poskytovatelem je v tomto případě **Drom, romské středisko**, sídlící v Brně na Bratislavské ulici. Jedná se o terénní sociální službu, která rozšiřuje místní spektrum služeb a přitom s nimi nekoliduje. Tato služba je registrována od 4. května 2009 (poskytována od 1. 1. 2007) a je určena osobám, které žijí v sociálně vyloučených komunitách nebo vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je bez omezení věku. Cílem terénního programu Zdravotně sociální pomoc je pomoci obyvatelům lokalit začlenit se do běžného způsobu života v oblasti péče o zdraví. Služba je současně poskytována ve čtyřech krajích a v Olomouckém kraji probíhá v několika obcích (Ivanovice na Hané, Jeseník a obce na Javornicku) a v Olomouci. Služba vychází z předpokladu, že obyvatelé sociálně vyloučených lokalit jsou osoby, u nichž se spojilo více problémů (spojených s připsanou etnicitou, nízkým vzděláním, nezaměstnaností, zadlužeností a zhoršeným standardem bydlení) a jsou ohroženy zanedbáním péče o zdraví anebo nevyužívají veřejných služeb spojených s péčí o zdraví. Strategickým cílem služby je, aby obyvatelé sociálně vyloučených lokalit získali informace o existujících veřejných službách zejména v oblasti péče o zdraví a naučili se tyto služby samostatně využívat a pečovali o zdraví své a svých dětí. A dlouhodobým cílem služby je, aby obyvatelé sociálně vyloučených lokalit měli svého lékaře a pravidelně ho navštěvovali (zdravotní pojištění, registrace), léčili své nemoci (preventivní a pravidelné kontroly), ulevovali bolesti a zdravotním omezením dostupnými prostředky a pomůckami (kompenzační pomůcky, ústavní péče), nezhoršovali zbytečně svou sociální situaci v důsledku nemoci či postižení (veřejná péče, výhody, invalidní důchody) a nežili ve zdraví škodlivém prostředí (hygienické závady obydlí). Služba je poskytována v pracovní dny a v Olomouci působí jedna terénní pracovnice napříč sociálně vyloučenými lokalitami.

Náplní činnosti ZSP je aktivní sledování rizikových lokalit a vyhledávání osob či skupin, u nichž hrozí ohrožení či zanedbání zdraví. A to jednak formou prevence a osvěty, motivací k méně rizikovému životnímu stylu, ale i formou základního poradenství, doprovodu k lékařům, zajištění registrace u lékaře či zprostředkování kontaktu na instituce působící ve zdravotnictví apod.

Samotná aktivní činnost zdravotně sociálních pomocnic/pomocníků (ZSP) v terénu byla zahájena v lednu roku 2006. Zahájení činnosti však předcházelo koncipování programu ZSP, a to na základě usnesení vlády č. 219 ze dne 23. února 2005, kterým byl vzat na vědomí návrh pomoci romské komunitě prostřednictvím ZSP. Od září 2005 do září 2007 probíhal pilotní projekt „SASTIPEN ČR – Zdravotně sociální pomocníci ve vyloučených lokalitách“, financovaný z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR. Od roku 2007 byla činnost ZSP v rámci terénních programů romského střediska DROM registrována jako sociální služba, která má nadregionální charakter a je financována z dotací Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (MPSV). V této podobě funguje do současnosti.

Tato služba je aktivně realizována ve sledované lokalitě, několikrát vstoupila a zasáhla do místního dění (zejména oblast hygieny v domech a zprostředkování zdravotnických služeb). Je závislá na projektových finančních zdrojích a bývá opakovaně s kratšími pauzami prolongována.

**Další sociální služby zasahují do sledované sociálně vyloučené lokality spíše sporadicky nebo mají nebo měly mezi svými klienty osoby, které v lokalitě bydlí. Mezi takovéto organizace patří Společenství Romů na Moravě (Romano jekhetanibenpre Morava); Centrum podpory inkluzivního vzdělávání, Olomouc; Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, o.p.s. a Fond ohrožených dětí.**

**Společenství Romů na Moravě (Romano jekhetanibenpre Morava)** má registrované dvě sociální služby: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní programy. **Nízkoprahové zařízení** působí na adrese Pavlovická 85/27a, Olomouc a služby poskytuje od 1. 2. 2009 a to formu ambulantní. Cílovou skupinou klientů jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby s kombinovaným postižením, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, rodiny s dítětem/děťmi a etnické menšiny. Kapacita služby je 50 osob a služba je poskytována ve všední dny od 13.00 – 19.00 hod. V občanském sdružení Společenství Romů na Moravě tato aktivita patřila k prvním stěžejním činnostem a náplní práce. SRNM poskytuje služby dětem i jejich rodičům, které jsou zaměřeny především na pořádání volnočasových aktivit. Vzhledem k tomu, že pobočka SRNM působí v Olomouci dlouhodobě, zná místní situaci, tak se aktivně z Pavloviček zapojuje do pomoci klientům. Ambulantní služby jsou poskytovány tak, že děti a mládež dochází do centra a dle zájmů a schopností jsou zapojovány do různých činností. Terénní služby jsou vykonávány přímo v lokalitách ve městě. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti jsou realizovány prostřednictvím zájmových a výchovných kroužků (taneční, hudební, výtvarný, sportovní), vzdělávacími přednáškami a tematickými besedami (šikana, drogy aj.), mnohdy ve spolupráci s jinými organizacemi, zabývajícími se danou problematikou (ÚP, MMO, Charita, Podané ruce, Člověk v tísni). Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je realizováno terénně formou výletů, stanování, turnajů, návštěv kulturních a sportovních zařízení (plavecký bazén, ZOO, beseda s hasiči, hygienickou stanicí, zdravotní sestrou, která pracuje převážně dívkami a dalšími akcemi (Romská pouť, Bambiriáda, Den Evropy, a další). Pozitivně je hodnocena spolupráce s Policií, hasiči a školami. Snaha je také o zapojení rodičů do jednotlivých aktivit.

Zmínka o nízkoprahovém zařízení je důležitá, protože přibližně 10 klientů ze sledované lokality nízkoprahové zařízení pravidelně navštěvuje. Také se organizace účastní jednodenních výletů společně s NZDM Miriklo statutárního města Olomouce (to vyhrazuje 10 míst v autobuse).

Nicméně **Terénní programy** do sledované lokality zasahují spíše okrajově a to prostřednictvím osobních vazeb, ale přesto zasahují.

Další sociální službou, která bezesporu ovlivňuje situaci v oblasti vzdělávání dětí ze sociálně vyloučené lokality je **Institut pedagogicko-psychologického poradenství, pracoviště CPIV Olomouc (Centrum podpory inkluzivního vzdělávání)**. Institut sídlí v Praze na Novoborské ul. 372 a pracoviště CPIV Olomouc na Tř. Kosmonautů 8, Olomouc. V registru je uvedena také adresa na ul. Přichystalova 540/20 z doby, kdy projekt center navazoval na systémový projekt MŠMT nazvaný Střediska integrace menšin. Jedná se o sociální službu Odborné sociální poradenství, která je ale v registru omezena datem 30. 11. 2010. Jednalo se o ambulantní formu služeb, která byla poskytována od 1. 7. 2006. Cílovou skupinou byly děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, imigranti a azylanti, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, rodiny s dítětem/děťmi a etnické menšiny. CPIV má otevřeno v pracovní dny od 9.00 – 16.00 hodin.

Individuální národní projekt Centra podpory inkluzivního vzdělávání se zaměřuje na ověření a nastavení podmínek inkluzivního vzdělávání na základních školách v ČR. Ve vybraných lokalitách v ČR jsou zřízena Centra podpory inkluzivního vzdělávání, která pokrývají službami všechny kraje. CPIV na vybraných školách v regionu ve spolupráci s vedením těchto škol vytváří podmínky pro zajištění distribuce vzdělávání podle možností a schopností žáků. Prostřednictvím zmapování aktuálního stavu realizace inkluze na školách vytváří plán DVPP pedagogických pracovníků školy, mapují metodickou připravenost, vybavenost školy nástroji včetně role asistentů pedagoga, pracují s podpůrným systémem školy, podílí se na procesu sociální rehabilitace, poskytují mentorské služby. Pracovníci CPIV síťují poskytovatele služeb, sami služby poskytují

včetně pomoci školám v oblasti projektové podpory. Centra podpory inkluzivního vzdělávání nabízejí participujícím školám průběžnou konzultační a poradenskou pomoc v oblasti psychologických a speciálně-pedagogických služeb, sociálního poradenství a prevence sociálně patologických jevů.

Cílovou skupinou projektu jsou pedagogičtí pracovníci mateřských a základních škol, základních škol, praktických a speciálních, středních škol a odborných učilišť, školských poradenských zařízení, žáci mateřských škol, přípravných tříd ZŠ, SOŠ, SOU, pracovníci středisek výchovné péče, pracovníci školských zařízení pro DVPP, pracovníci neziskových organizací, profesní sdružení pracující ve školství (APU, AŘŠ, APPP, ASPC). Největší pozornost projekt věnuje základním školám (včetně přípravných tříd, ZŠ speciálních a ZŠ praktických). Předpokladem projektu je podpořit ročně 10 škol, které budou v regionu sloužit jako příklady dobré praxe v oblasti inkluzivního vzdělávání. V Olomouckém středisku působí 8 pracovníků na pozicích koordinátor, pedagog-didaktik, speciální pedagog, psycholog, manažer pro projekty škol, sociální pracovník a kulturní antropolog.

**Fond ohrožených dětí** má svou pobočku na v Olomouci, na Kapucínské ulici 122/16. Má registrovány sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a azylové domy, které poskytuje od 1. 12. 2000. Fond ohrožených dětí je občanské sdružení na pomoc týraným, zanedbávaným, zneužívaným opuštěným nebo jinak sociálně ohroženým dětem, s působností na celém území České republiky. Věnuje se pomoci dětem týraným i jinak sociálně ohroženým, se zaměřením na terénní sociální práci a sanaci rodin, provozuje krizové linky pro matky, které tají těhotenství a porod, vyhledává náhradní rodiny pro obtížně umístitelné děti, provozuje Klokánek - rodinnou péči místo ústavní výchovy a azylové domy pro rodiny s dětmi a mládež bez domova (v Olomouci ul. Sokolská 551/48 – služba poskytována od 1. 1. 2000), zajišťuje poradenskou a hmotnou pomoc náhradním i potřebným vlastním rodinám a osvětu.

Nově v Olomouckém kraji a v Olomouci působí **Poradna pro občanství, občanská a lidská práva**, která sídlí na ulici Ječná 548/7 v Praze. Adresa v Olomouci je Wellnerova 1215/1. Poradna poskytuje Terénní programy a to od 1. 10. 2010. Zaměřuje se na osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, rodiny s dítětem/děti a etnické menšiny – bez omezení věku. Disponuje kapacitou 500 klientů a terénní služby poskytuje v pracovní dny od 9.00 – 17.00 hod. V cílech poskytování sociální služby má organizace uvedeno, že usiluje o prosazování respektování základních práv klientů (zejména právo na rovné zacházení a spravedlivý proces), překonání důsledků sociálního vyloučení, které se mj. projevují nemožností uplatnění na pracovním trhu, ztrátou bydlení a předlužením, přispění ke zlepšení integrace cílových skupin do společnosti posílením jejich důstojnosti, sebevědomí a soběstačnosti jako šancí k tomu, aby se stali rovnocennými členy společnosti, posílení kapacity cílových skupin aktivně a účelně uplatňovat svá práva a nároky a přispět k naplňování jejich základních práv a svobod, ovlivnit systémové změny, včetně legislativních, s cílem zlepšení postavení cílových skupin, rozšiřovat možnosti řešení obtížné životní situace klientů a zabránit jejich sociálnímu vyloučení prostřednictvím informací předávaných srozumitelnou formou, pomoc znovuzískání sociálních kompetencí, zprostředkování navazujících sociálních služeb, zejména pobytových apod. Služby jsou poskytovány rovněž osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách, rodinám s dítětem/děti a etnickým menšinám.

Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva má registrovány čtyři sociální služby, a to odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (na ty klade v Olomouci důraz), terénní programy a službu sociální rehabilitace. Pobočka v Olomouci byla otevřena dne 15. února 2011, její pracovníci se v lokalitě pohybovali, v lokalitě mají své klienty, nicméně zatím je faktické působení v lokalitě okrajové. Do budoucna lze předpokládat, že bude mít organizace v lokalitě některé klienty, ale spektrum jejich služeb je podstatně širší a organizace

neplánuje se soustředit primárně na tuto lokalitu, služby plánuje poskytovat plošně podstatně širěji vymezené klientské skupině. I přesto se jedná o další terénní službu v místě!

