



Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim

Úvod

Záměrem této případové studie je popsat dobrou praxi projektu Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim. Projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099_Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřebnosti, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřuje se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil a tím, jak je dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro případovou studii byly kvalitativní individuální a skupinové rozhovory – s realizačním týmem projektu, skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, tři rozhovory s účastníky projektu¹ a dva s pracovníky spolupracujících subjektů (vedoucí Odboru sociálních věcí města Chrudim a ředitelem ZŠ Školní náměstí Chrudim). V průběhu prosince 2024 a ledna 2025 proběhlo sedm rozhovorů, do kterých bylo zapojeno 14 participantů.

Případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo. Má nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu řešení situace ohrožených dětí uprchlíků z Ukrajiny.

Vize projektu

Realizátoři chtěli díky projektu v regionu, kde působí, zajistit, aby děti ukrajinských uprchlíků nezažívaly nepříznivé situace a docházelo k naplňování jejich potřeb. Plánovali pomoc rodinám s dětmi, aby se dobře adaptovaly v novém prostředí a aby bylo možné včas zachytit problémy plynoucí z jejich nepříznivé životní situace. Realizátoři chtěli poskytnout příchozím ukrajinským rodinám komplexní podporu a zajistit, aby se rodiny cítily bezpečně a měly přístup k potřebným službám. Celkově vize projektu směřovala k integraci, podpoře a zajištění lepší kvality života pro ukrajinské rodiny na území ORP Chrudim.

Hlavním cílem projektu bylo zefektivnění plánování a koordinace při řešení situace ukrajinských uprchlických rodin s dětmi na území ORP Chrudim a řešení situace ohrožených dětí. Koordinace aktivit a služeb měla přinést zefektivnění poskytování podpory a služeb a zvýšení přehlednosti dostupných řešení v regionu či mimo něj, jak pro zapojené subjekty, tak pro ukrajinské uprchlíky. Realizátor očekával, že se rodinám dostane rychlé a adekvátní podpory při adaptaci, ohrožené děti budou včas identifikovány a společně s jejich rodinami budou podpořeny v řešení situace.

¹ Rozhovory byly vedeny se třemi ženami, z nichž jedna byla v seniorském a dvě ve středním věku. U rozhovorů s ženami středního věku byly přítomny také jejich děti.

Projekt měl dvě cílové skupiny. První z nich byli **Uprchlíci z Ukrajiny – rodiny s dětmi**. Převážně se jednalo o matky a děti ve věku 0–18 let, očekáváno bylo zaměření na děti 0–16 let. Tato cílová skupina se dostávala do problematických a náročných situací v důsledku opuštění rodné země a snížení životního standardu. Rodiče využívající služeb organizace mívali snížené rodičovské kompetence, nadměrně požívali alkohol, trpěli duševním onemocněním. Významné byly i rozdíly ve standardu péče o děti, vnímání nabízených služeb. S problémy se po příchodu do Česka potýkaly také děti, které trpěly úzkostnými poruchami, poruchami spánku, docházelo k přerušení odborné péče. Druhou cílovou skupinou byli **poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování**. Do této skupiny patřili zástupci měst a obcí, poskytovatelé sociálních služeb, úřad práce, mateřské a základní školy a další služby pro rodiny s dětmi.

Projekt zahrnoval **tři klíčové aktivity**. První z těchto aktivit byla **koordinace v území**. Aktivita zahrnovala síťování jednotlivých aktérů, sběr témat, vznik a organizace setkávání platformy a návrhy na postupy v jednotlivých oblastech pod vedením case managera – koordinátora. **Platforma** se měla podle projektové žádosti sejít minimálně třikrát ročně. V průběhu realizace projektu se ale podle realizačního týmu ukázalo jako efektivnější nevytvářet novou platformu, ale využívat prostory již existujících platforem setkávání.

Druhá klíčová aktivita byla zaměřena na **vznik a provoz komunitního centra Ukrajina**. Aktivita byla zaměřena na provoz komunitního centra jako místa setkávání, sdílení, poskytování poradenství i organizovaných aktivit pro uprchlíky. Podle projektové žádosti mělo být centrum v provozu dvakrát týdně (ve středu odpoledne a v sobotu celý den), v prostorách Amalthea a na velké ubytovně v Chrudimi, která je vyhrazena pro uprchlíky. Komunitní centrum nabízelo po dobu trvání projektu k dispozici několik aktivit: psychologické poradenství a poradenství ve vztahu ke vzdělávání dětí, nabízeny byly volnočasové aktivity pro rodiny, rodiče i děti. Kromě toho komunitní centrum organizovalo následující aktivity: několikrát ročně speciální dny/oslavy pro rodiny s dětmi; příměstské tábory; výlety po ČR, kurzy neurografiky – relaxačně-terapeutický program či kurzy jógy. Služby komunitního centra se podle realizátorů projektu ve skutečnosti prolínaly se službami pro ohrožené rodiny s dětmi, i když v rámci projektu se jednalo o dvě oddělené klíčové aktivity.

V projektové žádosti byla třetí klíčová aktivita pojmenována jako **vznik služeb pro ohrožené rodiny s dětmi**. Za ohrožené byly považovány ukrajinské rodiny s dětmi, a to nejen na základě postavení uprchlíka, ale také na základě vyhodnocení situace rodin, kdy třeba dítěti nebyla ze strany rodiče věnována dostatečná pozornost, rodiče neměli dostatečné rodičovské kompetence, dítě se nedostatečně rozvíjelo nebo mělo obtíže v rozvoji, oblasti duševního zdraví, vzdělávání. Realizace aktivity zahrnovala podporu ohrožených rodin s dětmi – jejich vyhledávání, přímou práci, podporu rodičovských kompetencí, poradenství v oblasti vzdělávání, podporu dítěte; psychologické poradenství a terapie pro děti i dospělé; podpůrnou skupinu pro školní děti, která probíhala jednou týdně formou volných aktivit, včetně neformální výuky češtiny; psychoterapeutické pobyty pro matky s dětmi; podporu rozvoje předškolních dětí ohrožených zejména školním neúspěchem – opožděné ve vývoji, nedostatečně rozvíjené, děti, které nenavštěvovaly předškolní zařízení, děti, které mají nastoupit do 1. ročníků základní školy, děti, jejichž rodiče mají snížené kompetence či řeší zejména své problémy a na péči (rozvoj dětí) nemají dostatečnou kapacitu. Podpora předškolních dětí probíhala