Nemůžeme také opominout působení organizace Člověk v tísni, o.p.s., která sice přímé služby v lokalitě neposkytuje, ale poskytuje je v okolních okresech. **Člověk v tísni, o.p.s., Programy sociální integrace** sídlí na ulici Litovelská 131/14 v Olomouci a má registrované od 1. 5. 2009 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi s kapacitou 28 rodin a od 1. 6. 2001 poskytuje Terénní programy s počtem klientů 100.

*c) Hodnocení a vnímání účinků sociálních služeb aktéry včetně klientů služeb*

Co se týká komplexnosti sociálních služeb v lokalitě, nalézáme zde všechny podstatné sociální služby – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Služby jsou klientům dostupné – sídlí přímo v lokalitě.

V lokalitě nejsou zajištěny **služby sociální rehabilitace**, které se v tomto případě nabízí. Sociální rehabilitace je registrovaná sociální služba, která je realizována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§70). Je prováděna metodou podporovaného zaměstnávání a může být poskytována formou terénní a ambulantní. Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívající záchovných schopností, potenciálů a kompetencí. Součástí sociální rehabilitace je poskytování základního sociálního poradenství dle ustanovení §37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V tomto směru působila ponejvíce Charita Olomouc v rámci projektů pracovního poradenství.

Dále se nabízí **služby rané péče**. Raná péče/ intervence je komplex služeb orientovaný na celou rodinu dítěte raného věku se zdravotním postižením a ohrožením vlivem biologických faktorů nebo vlivem prostředí. Služby jsou zaměřeny na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte. Cílem služby je snížit negativní vliv postižení nebo ohrožení na rodinu dítěte a na jeho vývoj, zvýšit vývojovou úroveň dítěte v oblastech, které jsou postiženy nebo ohroženy, posílit kompetence rodiny a snížit její závislost na sociálních systémech a vytvořit pro dítě, rodinu i společnost podmínky sociální integrace.

**V tento moment je ale velmi obtížné jednoznačně stanovit, které služby jsou nedostatkové či nadbytečné, protože chybí přesná definice potřeb obyvatel lokality, přesné demografické údaje a nedá se pracovat se statistickými údaji za jednotlivé služby.** Doplnění části údajů proběhne až v rámci provedení Situační analýzy.

Z provedených rozhovorů s aktéry, kteří v lokalitě poskytují služby, šesti místními dospělými obyvateli a z analýzy dostupných dokumentů, vyplývají následující (mnohdy rozporuplná) hodnocení sociálních služeb. Vzhledem k rozporuplnosti informací se budeme této oblasti dále věnovat v Situační analýze.

- i. Sociální služby jsou sice definované jako pro-integrační, ale ve svém důsledku mohou mít i opačné důsledky. Sice jsou poskytovány přímo v přirozeném prostředí klientů, současně ale mohou působit segregačně tím, že nenabízí plnohodnotné formy zapojení se do okolní společnosti a do běžného života města. Proto je důležité, aby byly služby orientovány k tomu, aby pomáhaly navazovat přirozené vztahy a vazby směrem navenek

(jeden z klientů komentoval provoz nízkoprahů jako cílené zavírání dětí do sklepa, které vyhovuje rodičům i okolní majoritě). Náznaky lze spatřovat v různých výletech a návštěvách kulturních akcí. V tomto směru existují v rámci města velké možnosti.

- ii. Sociální služby, byť jsou otevřené obecně lidem v tíživé životní situaci, nabývají etnický charakter, tato etnizace je v prostředí lokality přirozená a logická, nicméně je třeba zvážit, že sama může jako nezamýšlený důsledek posilovat separaci místních obyvatel od okolního prostředí. Služby jsou poskytovány přímo v lokalitě a jsou po ruce. Otázkou k diskusi je, jak služby více otevřít i vnějšímu okolí nebo klienty více zapojit do sociálních a dalších služeb určených také pro neromy.
- iii. Z rozhovorů s klienty vyplývá, že služby a jejich kvalitu vnímají rozporuplně. Zejména se jedná o terénní formy sociálních služeb. Setkali jsme se s náznaky závislosti na službě (jako důsledek nedůvěry v okolní společnost, negování apod.), s obtížným rozlišováním služeb, jejich personifikací a také hodnocením podle důvěrnosti navázaného vztahu s pracovníky a příslušnosti k té které skupině obyvatel lokality.
- iv. Kontroverzně jsou vnímáni sociální pracovníci z řad Romů. Na jednu stranu jsou organizacemi využíváni jako prostředníci a tlumočníci směrem do místní komunity, na druhé straně jsou pracovníci členy vzájemně soupeřících skupin. Je zřejmé, že každý z místních poskytovatelů má vazby na jednu silnou místní skupinu. Pozitivní skutečností je, že komunikace s touto skupinou se daří, ale současně je znemožněna komunikace se skupinou druhou. Negativním průvodním jevem této dělby skupin je skutečnost, že do poskytování sociálních služeb se promítají místní konflikty a ostatní sociální pracovníci jsou jimi více či méně zasaženi. Současně se tímto legitimizuje místní skupinová diverzita. Postavení romských sociálních pracovníků není v této situaci jednoduché, směrem dovnitř musí posilovat a udržovat své postavení a roli ve skupině. Celkově se jedná o tabuizované téma, několikrát jsme byli v průběhu rozhovorů vyzváni, abychom tuto skutečnost zůstala anonymizovaná „mimo záznam“.
- v. Jak již bylo řečeno, vliv místních skupin na poskytování služeb je evidentní. Informace ohledně počtu skupin se rozcházejí. Patrně jsou vlivy dvou početnějších sociálních skupin, které doplňují další dvě menší. Informace se ale dosti liší a vztahy mezi skupinami jsou dosti složité i po příbuzenské stránce.
- vi. Vyhodnocení efektivity a kvality sociálních služeb není jednoduché určit. Je to dáno tím, že poskytovatelé obecně nemají porovnatelná data a také chybí kritéria pro hodnocení dopadů služeb v místním kontextu (nikoliv obecná daná standardy kvality). Data nejsou vzájemně srovnatelná a jsou různě konstruovaná, totéž se týká i nastavení kapacit. V této oblasti by bylo dobré začít diskutovat o způsobu měření efektivity a dopadů služeb v místě a ve vztahu k sociálním charakteristikám ubytovaných.
- vii. Problematickým je překrývání a dublování sociálních služeb v místě. V malé míře se to týká sociálních služeb Odborné sociální poradenství (Charita Olomouc) a Terénní programy (statutární město Olomouc), tedy kategorie dospělých uživatelů. V tomto ohledu je sice deklarováno rozdělení služeb mezi Holickou a Přichystalovu z nedávné doby, ale tvrzení konkrétních pracovníků se v rámci rozhovorů ohledně této dělby práce rozcházela. Navíc do lokality nově začíná vstupovat organizace Poradna pro občanství, občanská a lidská práva. Mnohem více a viditelněji se překrývání týká obou Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, což ovlivňuje nejen místní vztahy, ale také s největší pravděpodobností i klienty z řad dětí a mládeže. V minulosti po zavedení obou služeb zcela logicky vznikla konkurenční atmosféra, která vedla k řadě konfliktů, které

poznamenaly vztahy mezi poskytovateli do dnešních dnů – bohužel negativně. Tyto konflikty byly v rozhovorech tematizovány nejen pracovníky organizací (vnímali je jako zátěž z minulosti), ale také organizacemi působícími mimo lokalitu. I přes snahu o koordinaci služeb a v poslední době zavedená pravidelná setkávání pracovníků je zřejmé, že je současná situace dlouhodobě neudržitelná. Zaměstnanci obou organizací toto tuší a obávají se, že při rozhodnutí o přenechání služby jedné z organizací přijdou o práci.

- viii. Ke vnímání rozdílné kvality sociálních služeb přispívá jinakost přístupů pracovníků obou organizací, což je dáno odlišnou hodnotovou orientací a posláním, které službě přikládají. Charita Olomouc vychází z křesťanských hodnot, což se projevuje ve způsobu chápání pomoci, sociální práce a vnímání potřeby určitých činností. Toto se promítá do roviny běžných aktivit, například obsahové náplně činností nízkoprahového zařízení, účasti dětí na různých aktivitách mimo lokalitu či oslavách svátků nebo zapojování dobrovolníků. Na odlišnosti přístupů se také podílí různost organizačních kultur obou organizací.
- ix. Obě organizace mají pro provoz nízkoprahových zařízení různá pravidla, což může u klientů vyvolávat a podporovat pocit, že pravidla jsou manipulovatelná a nejednotná. Tento fakt může být komplikací i pro samotné pracovníky služeb, neboť zpochybňuje nastavení pravidel. Například děti zcela nemusí rozumět tomu, proč mohou docházet do jednoho centra a do druhého ne.
- x. Zvenčí je problém duplicitních služeb a související napětí mezi poskytovateli reflektováno. Mnozí aktéři se nechtějí do těchto sporů zapojit a vyhýbají se hodnocení situace nebo ho komentují s dávkou sarkasmu. Proto je vyřešení rozdělení služeb mezi těmito dvěma poskytovateli poměrně zásadní. Mohlo by vytvořit prostor pro aktivnější zapojení některých aktérů. Přitom nejde o to, kdo byl v lokalitě první, ale o to, aby byly služby poskytovány kvalitně a efektivně ve prospěch klientů.
- xi. Koordinace aktivit byla kritizována již v rámci brainstormingových aktivit při přípravě projektové žádosti. Do písemného záznamu se promítla v podobě vnímání přítomné konkurence, která se projevuje dublováním některých aktivit, hlídáním si svých klientů, snahy získat v lokalitě převahu. Kontrastuje tak přebytek služeb s nedostatkem kapacit a také rozporuplné hodnocení efektů služeb.
- xii. Někteří klienti, ale i systémoví aktéři tematizovali škatulkování klientů do kategorií oblíbených a neoblíbených. Byť jsme při těchto reflexích velmi opatrní, zdá se, že klienti vnímají (ať už odůvodněně nebo ne, např. v oblasti vyřizování dluhů a udržení bydlení), že někteří získávají drobné výhody a je jim více vyhovováno než ostatním. Ať už je věrohodnost tvrzení jakákoliv, ve svých důsledcích působí reálně a to je důležité.
- xiii. Během evaluace jsme postřehli, že u obou poskytovatelů probíhají čas od času obměny personálu. Obměny personálu, byť jsou přirozené, narušují kontinuitu práce, ale i potřebnou historickou znalost a povědomí o lokalitě.
- xiv. Co se týká informací o sociálních službách a potažmo o klientech, je velmi obtížné sestavit nějaký ucelenější obraz. V perspektivě aktérů je interpretován různě, existují různá obtížně srovnatelná odlišná data a hodnocení situace. Při zpracování situační analýzy bude zapotřebí zjistit řadu dat z oblasti sociálně-demografické a to v úzké spolupráci s poskytovateli služeb. Validních informací je zkrátka málo.

- xv. Vzájemná informovanost mezi poskytovateli služeb je nízká. Nesdílí společné cíle či vize, nesestavují je společně. Absentují společně vyjednaná pravidla a dělba práce a úkonů v lokalitě.
- xvi. V některých rozhovorech s aktéry a klienty se objevil názor, že v rámci vyjednávání vůči ostatním institucím jsou úspěšnější služby Magistrátu města Olomouce. Je to pravděpodobně dáno zařazením v rámci struktury města, také osobním vazbám a váze, která je pracovníkům magistrátu obecně přikládána.
- xvii. Byť jsou patrné náznaky orientace služeb vůči kategorii dospívajících a dospělých osob, nejsou zřetelně pojmenovány cílové skupiny služeb a také témata a oblasti, v nichž by měla být sociální integrace rozvíjena.

#### d) Shrnutí

- V lokalitě sídlí a jsou poskytovány dvě sociální služby **Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**, které provozuje Charita Olomouc a statutární město Olomouc.
- V lokalitě je zde realizována **Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a Odborné sociální poradenství terénní formou, kterou zajišťuje Charita Olomouc**.
- **Terénní programy v lokalitě zajišťuje statutární město Olomouc.** Terénní programy jsou poskytovány od 1. 4. 2008. Cílovou skupinou jsou osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jedná se o osoby starší 18 let. Terénní programy jsou poskytovány v omezené době v pracovní dny od 10.00 – 14.00 hodin. Využívají je především osoby z věkové kategorie 27 – 64 let. Terénní programy v roce 2009 měly 88 klientů, nejvíce z věkové skupiny v rozmezí 41 až 60 let, většinou ženy (80%). V roce 2010 bylo klientů 75, kontaktů a zakázek celkem 2 880, opět převažovaly ženy. Celková kapacita Terénních programů je 90 osob, v posledních dvou letech nebyla kapacita překročena. Celkové náklady na zajištění služby činily v roce 2009 1 600 tis. Kč. V současné chvíli realizují službu celkem 3 pracovníci - z toho je 1 koordinátorka (0,5 úvazku) a 3 pracovníci v sociálních službách (na DPČ), dohromady jsou k dispozici 2 pracovní úvazky. Pracovníci v sociálních službách působí na poloviční úvazky. V roce 2009 poskytli pracovníci 60 doprovodů uživatele při jednání s institucemi, uskutečnili 603 jednání s institucemi ve prospěch uživatele, poskytli 15 intervencí u osob nacházejících se v akutní krizi, řešili 98 zakázek spojených s technickým zabezpečením bydlení, 65 zakázek týkajících se hospodaření rodiny, 169 zakázek týkajících se poradenství při zaměstnání, 148 zakázek týkajících se dávek (dávky SSP, HN, podpora v nezaměstnanosti, příspěvek na péči apod.). Terénní pracovníci se v průběhu roku podíleli na 124 případech urovnání konfliktu v rodině či komunitě. V oblasti dluhového poradenství poskytli informace, popř. pomohli se sepsáním splátkových kalendářů, žádostí apod. ve 346 případech. V roce 2010 byla sociální služba Terénních programů soustředěna výhradně do míst Přichystalova a Holická. V roce 2009 v Dotazníku pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci se objevuje informace, že ke společnému plánování poskytování služeb s jinými poskytovateli služeb nedochází vůbec. V rámci služby absentuje lepší informovanost ze strany institucí, úřadů apod., komunikace přizpůsobená možnostem daného jedince a větší ochota a snaha o pochopení situace uživatele u organizací a institucí. Jsou zde vyjmenovány spolupracující organizace před přijetím klienta (Charita Olomouc, Sdružení Podané ruce, o.s., Společenství Romů na Moravě, o.p.s., OSPOD, Člověk v tísni, o.p.s., DROM, romské středisko) a v průběhu poskytování služeb (Sdružení SPES, Charita Olomouc, P-centrum Olomouc, Fond ohrožených dětí, Poradna pro rodinu, Maltézská pomoc, Bílý kruh bezpečí, o.s., Středisko sociální prevence, Dětské centrum 1990, AD SMOI, DROM, romské středisko).

- **Charita Olomouc poskytuje v lokalitě Odborné sociální poradenství**, služba je poskytována od 1. ledna 2009 a to ambulantní i terénní formou. Služby jsou poskytovány každý pracovní den dopoledne a ve čtyřech dnech i v odpoledních hodinách. Některé cíle a působení Odborného sociálního poradenství se částečně kryjí s působením Terénních programů statutárního města Olomouc. Jedná se o témata jako je bydlení, zadlužení, dávek, jednání s úřady, rodinné vztahy apod. Poradenské centrum sice svou kapacitu v rozmezí let 2007 – 2009 snížilo, ale počet uživatelů, návštěv u klientů a kontaktů v čase poměrně dynamicky vzrostl.
  
- **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – NZDM Miriklo provozuje statutární město Olomouc**, jako služba je registrováno od 1. 2. 2009. Poskytuje služby klientům ve věkových kategoriích: mladší děti (6 - 10 let), starší děti (11 - 15 let) a dorost (16 - 18 let). NZDM Miriklo navázalo na činnost Komunitního centra Miriklo pro děti a mládež, které vzniklo v roce 2006. V roce 2007 byly v suterénu domu Přichystalova 70 vybudovány klubovny určené pro sportovní, pohybové a výtvarné aktivity, dále počítačová učebna. Služba NZDM Miriklo je poskytována v upravených prostorách suterénu domu na Přichystalově ulici a to v pracovní dny od 14.00 do 18.00 hodin. Od září roku 2009 byla věková kategorie omezena na uživatele od 6 do 18 let. Jedná se především o klienty z lokalit Přichystalova a Holická. V roce 2008 pracovali pracovníci se 140 dětmi z lokality Přichystalova, v roce 2009 mělo NZDM celkem 75 klientů – nejvíce z věkové skupiny v rozmezí 6 až 10 let. Okamžitá kapacita byla stanovena na 25 osob, celková na 120. V roce 2010 jsou celkové náklady na provoz NZDM Miriklo 846 tis. a počet klientů do věku 18 let činí 116 (ve srovnání s předcházejícím rokem o 41 více). V roce 2009 se na službě podíleli pracovníci v rozsahu 2 úvazků. Ze Zprávy o realizaci sociální služby NZDM Miriklo za rok 2009 se dozvídáme, že každý den pracovnice doučovaly průměrně 15 dětí, pomáhaly jim s psaním domácích úkolů a přípravou na výuku. Součástí činnosti je nabídka volnočasových aktivit - pohybových, výtvarných, hudebních a dalších. V průběhu roku proběhlo několik besed, přednášek a diskuzí zaměřených na prevenci sociálně patologických jevů (témata šikany, záškoláctví, drog apod.). Prostory NZDM Miriklo jsou náležitě vybaveny a služby jsou orientovány především „dovnitř“ lokality, tak, aby byly dětem a mládeži velmi blízké. V Dotazníku pro poskytovatele sociálních a příbuzných služeb ve městě Olomouci – data za rok 2009 nalézáme hodnocení organizace poskytovaných služeb - ke spolupráci s rodinou klienta a k systematické spolupráci s jinými poskytovateli služeb dochází jen někdy, ke společnému plánování poskytování služeb s jinými poskytovateli služeb nedochází vůbec. Mezi spolupracujícími organizacemi se objevují základní školy, Charita Olomouc, OSPOD, Společenství Romů na Moravě, Sdružení Podané ruce,o.s., Oddělení Walhalla, NZDM KudyKam, Dům dětí a mládeže Olomouc.
  
- **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Komunitní centrum provozuje Charita Olomouc**, je poskytováno jako služba od 1. ledna 2007. Cílovou skupinu tvoří děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené sociálním vyloučením. Děti a mládež od první třídy do 20 let mohou využívat služeb Komunitního centra, od 21 let jsou uživatelům poskytované pouze služby sociálního poradenství. Služba je určena dětem přibližně od 6 do 14 let a mládeži přibližně od 15 do 26 let. Charita Olomouc zapojuje do činnosti dobrovolníky. Co se týká využívání služby, v čase došlo ke zvýšení kapacity zařízení a i uživatelů služby, což se promítlo do rostoucího počtu návštěv klientů i počtu kontaktů. Komunitní centrum organizuje řadu aktivit podporujících orientaci dětí na vnější okolí a zapojuje je do aktivit mimo lokalitu (např. kurzy angličtiny). V roce 2007 klubovnou prošlo 65 dětí a bylo zaznamenáno cca 5 tisíc kontaktů – údaje ale nejsou přesné, v nízkoprahovém zařízení nebyla vedena evidence uživatelů. V roce 2008 zůstává program služby beze změn. Klubovnou prošlo přibližně 65 dětí, bylo zaznamenáno 5000 kontaktů. Průměrně se denně účastnilo doučování 5 uživatelů, kroužku 8 uživatelů a volnočasových aktivit do 20 dětí. Program pro mládež (Komunitní centrum pro starší mládež) byl zaměřen na výchovně vzdělávací a volnočasové aktivity. Program pro

dospělé osoby a rodiny (Poradenské centrum) byl zaměřen především na sociálně-právní poradenství, z něhož největší část je cíleně orientována na pracovní poradenství. Komunitní centrum pro starší mládež z převážně romského etnika bylo provozováno formou nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Služba navazuje na aktivity Komunitního centra pro mladší uživatele. Většina uživatelů byla z lokality Nový Svět a byla určena pro mládež ohroženou sociálním vyloučením od 15 do 26 let. Mimo běžnou provozní dobu probíhaly programy mimo klubovnu a celodenní aktivity o víkendech. Služba je koncipována jako sociálně – integrační a je realizována na základě křesťanských principů, které pracovníci reflektují jako odlišné od jiných služeb.

- **Hlavní cíle služby, aktivity a činnosti obou nízkoprahových zařízení se i přes snahu pracovníků v posledním roce kooperovat činnosti a vyjednávat své působení v mnohých bodech kryjí a jsou duplicitní (příprava do školy, volnočasové aktivity, besedy, sportovní aktivity apod.). Nejsme schopni vyhodnotit efektivitu služeb, patrné je ale soupeření o klienty a rozdílnost přístupů, které se promítají do různosti nastavených norem a pravidel pro klienty, které tak mají „dvourychlostní“ a pro klienty dezorientující charakter. Kapacitně lze obtížně situaci posoudit – v čase se mění obyvatelé domu a s nimi i počet dětí, současně nejsou k dispozici validní údaje o struktuře obyvatel obou domů, ani z prostředí nízkoprahových zařízení. V úvahu připadá rozdělení dětí a mládeže podle věku (předškolní, školní a po základní škole) nebo převzetí služby jednou organizací – případně existují i jiná řešení? Domníváme se, že stoupající finanční náklady by stejně v budoucnu organizace přiměly situaci řešit.**
- **Školku - Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi provozuje rovněž Charita Olomouc a poskytuje tuto službu od 1. ledna 2007. Služba zabezpečuje předškolní přípravu pro děti ze sociálně slabších, převážně romských rodin a je určena dětem ve věku od 4 do 7 let a jejich rodičům, přednostně jsou však přijímány děti, které mají blíže ke školní docházce. Kapacita školky se pohybuje na hranici 20 dětí. Program Školky je obdobný jako v běžné mateřské škole. Klienti jsou rozděleni do dvou menších skupin podle věku. Služba je provázána s působením terénního sociálního pracovníka. Hlavním cílem Školičky je umožnit dětem předškolního věku úspěšný vstup do prvních tříd základních škol a hlavním cílem souvisejícího programu Podpory rodiny je poskytnout podporu a pomoc rodinám s dětmi při řešení situací, které rodina není schopná řešit svépomocí. Školka je provozována ve všední dny od 7.30 do 13.00 hodin. Co se týká využívání služby, v čase sledujeme, že kapacita zařízení je stejná, v čase kolísá počet uživatelů i počet kontaktů a roste počet návštěv u klientů. V roce 2008 navštěvovalo Školku celkem 22 dětí, z nichž pět nastoupilo ve školním roce 2007/2008 do ZŠ. Školka je provázána se službami mimo lokalitu – děti navštěvují různé kulturní a volnočasové aktivity, je zde vazba na logopedii a psychologické poradenství.**
- Nejvýraznější sociálními službami, které do vyloučené lokality vstupují, aniž by sídlily dokonce v Olomouci, jsou **Terénní programy – Zdravotně sociální pomoc**. Poskytovatelem je v tomto případě **Drom, romské středisko**, sídlící v Brně na Bratislavské ulici. Jedná se o terénní sociální službu, která rozšiřuje místní spektrum služeb a přitom s nimi nekoliduje. Tato služba přesahuje do zdravotnických sociálních sítí a v tomto ohledu je originální.
- **Další sociální služby zasahují do sledované sociálně vyloučené lokality spíše sporadicky nebo mají nebo měly mezi svými klienty osoby, které v lokalitě bydlí. Mezi takovéto organizace patří Společenství Romů na Moravě (Romano jekhetanibenpre Morava), Centrum podpory inkluzivního vzdělávání, Olomouc, Fond ohrožených dětí, nově Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a Člověk v tísni, o.p.s.**

- **Společenství Romů na Moravě (Romano jekhetanibenpre Morava)** má registrované dvě sociální služby: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní programy. Zmínka o nízkoprahovém zařízení je důležitá, protože přibližně 10 klientů ze sledované lokality nízkoprahové zařízení pravidelně navštěvuje. **Terénní programy** do sledované lokality zasahují spíše okrajově a to prostřednictvím osobních vazeb, ale i přesto zasahují.
- Další službou, která bezesporu ovlivňuje situaci v oblasti vzdělávání dětí ze sociálně vyloučené lokality je **Institut pedagogicko-psychologického poradenství, pracoviště CPIV Olomouc (Centrum podpory inkluzivního vzdělávání)**. Jedná se o službu odborné poradenství. Individuální národní projekt Centra podpory inkluzivního vzdělávání se zaměřuje na ověření a nastavení podmínek inkluzivního vzdělávání na základních školách a má přesah do oblasti vzdělávání a do sítí vzdělavatelů.
- Nově v Olomouckém kraji a v Olomouci působí **Poradna pro občanství, občanská a lidská práva**, která nabízí Terénní programy. Pobočka v Olomouci byla otevřena dne 15. února 2011, její pracovníci se v lokalitě pohybovali, nicméně zatím je faktické působení v lokalitě okrajové. Do budoucna lze předpokládat, že bude mít organizace v lokalitě některé klienty, ale spektrum jejích služeb je podstatně širší a organizace neplánuje se soustředit primárně na tuto lokalitu, služby plánuje poskytovat plošně podstatně šířeji vymezené klientské skupině. I přesto se jedná o další terénní službu v místě!
- **Člověk v tísni, o.p.s.** sice přímé služby v lokalitě neposkytuje, ale poskytuje je v okolních okresech. Má registrované Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a Terénní služby.
- **Sociální služby** jsou sice definované jako pro-integrační, ale ve svém důsledku mohou mít i opačné důsledky. Sice jsou poskytovány přímo v přirozeném prostředí klientů, současně ale mohou působit segregačně tím, že nenabízí plnohodnotné formy zapojení se do okolní společnosti a do běžného života města. Kontroverzně jsou vnímáni sociální pracovníci z řad Romů. Evidentní je **vliv místních skupin na kvalitu a poskytování sociálních služeb**. Vyhodnocení efektivity a kvality sociálních služeb není jednoduché určit.
- **Problematickým je překrývání a dublování sociálních služeb v místě.** Do menší míry se to týká sociálních služeb Odborné sociální poradenství (Charita Olomouc) a Terénní programy (statutární město Olomouc), tedy kategorie dospělých uživatelů. Mnohem více a viditelněji se překrývání týká obou Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, což ovlivňuje nejen místní vztahy, ale také s největší pravděpodobností i klienty z řad dětí a mládeže. Obě organizace mají pro provoz nízkoprahových zařízení různá pravidla, což může u klientů vyvolávat a podporovat pocit, že pravidla jsou manipulovatelná a nejednotná. Zvenčí je problém duplicitních služeb a související napětí mezi poskytovateli reflektováno. **Vzájemná informovanost mezi poskytovateli služeb je nízká.** Nesdílí společné cíle či vize, nesestavují je společně. Absentují společně vyjednaná pravidla a dělba práce a úkonů v lokalitě.
- Někteří klienti tematizovali **škrtulkování klientů** do kategorií oblíbených a neoblíbených. Byť jsme při těchto reflexích velmi opatrní, zdá se, že klienti vnímají (ať už odůvodněně nebo ne, např. v oblasti vyřizování dluhů a udržení bydlení), že někteří získávají drobné výhody a je jim více vyhověno než ostatním. Během evaluace jsme postrehli, že u obou poskytovatelů probíhají čas od času obměny personálu. Obměny personálu, byť jsou přirozené, narušují kontinuitu práce, ale i potřebnou historickou znalost a povědomí o lokalitě.

- Byť jsou patrné náznaky orientace služeb vůči kategorii dospívajících a dospělých osob, nejsou zřetelně pojmenovány cílové skupiny služeb a také témata a oblasti, v nichž by měla být sociální integrace rozvíjena. **Situační analýza** musí přinést validní data o obyvatelích lokality, představit ucelený obraz a definovat hlavní problémové momenty sociálního vyloučení.
- V lokalitě nejsou zajištěny **služby sociální rehabilitace**, které se v tomto případě nabízí v rámci podporovaného zaměstnávání. Totéž se týká i **služeb rané péče**.

## V. Zhodnocení integračních služeb v místě a nástroje sociální integrace

Za integrační služby označujeme ty služby, které mají pro-integrační charakter a nejsou registrovány jako služby sociální. Dále předkládáme přehled některých organizací a aktivit, které působily nebo působí v lokalitě Přichystalova – Holická.

V rámci působení služeb, které nejsou registrovány jako sociální, se musíme hned v úvodu zmínit o **romské organizaci AmaroFóro, o.p.s.** Jedná se o obecně prospěšnou společnost, která byla založena 6. února 2008 zakladatelem Štefanem Vavrekem. Organizace má sídlo na Jožky Jabůrkové 1, Olomouc. Organizace má zapsanu pomoc při získávání zaměstnání občanů z ohrožených skupin, poradenské služby, podporu a pomoc při vzdělávání a zvyšování kvalifikace občanů znevýhodněných na trhu práce a zajištění rekvalifikačních kurzů. V současné době zprostředkovává zaměstnání dvou osob (ročně 2 – 3 osoby), které zajišťují úklid chodníků v okolí budovy na ulici Přichystalově, nově i na Holické a údržbu zeleně. Také připravuje volnočasové aktivity. Kapacita služby je určena až na 25 zaměstnaných Romů. Kontaktní adresa je uvedena na Petra Přichystalova 70, Olomouc. Sdružení nemá webové stránky, na kterých by zveřejňovalo výroční zprávy o své činnosti. Zakladatel působí současně jako pracovník v sociálních službách statutárního města Olomouc.

Pokud přejdeme k obecnějšímu tématu, tak v rámci skupinové diskuse na přelomu roku 2009/2010 bylo v rámci kritické reflexe situace sociálního začleňování konstatováno, že politika města a dalších aktérů příliš inkluzi v místě nepodporuje. Předmětem kritiky se stala **neprostupnost bydlení, dále stereotypizace sociálně vyloučených a jejich stigmatizace podle místa bydlení, bariérovost v přístupu k bydlení a komplikace v oblasti spojení do škol mimo lokalitu**. Dále byla kritizována skutečnost, že **aktivity a řešení problémů lokality nejsou navázány na širší koncepci sociálního začleňování** ve městě. Do procesu podpory inkluze údajně **nejsou zapojeni další aktéři sociálního začleňování a nejsou využity možnosti místních aktérů a programů** (prevence kriminality, možnosti PČR a Městské policie apod.). Spolupráce aktérů byla označena za malou a to i s místními významnými specializovanými organizacemi (bytová správa, OSPOD apod.). **Nejsou známy principy, cíle a strategie sociálního začleňování na úrovni města Olomouce a neexistují pravidla pro sdílení dat a informací** mezi jednotlivými aktéry sociálního začleňování, stejně tak **nejsou jasné role a kompetence jednotlivých aktérů sociálního začleňování**. Tyto kritické reflexe je zapotřebí blíže prozkoumat.

Ve *Strategii integrace Romských komunit Olomouckého kraje na období 2006 – 2010* se konstatuje, že Olomouc patří k místům vyšší koncentrace Romů. Již v roce 2005, kdy koncepce vznikla, byla lokalita Přichystalova – Holická zmíněna jako místo, kde je třeba zintenzívnit terénní sociální práci a volnočasové aktivity dětí. Strategie doporučuje realizovat pravidelná setkávání s romskými a proromskými neziskovými organizacemi i dalšími institucemi participujícími na integraci romských komunit (asistenti – vychovatelé učitele, pedagogové škol s vyšší koncentrací romských komunit, pracovníci obcí s vyšší koncentrací romských komunit), s cílem monitorování aktivit, optimalizace a zejména koordinace veřejných služeb, vývoje situace v jednotlivých lokalitách i oblastech. Strategie zdůrazňuje nutnost, aby se terénní sociální pracovníci stali plnohodnotnými členy týmu pracovníků magistrátu, případy konkrétních rodin byly řešeny společně s pracovníky sociálně - právní ochrany dětí a pracovníky poskytujícími dávky sociální péče, vhodná se jevila spolupráce s komisí sociálně právní ochrany dětí.

Ve *Strategii* nalézáme zmínku o ukončení činnosti Sdružení romských podnikatelů ČR v roce 2004, v oblasti doučování dětí nebyly realizovány aktivity o.s. Skůl, informace nebyly dostupné

o působení o. p. s. UPRE ROMA. Eduko, o.s. v roce 2004 realizovalo za podpory MŠMT na 10 školách Olomouckého, Moravskoslezského a Pardubického kraje projekt Putování nejen s romskými loutkami, aktuální informace o aktivitách také nebyly k dispozici. V roce 2005 se pokoušelo o zajímavý projekt práce s matkami a dětmi v rámci předškolní přípravy realizovat o.s. Romské ženy a přátelé. Nežískalo však finanční prostředky z dotačních titulů MŠMT. Pouze krátkou dobu se zdařilo získat prostory pro realizaci projektu. Aktivními byly ve zmíněném roce Caduceus, o.s. v oblasti práce s ohroženými dětmi a mládeží a dále NOPO Olomouc, o.s.

Kolem občanského sdružení NOPO se rozpoutal spor. V roce 2004 se o.s. NOPO stalo partnerem Magistrátu města Olomouc pro zkvalitnění činnosti v KC Khamoro v domě na Přichystalově ulici 70. Prostřednictvím deklarovaného partnerství NOPO získalo významnou podporu – dotaci od Rady vlády pro záležitosti romské komunity ve výši 747 tis. Kč na podporu terénní sociální práce a činnosti s dětmi a mládeží v klubovnách na Přichystalově ulici. V roce 2004 začala klubovna NOPO fungovat, ale časem došlo ke sporům mezi pracovníky sdružení a vedením sdružení a objevilo se podezření, že finanční prostředky nejsou vynakládány v souladu s jejich určením (v roce 2004 sdružení získalo ještě další finanční prostředky z různých zdrojů ve výši 1 736 tis. Kč). Spolupráce byla ukončena a občanské sdružení bylo vypovězeno z prostor. Tak neúspěšně skončil projekt „Komunitní centrum Čavore“. Občanské sdružení bylo městem vítáno jako alternativa vůči Charitě Olomouc, která sice v lokalitě působila od roku 2000, nicméně se v roce 2003 potýkala s problémy s personálním obsazením. Vedení města se následně rozhodlo zajistit volnočasové aktivity prostřednictvím svých zaměstnanců, resp. terénních sociálních pracovníků. Z tohoto důvodu požádalo o veřejnou finanční podporu na Úřadě vlády ČR pro rok 2006. NOPO o.s. lokalitu opustilo a poskytovalo další služby v centru města. Poslední výroční zpráva veřejně dostupná je na stránkách organizace a pochází z roku 2007. S odchodem občanského sdružení se etabloují v lokalitě definitivně dva nejvýznamnější poskytovatelé sociálních služeb, kteří zde působí dodnes.

Strategie za nejvýznamnější a nejpřínosnější projekt realizovaný v lokalitě považuje Pilotní projekt podporovaného zaměstnávání Romů realizovaný od dubna 2004 o.s. AZP Spolu. Cílem projektu bylo ověřit metodu podporovaného zaměstnávání u příslušníků romských komunit. Součástí byl i výzkum v oblasti zaměstnanosti, který zmapoval situaci v Olomouci. Projekt podporovaného zaměstnávání byl převzat od 1. 8. 2005 Charitou Olomouc a byla zajištěna kontinuita služby.

Jak Strategie hodnotí spolupráci místních aktérů? V rámci úřadu byla nejužší spolupráce s oddělením poskytujícím dávky sociální péče, kde byly zajišťovány podklady pro rozhodování a místní šetření, mapována situace rodin a hledány nejvhodnější formy sociální pomoci. Intenzivní spolupráce byla také s pracovníky oddělení sociálně - právní ochrany v ohrožených lokalitách. S odborem školství směřuje spolupráce do oblasti činnosti asistentů pedagogů ve školách a k rozšíření využívání této formy směřující k integraci. V roce 2005 byla společně vyhlášena výtvarná soutěž pro romské děti olomouckých škol, která by měla mimo prezentaci dovedností dětí vyústit i ve vyhledávání talentů a jejich podpory. Další spolupráce se týkala odboru koncepce a rozvoje, kde v rámci pracovní skupiny jsou řešeny problematické lokality z pohledu nájemního bydlení města. S odborem vnějších vztahů a informací byla zajišťována každoročně prezentace romských hudebních těles a tanečních skupin v rámci Kulturního léta Olomouce. Ve spolupráci s odborem životního prostředí a školským byla realizována výstavba dětského hřiště a sportovního areálu na Přichystalově ul., v závěru roku 2005 mělo dojít k dalšímu rozšíření o sportoviště v prostoru za domem. Předpokládalo se tím zklidnění protiromské nálady ze strany seniorů žijících v domě s pečovatelskou službou v sousedství objektu. Rovněž je jmenována spolupráce se Správou nemovitostí Olomouc, a.s., při řešení bytové situace Romů, zpracovávány byly podklady pro rozhodování bytové komise města, splátkové kalendáře na úhradu dluhů na nájemném a službách. S provozovnou Správy nemovitostí byla řešena oblast zlepšení čistoty a pořádku. V roce 2005 byla dokončena rekonstrukce celého objektu z prostředků schválených

v roce 2004 do rozpočtu akciové společnosti: zateplení objektu, nová omítka, rekonstrukce lodžii, chodeb (olejová malba a vymalování společných prostor apod.)

Nalézáme i zmínku o lokalitě Holická. V tomto objektu měla být aplikována samospráva, obdobně jak se tomu stalo na Přichystalově ulici. Cílem této samosprávy mělo být zlepšení pořádku a čistoty v domě, narovnání vzájemných sousedských vztahů rodin, žijících v tzv. holobytech a společná snaha o udržení standardního stavu v oblasti bydlení. Dnes již samospráva nefunguje.

Dalším jmenovaným partnerem v oblasti jsou Technické služby města Olomouce, a. s., a to při udržování pořádku v okolí kontejnerů na Přichystalově ul. a Holické ul. Jedná se o organizaci, která v té době využívala nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti při vytváření pracovních příležitostí pro Romy. S Městskou policií Olomouc bylo řešeno narušování nočního klidu v lokalitě. Navázány byly kontakty s ÚP Olomouc, řešeny byly problémy související s poradenstvím, ale i vyřazením z evidence uchazečů, účast na rekvalifikačních kurzech a využívání nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Mezi dalšími subjekty participujícími na integraci je jmenován Dům dětí a mládeže v Olomouci, který umožňuje využívání prostor pro jednorázové akce i letní tábory realizované na Pohořanech Společenstvím Romů na Moravě od roku 1993. Zajímavým byl i zamýšlený užší kontakt s Městskou knihovnou v Olomouci v rámci aktivit realizovaných v komunitních centrech a Regionální agenturou pro rozvoj střední Moravy, kde byla rozpracovávána spolupráce na projektu Local Development Network pro sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel se zaměřením na Romy.

Pokud jde o neziskové organizace, Strategie se zmiňuje o jejich zapojení do Programu prevence kriminality a jejich podpoře magistrátem. Jedná se především o Charitu Olomouc, Společenství Romů na Moravě a o.s. Caduceus v Olomouci na Dolním náměstí. Dotační tituly magistrátu se soustředily na Program podpory terénní sociální práce, který byl vyhlašován Radou vlády ČR pro záležitosti romských komunit i využívání Programu prevence kriminality, který byl vyhlašován MV ČR.

V oblasti vzdělávání je nejužší kontakt udáván se školami ZŠ Komenium na ul. 8. května 29, ZŠ Přichystalova 20, ZŠ Nedvěda 17, ZvŠ Sokolská ul. 19, Speciální školou Svatoplukova 11, ZČŠ Aksamita 6. Asistentky/ti pedagoga působily na SŠ Svatoplukova ul., ZŠ Komenium a ZŠ Přichystalova ul. Přípravné ročníky u mateřských či základních škol zřízeny nebyly a tuto oblast měla saturovat Školka Charity Olomouc. Strategie pokládá za problematickou oblast zaměstnanosti. Za velký problém jsou označeny rodiny, kde je již druhá generace závislá na dávkách sociální péče. Minimálně bylo využíváno rekvalifikací. Bylo doporučeno, aby do rekvalifikačních kurzů byli přijímáni pouze zájemci z řad uchazečů, kteří mají po ukončení kurzu zajištěno zaměstnání. Za dobrý nástroj byly označeny veřejně prospěšné práce, které jsou využívány např. Technickými službami města Olomouce, ale i některými neziskovými organizacemi.

V oblasti bydlení či prevenci ztráty bydlení bylo využíváno institutu zvláštního příjemce dávek. Terénní sociální pracovníci sledovali problém nehrazení nájemného v lokalitě. Magistrát města Olomouce disponoval dvěma sociálními byty a Charita Olomouc pěti sociálními byty pro realizaci projektu sociálního začleňování osob bez přístřeší (byly určeny pro jinou cílovou skupinu).

Strategie v závěru kapitoly doporučuje přijmout komplexní řešení s přihlédnutím ke konkrétním podmínkám města. Šlo o propojení a návaznost opatření v oblasti vzdělávání (předškolní příprava, zřizování míst asistentů pedagoga, podpora studentů, zájmová činnost v komunitních centrech, bydlení – sociální byty, zdravotní péče a aktivity směřující ke snížení nezaměstnanosti).

**Jak lze ze *Strategie integrace Romských komunit Olomouckého kraje na období 2006 – 2010* vyvodit, již před šesti lety nalézáme v prostředí města řadu propojení a integračně zaměřených služeb. Z rozhovorů s aktéry je patrné, že řada aktivit byla vyzkoušena a nepřinášela žádné výsledky nebo na ně v průběhu času aktéři rezignovali. V čase se ustálily vztahy a také některé postupy a očekávání se přesunulo směrem k působícím sociálním službám. Do lokality vstupují**

další aktéři např. OSPOD, Správa nemovitostí Olomouc, a.s., Policie České republiky, Městská policie a další, nicméně aktéři vzájemně o svém působení příliš mnoho neví a jednají každý v rámci své působnosti. Chybí zde propojující článek, který do jisté míry supluje ve značně omezené míře vůči vybraným aktérům Odbor sociálních služeb a zdravotnictví.

Jednou z dalších aktivit, která probíhá každoročně v blízkosti Olomouce, je Romská pouť. Organizuje ji od roku 1999 Charita Olomouc. Akce se koná na Svatém Kopečku a v roce 2009 se jí zúčastnilo asi 500 poutníků. Každoročně je také organizován Mezinárodní den Romů. Letos proběhl ve dvou dnech – páteční oslava proběhla za spolupráce AmoroFóro, o.p.s. se ZŠ Přichystalova, sobotní zase v prostorách Domu dětí a mládeže pod taktovkou Sdružení Romů na Moravě (a to i přesto, že byla na komunitním plánování doporučena jedna společná oslava).

Co se týká **oblasti bydlení**, tak smlouvy s nájemníky v lokalitě jsou uzavírány na dobu určitou a mnohé rodiny se díky zadlužení dostanou přes tzv. holobyty na ulici Holické na ulici. Existuje možnost z lokality „vytáhnout“ rodiny, které se úspěšně integrují, a je u nich předpoklad, že uspějí v prostředí většinové společnosti. V minulosti pár takových případů bylo, ale v posledních letech byla přemístěna jen jedna rodina, což skončilo nezdarem a protestní peticí sousedů z bytového domu. Systém prostupného bydlení funguje pouze v rovině teorie, údajně neexistují vhodné adepty. Existují písemná pravidla o způsobu přidělování bytů.

V **oblasti vzdělávání** je aktéry tematizován komplikovaný moment přechodu ze ZŠ Přichystalova na vyšší stupeň. Co se týká rozmístění dětí, známky segregace jsou pouze na ZŠ Přichystalova, kde jsou dnes dva první ročníky. Děti dochází do škol ZŠ Nedvědova, pod kterou spadá ZŠ Přichystalova, do ZŠ Milady Horákové, ZŠ Svatoplukova a ZŠ Holečkova. O rozmístění dětí do škol rozhodovaly různé situační faktory, důležité je, že v Olomouci nevzniká žádná segregovaná škola, jak tomu v okolí sociálně vyloučených lokalit obvykle bývá. V tomto ohledu je důležité udržet děti na školách a nekoncentrovat je pouze do jedné z nich. Dále je na místě podpořit komunikaci škol s rodiči (a opačně), faktickou inkluzivitu škol a sebevědomí žáků.

Na úrovni města funguje proces Komunitního plánování. Je zpracován **2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce 2010 – 2012**. Členy pracovní skupiny jsou zástupci Magistrátu města Olomouce, Sdružení Podané ruce, o.s., Společenství Romů na Moravě, o.s., pobočka Olomouc, Krajský úřad Olomouckého kraje, AmaroFóro, o.p.s., Člověk v tísni, o.p.s., SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty a Charita Olomouc.

Z komunitního plánu uvádíme výsledky SWOT analýzy.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>SILNÉ STRÁNKY</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. existence sociálních služeb (terénní programy, 4 nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, raná péče, odborné sociální poradenství)</li> <li>2. dodržování standardů kvality sociálních služeb poskytovateli</li> <li>3. existence romské o.p.s. AMARO FÓRO a APZ v rámci Poradenského centra Charity Olomouc k řešení zaměstnanosti Romů</li> <li>4. dobrá spolupráce statutárního města Olomouce s organizacemi neziskového sektoru</li> <li>5. existence komunitního plánování sociálních služeb <ul style="list-style-type: none"> <li>• existuje státní integrační program (azylanti)</li> <li>• možnost vzdělávat pracovníky v sociálních službách</li> <li>• soustavně probíhá proces integrace romské populace v rámci poskytování sociálních služeb a aktivit nestátních neziskových organizací a SmOI</li> </ul> </li> </ol> | <p><b>PŘÍLEŽITOSTI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zlepšení vztahu – rodina, dítě, škola</li> <li>2. zvládnutí vnějších finančních zdrojů, EU</li> <li>3. změna legislativy – půjčky, úvěry</li> <li>4. zvýšení spolupráce mezi jednotlivými subjekty</li> <li>5. využít dobré praxe, např. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní práce, zaměstnávání <ul style="list-style-type: none"> <li>• zvýšení spolupráce s rodiči</li> <li>• zařadit do výuky na VŠ (učitelství) práci s etnickými menšinami</li> <li>• snažit se umísťovat klienty na otevřený trh práce</li> </ul> </li> </ol> |
| <p><b>SLABÉ STRÁNKY</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. společnost je více rasistická</li> <li>2. chybí sociální byty</li> <li>3. přemíra zadluženosti občanů v sociální inkluzi</li> <li>4. nerovný přístup k zaměstnávání Romů</li> <li>5. nerovný přístup ke vzdělávání Romů</li> <li>6. není dostatečná motivace romských rodin ke vzdělávání (záškoláctví) <ul style="list-style-type: none"> <li>• málo vstřícný přístup úřadu práce k cizincům</li> <li>• nepřipravenost učitelů na práci s dětmi Romů, cizinců ve školách</li> <li>• zvyšuje se byrokracie</li> <li>• nízká životní úroveň minorit</li> <li>• existuje malá kapacita domovů pro matky s dětmi v krizi</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>OHROŽENÍ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zvyšující se negativní postoj veřejnosti (vznikající extremismus)</li> <li>2. enormní zadlužení rodin a jednotlivců</li> <li>3. nárůst chudoby (finanční krize)</li> <li>4. nezajištění finančních prostředků (projekty) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohrožení patologickými jevy</li> <li>• rozpad rodin</li> <li>• postoj školství zůstane „stejný“</li> <li>• proces komunitního plánování bude zastaven</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                        |

zdroj: 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce 2010 – 2012

Z přehledu definovaných cílů a opatření na roky 2010 – 2012 je patrné, že komunitní plán pokrývá v opatřeních 1.1. – 1.4. současné poskytované sociální služby a usiluje o jejich zachování. Zajímavé jsou dvě opatření v rámci cíle 2, kterými jsou Podpora rozvoje sociální firmy (2.1.) a Terénní programy zaměřené na pracovní poradenství v sociálně vyloučených lokalitách (2.2.), které míří do oblasti zaměstnanosti. Podpora rozvoje sociální firmy byla zamýšlena pro AmaroFóro, o.p.s., ale projekt ve spolupráci s Technickými službami města Olomouce připravuje Maltézská pomoc, o.p.s., Centrum Olomouc, sídlící na ulici Wurmova 841/6. Terénní programy zaměřené na pracovní poradenství v sociálně vyloučených lokalitách realizuje Charita Olomouc ve spolupráci s Člověkem v tísní, o.p.s., a to v rámci projektu EU od poloviny roku 2010. V současné době probíhá oslovování zaměstnavatelů a pracovní poradenství, na výsledky si ještě musíme počkat. Tato služba navazuje na Agenturu podporovaného zaměstnávání Charity Olomouc a pracovní poradenství Člověka v tísní, o.p.s. Projekt končí v dubnu roku 2012, je financován z OPLZZ osy 3.3. Projekt vychází z dřívějších zkušeností organizací a je obohacen o aktivity zaměřené na mladistvé, kteří po ukončení základní školní docházky nepokračují ve vzdělávání a jsou nezaměstnaní. Dále se zaměřuje na osoby, jejichž šance na uplatnění na trhu práce jsou nízké (osoby po výstupu z výkonu trestu) nebo v zásadě nulové (osoby ze sociokulturně znevýhodněného prostředí, dlouhodobě nezaměstnané, s nízkou kvalifikací a spíše pasivní ve

vztahu k hledání práce). V souvislosti se změnou zákona o hmotné nouzi, která zvýhodňuje aktivní osoby, rozvíjí spolupráci s městy na výkonu veřejné služby. V souvislosti s realizací projektu dojde k vytvoření metodiky, která bude distribuována zájemcům z řad odborné veřejnosti (souvisejícím organizacím, které se zabývají obdobnou službou).

|               |                                                                                                             |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cíl 1.</b> | <b>Zachování stávajících sociálních služeb a aktivit</b>                                                    |
| Opatření 1.1. | Terénní programy                                                                                            |
| Opatření 1.2. | Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež                                                                     |
| Opatření 1.3. | Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi                                                              |
| Opatření 1.4. | Odborné sociální poradenství                                                                                |
| <b>Cíl 2.</b> | <b>Získávání a udržení trvalého zaměstnání příslušníků etnických menšin</b>                                 |
| Opatření 2.1. | Podpora rozvoje sociální firmy zabývající se zaměstnáváním osob těžce umístitelných na otevřeném trhu práce |
| Opatření 2.2. | Terénní programy zaměřené na pracovní poradenství v sociálně vyloučených lokalitách                         |

|                                               |                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Název cíle:</b>                            | <b>1. Zachování stávajících sociálních služeb a aktivit</b>                                                                                                                                          |
| <b>Krátký popis cíle:</b>                     | Cíl se zaměřuje na zachování stávajících sociálních služeb a aktivit, a to minimálně ve stávajícím rozsahu, což umožní řešení alespoň nejpálčivějších problémů cílové skupiny v následujícím období. |
| <b>Opatření, které vedou k naplnění cíle:</b> | 1.1. Terénní programy<br>1.2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež<br>1.3. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi<br>1.4. Odborné sociální poradenství                                    |

zdroj: 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce 2010 – 2012

V oblasti silných stránek dominují existující registrované sociální služby s prioritou terénních programů, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, rané péče, sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a odborného sociálního poradenství. Za další významné pozitivum pokládá komunitní plán založení a činnost romské o.p.s. AmaroFóro. Silnou stránkou je rovněž dobrá spolupráce statutárního města Olomouce s neziskovými organizacemi v Olomouci. Klíčovými problémy v oblasti je velká nezaměstnanost a nízká vzdělanostní úroveň, které jsou definovány jako nerovný přístup k zaměstnávání a vzdělávání, což je vážný problém, který bude muset být postupně řešen za pomoci osvěty, pozitivních příkladů a motivací rodin ke vzdělávání dětí. Novým problémem je zadluženost cílové skupiny. Členové pracovní skupiny vidí příležitosti v řešení definovaných problémů zejména ve zlepšení vztahu rodina, dítě, škola, v umění získat finanční prostředky z fondů EU, ve změně legislativy v oblasti úvěrů a ve zvýšení vzájemné spolupráce mezi subjekty. Jako hlavní hrozba je definován zvyšující se negativní postoj veřejnosti k etnickým menšinám. Chybějící služby jsou sociální bydlení a ubytovna pro rodiny ohrožené sociálním vyloučením.

V rámci plnění aktivit se objevují názvy některých spolupracujících subjektů, které nyní jmenujeme. Jedná se o Správu nemovitostí Olomouc, a.s., Technické služby města Olomouce, a.s., Městskou policii Olomouc, Policii ČR, Sdružení Podané ruce, o.s., NZDM KudyKam, Centrum podpory inkluzivního vzdělávání Olomouc, Dům dětí a mládeže Olomouc, Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, Sdružení SPES – Poradna pro dlužníky.

V rámci komunitního plánu je také zmíněna podpora **romské organizace AmaroFóro, o.p.s.**

**Integrovaný plán rozvoje města Olomouce (IPRM) - Atraktivní a konkurenceschopná Olomouc** uvádí, že město Olomouc podporuje specifické formy vzdělávání pro začleňování sociálně vyloučených osob, např. v oblasti základního školství prostřednictvím zabezpečení individuálních

vzdělávacích plánů na základě doporučení specializovaného pracoviště případně se schválením krajského úřadu je ve třídě přítomen asistent pedagoga pomáhající učiteli zvládnout složitější výuku danou přítomností žáka s handicapem. Významná je také podpora, kterou město poskytuje na pomoc začleňování sociálně vyloučených osob do systému vzdělávání, které se děje například formou vytváření individuálních vzdělávacích plánů nebo přítomností asistenčních osob při výuce u handicapovaných dětí. Obecným cílem je zajištění a zlepšování kvality života, sociální stability, rozvoje lidského a ekonomického potenciálu všech obyvatel bez rozdílu. Princip rovných příležitostí zahrnuje specifické potřeby obyvatel, rovné pracovní podmínky, informovanost a komunikaci, vzdělávání a práci, kvalitu života a prevenci sociálně patologických jevů. Obecně předkladatel IPRM deklaruje, že žádný navržený specifický cíl, opatření nebo aktivita IPRM nediskvalifikují ani nediskriminují obyvatelstvo města, regionu či migranty z hlediska pohlaví, rasy, etnického původu, náboženského vyznání, zdravotního postižení, věku, sexuální orientace či sociálního znevýhodnění atd. Cílem je dynamický a trvale udržitelný rozvoj města a regionu, zlepšení kvality života a zajištění sociálních jistot, rozvoj ekonomického potenciálu všech obyvatel bez rozdílu. Cíle opatření a realizace v projektech v oblasti kvality života jsou přímo navázány na zlepšení kvality života ve městě a příjemnějších podmínek života v příjemném prostředí, a to s ohledem na všechny kategorie obyvatel a návštěvníků včetně seniorů, mládeže, zdravotně a duševně postižených, péče o zdraví obyvatel a sociálně slabých či vyloučených osob.

**Integrovaný plán rozvoje města Olomouce (IPRM) - Revitalizace a regenerace sídliště** se přímo zabývá sociálně vyloučenými lokalitami. Konstatuje, že po roce 1990 došlo k sestěhování romských rodin do okrajových částí města, kde tvoří nezanedbatelnou část obyvatelstva v sociálně vyloučených romských lokalitách. Zmíněna je lokalita Přichystalova i Holická – při jejich charakterizaci vychází IPRM z tzv. Gabalovy zprávy.

| Lokalita                          | A. Přichystalova 70 | B. Velkomoravská 8 | C. Holická 51   | Celkem           |
|-----------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------|------------------|
| Počet bytů                        | 80                  | 180                | 30              | 290              |
| <b>Z toho bytů obývaných Romy</b> | <b>62 (78%)</b>     | <b>90 (50%)</b>    | <b>13 (43%)</b> | <b>165 (57%)</b> |
| Počet obyvatel                    | 300                 | 300                | 120             | 720              |
| <b>z toho Romů</b>                | <b>200-250</b>      | <b>100-150</b>     | <b>50-85</b>    | <b>350-485</b>   |
| Odhad míry nezaměstnanosti        | 95%                 | 99%                | 100%            | 97%              |

Zdroj: Integrovaný plán rozvoje města Olomouce (IPRM) - Revitalizace a regenerace sídliště

V oblasti sociální integrace IPRM označuje za slabou stránku přítomnost obytných zón se sociálně vyloučenou romskou lokalitou, kde je vysoká míra chudoby a vyloučení a nízká míra dosaženého vzdělání obyvatel. Za pozitivní zase označuje přítomnost řady organizací poskytující vysoce kvalitní sociální služby. Příležitostí je realizace vzdělávacích a poradenských projektů.

IPRM definuje Specifický cíl 3 - Sociální integrace, rozvoj a zvýšení vzdělanosti, Opatření 3.1 – Sociální integrace, podpora vzdělávání a zaměstnanosti, rozvoj související infrastruktury. Specifický cíl má vést ke snížení sociálních rozdílů a sociálního vyloučení a vést ke snižování výskytu sociálně patologických jevů u mládeže i dospělých a k minimalizaci jejich dopadů na většinovou společnost. Kromě služeb sociální prevence aktivity zahrnují i služby sociální péče a aktivity v oblasti vzdělávání, které se zaměřují na podporu inkluzivního vzdělávání. Dále jsou podporovány aktivity vedoucí ke zvýšení zaměstnanosti obyvatel v zóně. Podporovány jsou rovněž i sociálně citlivé doprovodné aktivity rozvoje/modernizace infrastruktury (různé formy sociálního bydlení). Cíl resp. opatření budou realizovány prostřednictvím projektů financovaných z různých operačních programů, zejména OP VK, OP LZZ, případně ROP SM, IOP.

Přehled možných projektů včetně podrobnějších aktivit je uveden v kapitole č. 15. Uvádíme jen výběr z podporovaných aktivit: terénní sociální práce a odborné sociální poradenství, projekty

zaměřené na zaměstnanost, vytvoření modelu spolupráce OSPODu a poskytovatelů sociálně právní ochrany, zlepšení podmínek pro výchovu dětí v romských rodinách, podpoření mládeže ze sociálně vyloučených lokalit ve vzdělávání a nabídka výchovných a volnočasových aktivit, příprava dětí předškolního věku formou předškolní výchovy a vzdělávání romských dětí.

Zajímavé bezesporu je, že partnery zapojenými do příprav IPRM byli mimo jiné Správa nemovitostí Olomouc, a.s., Člověk v tísni, o.p.s. a Charita Olomouc.

**Koncepce prevence kriminality města Olomouce 2009 - 2011** ze září 2008, zpracovaná manažerem prevence kriminality, se rovněž zabývá prevencí kriminality a sociální patologie u sociálně vyloučených skupin a komunit a jednou z cílových skupin má děti, mládež, zástupce menšin, lidi s nízkým sociálním statusem, jedinci závislé na konzumaci alkoholu, omamných a psychotropních látkách a hazardní hře. Mezi prioritami nalézáme vytváření a podporu vlastních městských preventivních projektů a prohlubování vzájemné spolupráce a strategického propojování jednotlivých organizací působících v oblasti prevence kriminality, také zavedení pravidelné týmové práce v rámci odborné pracovní skupiny zainteresovaných subjektů. Důležitými subjekty jsou Komise pro prevenci kriminality a bezpečnost Rady města Olomouce, manažer prevence kriminality a Probační a mediační služba Olomouc.

Zajímavé informace také poskytují jednání Komise městské části. V roce 2007 komise projednávala umístění kamery na konečné zastávce na ulici Přichystalova a také přiblížení kontejneru k domu Přichystalova 70. Projednávalo se zajištění pořádku v okolí domu. Totéž se řeší i v roce 2008, předsedkyně komise má za úkol iniciovat jednání s magistrátem města ohledně koncepčního řešení nepořádku kolem domu. Zaznamenáváme také stížnosti obyvatel DPS. V květnu roku 2008 je projednána žádost Radě města o svolání jednání k řešení bezpečnostní situace v místě. Zmíněny jsou verbální i fyzické napadání seniorů, dále vstupy mladistvých do prostor DPS. Komise volá po „pravidelné spolupráci všech zainteresovaných složek vedoucí k nalezení koncepčního řešení“. V červnu je komise informována o přijatých bezpečnostních opatřeních v DPS. V listopadu 2009 komise předsedkyni ukládá, aby prověřila, zda byla v domě Přichystalova 70 povolena hudební zkušebna. „V 1.P.P. tohoto domu je provozována hudební zkušebna, která má negativní dopad na okolí, který spočívá v obtěžování okolí hlasitou hudbou.“

Z aktuálně platných **projektů realizovaných v Olomouckém kraji** lze vyčíst, že existuje řada projektů na úrovni kraje, které nemají k naší lokalitě žádný vztah. Výjimkou jsou následující nám již známé dva projekty.

- *Khamoro - Středisko pro etnické menšiny a poradenství*

Projekt se zaměřuje na podporu a pomoc etnické menšině Romů při začleňování do majoritní společnosti. Činnost je rozdělena do dvou programů soustřeďujících se na danou cílovou skupinu. První skupinou je mládež - činnost je zaměřena na výchovně vzdělávací aktivity (pomoc a poradenství při zvládnutí učiva, workshopy, besedy atd.) a dále na volnočasové aktivity, které jsou směřovány v duchu morálních křesťanských hodnot a podpory etnických specifik romské menšiny. Program pro dospělé osoby a rodiny je zaměřen především na sociálně-právní poradenství, z něhož největší část je cíleně orientována na pracovní poradenství. Služby jsou ambulantní i terénní v domácím prostředí uživatelů.

- *Vytvoření a podpora Lokálního partnerství pro sociálně vyloučenou lokalitu Přichystalova 70*

Projekt je zaměřen na účelné a efektivní propojení poskytovatelů sociálních služeb, samosprávy a dalších zainteresovaných subjektů tak, aby poskytované služby a aktivity byly komplexní, efektivní a vedly k zlepšení situace klientů v cílové lokalitě, které služby využívají.

Tohoto cíle chceme dosáhnout zavedením principů lokálního partnerství (LP), návazným vzděláváním a evaluací činností zúčastněných organizací. Předpokládáme vytvoření funkční sítě úzce spolupracujících sociálních služeb zaměřených na pomoc klientům i celé lokalitě. Zavedením principů LP dojde ke zkvalitnění života romských obyvatel lokality Přichystalova - Holická, zastavení rozrůstání sociálně vyloučených lokalit a efektivnímu řešení problémů lokality v návaznosti na městskou koncepci sociálního začleňování.

Pokud se vrátíme zpět na začátek kapitoly, tak již můžeme komentovat kritické reflexe jako výstup ze skupinové diskuse. Potvrzujeme **oprávněnost kritiky vůči neprostupnosti bydlení, bariérovost v přístupu k bydlení, stereotypizaci sociálně vyloučených a jejich stigmatizaci podle místa bydlení.**

**Nalézáme různá propojení mezi aktéry, nicméně platí, že do procesu podpory inkluze nejsou systematicky zapojeni další aktéři sociálního začleňování a nejsou využity možnosti místních aktérů a programů (prevence kriminality, možnosti PČR a Městské policie apod.). Spolupráce aktérů je na nízké úrovni a to i s ohledem na místní významné specializované organizace (bytová správa, OSPOD apod.). Mezi aktéry lze vyčíst skepsi vůči opatřením a postupům sociálního začleňování.**

**Nelze však souhlasit s tvrzením ohledně základních škol. Skutečnost, že jsou děti rozptýleny po různých školách, byť vzdálenějších, je de facto dobrá – zejména pokud ji porovnáme se situací v tzv. segregovaných školách. Tato situace je celkově prointegrační.**

Dále byla kritizována skutečnost, že aktivity a řešení problémů lokality nejsou navázány na širší koncepci sociálního začleňování ve městě. Toto je v rozporu s námi sledovanými dokumenty – **Komunitním plánem a také IPRM, kde je sociální inkluze věnována patřičná pozornost. Čím však trochu Komunitní plán trpí, je absence konkrétnějších rozvojových projektů. Na kritiku lze reagovat buď rozšířením Komunitního plánu, nebo vytvořením Strategického plánu boje proti sociálnímu vyloučení ve městě.**

Co je problematické? **Především absence konkrétních inkluzivních aktivit a projektů na mikroúrovni. Tyto projekty by měly být navrženy v rámci procesu síťování aktérů a měly by pokrývat všechna důležitá témata a oblasti sociálního vyloučení. Proces síťování by měl otevřít cesty k těmto konkrétním inkluzivním mechanismům a propojit patřičné partnery, kteří k sobě mají v současnosti daleko. Měly by být sdíleny informace o situaci v lokalitě a vymezeny kompetence působících aktérů v lokalitě.**

**Nástrojů sociální integrace je značné množství, bohatě by v počátku stačilo se otevřít inspiracím a dobrým praktikám z obdobných lokalit v ČR. Je možné uspořádat případovou konferenci nebo si zajistit reciproční výměnné návštěvy v jiných sociálně vyloučených lokalitách a inspirovat se v oblasti koordinace služeb, terénní sociální práce, bydlení, zaměstnanosti, vzdělávání, výchovy a sociálně právní ochrany dětí, bezpečnosti a prevence kriminality.**

## VI. Charakteristika působících sítí

V rámci naší analýzy jsme identifikovali **několik působících sociálních sítí**. Předně je ale třeba uvést, že **spolupráce mezi aktéry je na nízké úrovni a existující propojení vznikala spíše náhodně**. Nesdílí společná data a informace, výrazně se liší v hodnocení situace v lokalitě a v názorech na řešení. **Situace v oblasti poskytování sociálních a dalších služeb je pro vnějšího pozorovatele poměrně komplikovaná a málo přehledná**. Působící sociální sítě popíšeme prostřednictvím metafor.

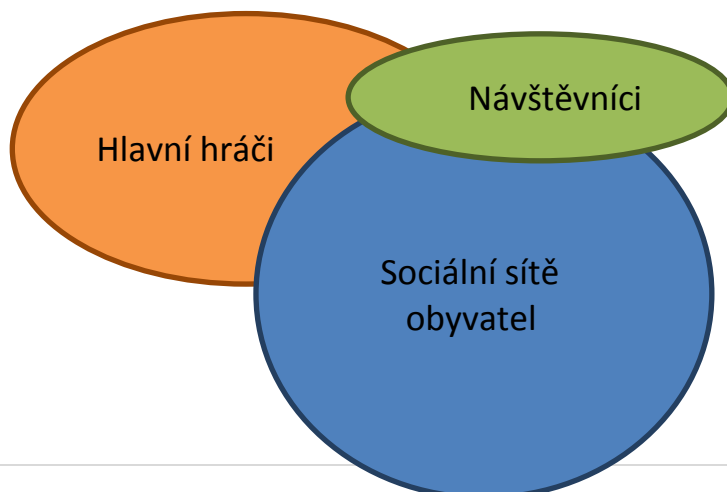
Jednu z funkčních sítí se podařilo vytvořit tzv. **Hlavním hráčům**. Jedná se o nejvýznamnější poskytovatele služeb z neziskového sektoru a dále statutární město Olomouc. Tato síť se odráží na podobě Komunitního plánu a je patrná ze složení pracovní skupiny. V rámci této sítě dochází k výměně informací a síť má částečné propojení na méně významné hráče. Tato síť se do značné míry kryje se sítí komunitního plánu, která funguje s menšími obměnami již řadu let.

Vedle Hlavních hráčů, kteří obsadili pole sociálních služeb v lokalitě, se objevují také **Návštěvníci**. Ti do lokality vstupují zvenčí a disponují informacemi o dění uvnitř, byť neúplnými. Jedná se o široké spektrum těch, kteří mají co dočinění s lokalitou a docházejí do ní chtějí nebo jsou k tomu donuceni. Často do prostředí intervenují, aniž by si toho Hlavní hráči povšimli. Mnohdy nechtějí vstupovat mezi dva dominantní poskytovatele služeb a drží se stranou. Udělají si své a z lokality zase odejdou. Netvoří žádnou komplexní síť, jen se občas v lokalitě potkávají.

Existují i **příkladná propojení mezi aktéry**. Týká se to poměrně nenápadně budovaného propojení v oblasti vzdělávání, ke kterému bezesporu přispěla přítomnost Střediska integrace menšin (později CPIV), které utvořilo síť mezi školami, některými odbory magistrátu a nevládními neziskovými organizacemi. Další síť se utvořila působením Terénních programů – Zdravotně sociální pomoci. Tato terénní služba propojila mnohé aktéry v oblasti zdravotnických služeb. Další funkční síť se utvořila přirozenou cestou **mezi odbory magistrátu a magistrátními úředníky**, kteří se znají z různých pracovních schůzek a setkávají se pravidelně v rámci své instituce. Jedná se o jemné předivo vztahů, které ovlivňují osobní vztahy.

Bylo by chybou nezmínit **sociální síť obyvatel lokality**. Ty překračují hranice lokality a rozprostírají se nejen po městě, ale přesahují do celého kraje, státu a také i mimo něj. Místní situaci významně ovlivňuje heterogenní kompozice místních skupin. Podle aktérů a také obyvatel lokality v místě nalézáme dvě silné soupeřící skupiny, kterým sekundují dvě menší. Zpřehlednění těchto vztahů bude předmětem Situační analýzy.

Schematicky lze situaci vyobrazit následovně:



**Kdo by měl být součástí vznikající sítě a měl by být osloven k širší účasti na procesu síťování?**

Navrhujeme oslovit následující organizace, přičemž o některých z nich padly v předchozím textu jen krátké nebo dokonce žádné poznámky. Domníváme se, že není potřeba popisovat úkoly a působení takových organizací jako je Policie ČR, Úřad práce nebo Probační a mediační služba, jejichž působení je dáno celkovým zaměřením a posláním organizací a je zřejmé. Ve výčtu nejsou uvedeni zástupci obyvatel lokality. V této fázi pokládáme za užitečné více rozklíčovat místní vztahy a doporučit zástupce až na základě výsledků Situační analýzy.

- Mateřské a základní školy (Nedvědova/Přichystalova, Milady Horákové, případně Svatoplukova a Holečkova)
- CPIV Olomouc – Centrum pro inkluzivní vzdělávání
- Odbor školství Magistrátu SmO
- Univerzita Palackého v Olomouci (zastoupení multikulturního vzdělávání)
- CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc
- Odbor správy Magistrátu SmO
- Správa nemovitostí Olomouc, a.s.
- Odbor sociálních služeb a zdravotnictví Magistrátu SmO
- Odbor sociální pomoci Magistrátu SmO – oddělení péče o rodinu a děti, oddělení sociální prevence a sociálně právní ochrany dětí a mládeže, oddělení pomoci v hmotné nouzi
- OSPOD Olomouc
- Policie ČR
- Městská policie Olomouc
- Manažerka prevence kriminality
- Probační a mediační služba, Olomouc
- Reprezentanti zaměstnavatelů (personalisté)
- Úřad práce
- Odbor evropských projektů Magistrátu SmO
- Krajská koordinátorka romských poradců, Krajský úřad, odbor sociálních věcí
- Sdružení SPES – Poradna pro dlužníky
- Společenství Romů na Moravě
- DROM, romské středisko
- Fond ohrožených dětí
- Maltézská pomoc
- Člověk v tísni, o.p.s.
- Charita Olomouc
- Sdružení Podané ruce, o.s.
- Komise městské části Nový svět

## VII. Připravenost aktérů pro proces síťování a možné problémy v procesu síťování

Navržení aktéři jsou vybráni tak, aby jejich užší okruh mohl vypracovat a vydefinovat hlavní cíle a poslání procesu síťování. Předložení aktéři dokáží nalézt své místo v procesu síťování, mohou si nalézt svou pozici v procesu, může je přitáhnout novost procesu a příležitost prosadit své potřeby a názory.

V první řadě si musí vyzvaní účastníci ujasnit v rámci prvních setkání své vlastní motivace a teprve poté může koordinátor sítě přistoupit k diskusi ohledně cíle a poslání procesu. Při užším výběru je vhodné, aby počet členů skupiny nepřesáhl hranici 12 osob. Zástupci organizací musí být obeznámeni s pravidly a zásadami vzájemné komunikace a vyjednávání. Hned z počátku by měl být proces formalizovaný a měly by být uzavřeny koordinační dohody (dohody o spolupráci). Ty umožní účastníkům jednat se svým zaměstnavatelem a „legalizovat“ svou oficiální pozici. Účastnit by se měl aktér s udělenou kompetencí ze strany organizace, měl by mít pověření pro práci ve skupině. Uzavřená dohoda s organizací by měla obsahovat formulaci, že proces nebude zasahovat do vnitřních záležitostí organizace, a že bude respektovat autonomii jednotlivých subjektů. V první fázi může přijít mírný otřes – některé organizace si mohou svou účast v procesu rozmyslet a případně ho opustit, měly by být adekvátně nahrazeny. Síťování je dynamický proces a měl by flexibilně reagovat na vzniklé situace a události.

Ve výčtu navrhovaných organizací neuvádíme jména pracovníků a to záměrně. Jedná se v rámci mnoha organizací o citlivou otázku a organizace by měly dostat příležitost projednat nominované osoby a spolupodílet se na tom, kdo bude vybrán jako ten nejvhodnější zástupce. Mají své vlastní personální strategie, které nemusíme v tomto směru náležitě vnímat.

Po počátečním procesu může proces směřovat k vytvoření několika tematických skupin, které budou pracovat samostatně, ale její zástupce bude pravidelně předávat informace na schůzkách „organizační“ skupiny. Může vzniknout pracovní skupina pro školství, bezpečnost apod. Tímto se zamezí tomu, aby velká pestrost témat, která vzhledem ke komplexnosti sociálního vyloučení není překvapením, narušovala proces síťování. Na základě stanovení cíle by měla následovat analýza problémů a rozbor témat, kde by měly být hledány oblasti shody, společných zájmů a sdílených zdrojů. Konečně následuje vymezení strategií, jak problém řešit a je stanoven plán řešení.

Komplikace může způsobovat počáteční nerovnost v informacích, zkušenostech a přístupech jednotlivých aktérů. Některé aktéři mohou vnímat proces jako opakování některých postupů a praktik, které byly již dávno vyzkoušeny a selhaly. Měly by být diskutovány minulé integrační snahy a vyhodnoceny z hlediska jejich nastavení a realizace. Problémem je do značné míry skepse některých aktérů, která vychází z rezignace a dřívějších negativních zkušeností. Narazili jsme také na velmi rozdílné přístupy k řešení sociálního vyloučení – od morálního (sociální vyloučení je důsledkem jinakosti charakteru a kultury Romů), přes pracovně-inkluzivní (práce je zdrojem inkluze) až po komplexní de-etnizovaný přístup (vliv faktorů vyloučení vyžadující systémové řešení).

## VIII. Závěry a doporučení

Pokud stručně zodpovíme na v úvodu vznesené otázky, tak konstatujeme, že v lokalitě jsou poskytovány sociální služby, nicméně by měly doznat menších změn. Nabízí se zde volné pole působnosti pro oba významné poskytovatele, kteří v lokalitě působí a také mnohé inspirace. Má smysl znovuotevřít citlivé téma vyjasnění kompetencí, vztahů a působnosti poskytovatelů v místě. Je to důležité i pro ostatní poskytovatele, kteří do lokality vstupují. Problematické je vyhodnocování působení sociálních služeb a to díky množství vzájemně nesrovnatelných a různě konstruovaných dat. Na místě je rovněž otevření diskuse o kvalitě služeb v lokalitě. Některé služby zůstávají nepokryty a snad největší výzvou je komunitní práce, pro kterou jsou v místě velmi příznivé podmínky.

Vedle zastoupených a pokrytých sociálních služeb se také nabízí velký prostor pro aplikaci nástrojů sociální integrace, celkově je nabídka integračních služeb zanedbatelná. Výhodou je, že působící poskytovatelé sociálních služeb mají na čem stavět. Nevýhodou zase, že bude potřeba přesvědčovat o smyslu práce některé systémové aktéry, kteří jsou po zkušenostech skeptičtí. Dosavadní práce s kategoriemi mladých obyvateli vytváří příznivý potenciál do budoucna. Velký prostor je pro aplikaci různých programů podle těch nejproblémovějších oblastí, které se již v rámci evaluace začaly profilovat (např. v oblasti zaměstnanosti, vzdělávání, bezpečnosti atd.). To, zdali se podaří nějak pracovat s místními sociálními sítěmi obyvatel, je velkou otázkou – zejména v oblasti případné komunitní práce. Kapacity organizací jsou dostatečné, disponují lidskými zdroji, jsou motivovány a obhajují si svou práci a výsledky.

Dále přinášíme krátká shrnutí a doporučujeme zvážit následující opatření:

- i. Koncentrace sociálně vyloučených v jasně vymezených prostorách dává prostor pro realizaci **komunitní práce**. Měl by být stanoven koordinátor tohoto procesu a zahájeny přípravné práce pro zahájení práce s komunitou.
- ii. Poskytované sociální služby a další integrační služby je zapotřebí začít vzájemně **koordinovat**. Chybí společné plánování poskytování služeb s poskytovateli služeb.
- iii. Aktéři mají **velmi různorodé a neúplné informace o lokalitě**, povětšinou se odvolávají na tzv. Gabalovu zprávu, jejíž data již zastarala. Existuje velká variabilita informací o lokalitě a poskytovaných službách a je obtížné nastínit alespoň rámcový situační obraz. Je zapotřebí **získat validní data o lokalitě a jejích obyvatelích**.
- iv. Je potřeba **vytvořit ucelenou koncepci a strategii řešení** sociálního vyloučení v lokalitě.
- v. V lokalitě jsou **přítomné sociální služby**. V tento moment je ale velmi obtížné jednoznačně stanovit, které služby jsou nedostatkové či nadbytečné, **protože chybí přesná definice potřeb obyvatel lokality a přesné demografické údaje**. Toto doplnění proběhne až v rámci provedení Situační analýzy.
- vi. V lokalitě sídlí a jsou poskytovány **dvě sociální služby Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**, které provozuje Charita Olomouc a statutární město Olomouc. **Hlavní cíle služby, aktivity a činnosti obou nízkoprahových zařízení se i přes snahu pracovníků v posledním roce kooperovat činnosti a vyjednávat své působení v mnohých bodech kryjí a jsou částečně duplicitní** (příprava do školy, volnočasové aktivity, besedy, sportovní aktivity apod.). Nejsme schopni vyhodnotit efektivitu služeb, patrné je ale soupeření o klienty a rozdílnost přístupů, které se promítají do

různosti nastavených norem a pravidel pro klienty, které tak mají „dvourychlostní“ a pro klienty dezorientující charakter. Kapacitně lze obtížně situaci posoudit – v čase se mění obyvatelé domu a s nimi i počet dětí, současně nejsou k dispozici validní údaje o struktuře obyvatel obou domů, ani z prostředí nízkoprahových zařízení. V úvahu připadá rozdělení dětí a mládeže podle věku (předškolní, školní a po základní škole) nebo převzetí služby jednou organizací – případně existují i jiná řešení? Domníváme se, že stoupající finanční náklady by stejně v budoucnu organizace přiměly situaci řešit.

- vii. V lokalitě je realizována **Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a Odborné sociální poradenství** terénní formou, kterou zajišťuje Charita Olomouc.
- viii. **Terénní programy v lokalitě zajišťuje statutární město Olomouc.** Měly by být organizovány v širším časovém prostoru než doposud, aby byly pro klienty dostupnější (i odpoledne).
- ix. **Charita Olomouc poskytuje v lokalitě Odborné sociální poradenství. Některé cíle a působení Odborného sociálního poradenství se v malé míře kryjí s působením Terénních programů statutárního města Olomouc.** Situace se do značné míry vyřešila tím, že Charita Olomouc působí od února 2011 už jen na Holické, ale i zde působí pracovník statutárního města Olomouc. Nově ale do lokality začíná vstupovat Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, kde lze mírné překrývání služeb očekávat.
- x. V lokalitě nejsou zajištěny **služby sociální rehabilitace**, které se v tomto případě nabízí v rámci podporovaného zaměstnávání. Současný projekt pracovního poradenství ještě nemá výsledky. Totéž se týká i **služeb rané péče**.
- xi. Nejvýraznější sociálními službami, které do vyloučené lokality vstupují, aniž by sídlily dokonce v Olomouci, jsou **Terénní programy – Zdravotně sociální pomoc**. Poskytovatelem je v tomto případě **Drom, romské středisko**, sídlící v Brně na Bratislavské ulici. Jedná se o terénní sociální službu, která rozšiřuje místní spektrum služeb a přitom s nimi nekoliduje. Tato služba přesahuje do zdravotnických sociálních sítí a v tomto ohledu je originální.
- xii. **Další sociální služby zasahují do sledované sociálně vyloučené lokality spíše sporadicky nebo mají / měly mezi svými klienty osoby, které v lokalitě bydlí.**
- xiii. Nabízí se **příležitost využít menších již utvořených sítí**, které vznikly v rámci působení pracoviště CPIV Olomouc (Centrum podpory inkluzivního vzdělávání) v oblasti vzdělávání a Terénních programů – Zdravotně sociální pomoci v oblasti zdravotnických služeb.
- xiv. **Sociální služby** ale i ostatní služby by měly být více pro-integrační a měly by být **více orientovány na začlenění osob do místních systémů a struktur města.**
- xv. Je nutné **sestavit kritéria kvality služeb v místním kontextu a ve vztahu k cílům služeb.**
- xvi. **V rámci síťování musí být kladen větší důraz na vzájemnou informovanost mezi poskytovateli služeb**, která je nízká. Poskyvatelé nesdílí společné cíle či vize, nesestavují je společně. Absentují společně vyjednaná pravidla, dělba práce a úkonů v lokalitě a určení kompetencí.
- xvii. Komplexnost služeb by měla být posílena o **vymezení dalších integračních služeb v lokalitě.** Do lokality vstupují další aktéři, nicméně aktéři o svém působení navzájem příliš mnoho neví a jednají každý v rámci své působnosti. **Chybí zde propojující článek, který do jisté míry supluje ve značně omezené míře vůči vybraným aktérům Odbor sociálních služeb a zdravotnictví.**

- xviii. **Nalézáme různá propojení mezi aktéry**, nicméně platí, že **do procesu podpory inkluze nejsou systematicky zapojeni další aktéři sociálního začleňování a nejsou využity možnosti místních aktérů a programů. Spolupráce aktérů je na nízké úrovni** a to i s ohledem na místní významné specializované organizace. Mezi aktéry lze vyčíst skepsi vůči opatřením a postupům sociálního začleňování.
- xix. Potvrzujeme **oprávněnost kritiky vůči neprostupnosti bydlení, bariérovosti v přístupu k bydlení, stereotypizaci sociálně vyloučených a jejich stigmatizaci podle místa bydlení.**
- xx. **Skutečnost, že jsou děti rozptýleny po různých školách, byť vzdálenějších, je ve skutečnosti dobrá** – zejména pokud ji porovnáme se situací v tzv. segregovaných školách. Tato situace je celkově prointegrační a měla by být udržena.
- xxi. Aktivita a řešení problémů lokality nalézají **oporu v některých dokumentech města**, byť nemůžeme hovořit o nějaké ucelené koncepci. Oporou jsou **Komunitní plán a také IPRM, kde je sociální inkluze věnována patřičná pozornost.** Čím však trochu Komunitní plán trpí, je absence konkrétnějších rozvojových projektů. Na kritiku lze reagovat buď rozšířením Komunitního plánu, nebo vytvořením samostatného Strategického plánu boje proti sociálnímu vyloučení ve městě.
- xxii. **Absentují konkrétní inkluzivní aktivity a projekty na mikroúrovni**, které by vedly k začleňování obyvatel do společnosti. Tyto aktivity by měly být navrženy v rámci procesu síťování aktérů a měly by pokrývat důležitá témata a oblasti sociálního vyloučení (např. zaměstnanost, bydlení, vzdělávání). **Proces síťování by měl otevřít cesty k realizaci konkrétních inkluzivních aktivit a mechanismů a propojit patřičné partnery, kteří k sobě mají v současnosti daleko. Měly by být sdíleny informace o situaci v lokalitě a vymezeny kompetence působících aktérů v lokalitě.**
- xxiii. Nástrojů sociální integrace je značné množství, bohatě by **v počátku stačilo se otevřít inspiracím a dobrým praktikám z obdobných lokalit v ČR.** Je možné uspořádat **případovou konferenci nebo si zajistit reciproční výměnné návštěvy** v jiných sociálně vyloučených lokalitách a inspirovat se v oblasti koordinace služeb, terénní sociální práce, bydlení, zaměstnanosti, vzdělávání, výchovy a sociálně právní ochrany dětí, bezpečnosti a prevence kriminality. Podněty můžete nalézt také v Příručce příkladů dobrých praxí vydaných Úřadem vlády.
- xxiv. V rámci naší analýzy jsme identifikovali **několik působících sociálních sítí.** Předně je ale třeba uvést, že **spolupráce mezi aktéry je na nízké úrovni a existující propojení vznikala spíše náhodně.** Nesdílí společná data a informace, výrazně se liší v hodnocení situace v lokalitě a v názorech na řešení.
- xxv. **Situace v oblasti poskytování sociálních a dalších služeb je pro vnějšího pozorovatele poměrně komplikovaná a málo přehledná.** Lze zvážit nějakou jednotnou podobu prezentace služeb navenek.
- xxvi. Doporučujeme stabilizovat personál a vytvořit programy prevence vyhoření, dalšího vzdělávání a předcházení fluktuace zaměstnanců. Je na místě **stabilizovat zaměstnance a vyjasnit struktury kompetencí.**
- xxvii. **Problematickou jsou komplikované sociální sítě obyvatel lokality**, překračují hranice lokality a rozprostírají se nejen po městě, ale přesahují do celého kraje, státu a také i mimo něj. Místní situaci významně ovlivňuje heterogenní kompozice místních skupin. Podle aktérů a také obyvatel lokality v místě nalézáme dvě silné soupeřící skupiny, kterým sekundují dvě menší. Zpřehlednění těchto vztahů bude předmětem Situační analýzy. Nastavení sociálních sítí přímo ovlivňuje působení sociálních služeb, často negativně.

- xxviii. **Ostraha objektu působí spíše jako dezintegrační služba,** která obyvatele vyčleňuje a stigmatizuje. Jako vhodnější se jeví zapojení obyvatel do údržby a správy vlastního bydlení. Tato varianta je časově náročnější, protože předpokládá vysokou míru jejich motivace, nicméně její výsledky jsou trvalejší a efektivnější. Mohly by být součástí komunitní práce v místě.
- xxix. Komplikace procesu síťování může přinést **počáteční nerovnost v informacích, zkušenostech a přístupech jednotlivých aktérů, dále skepse a rezignace na jakékoliv působení v místě a také rozdílné přístupy k řešení sociálního vyloučení.**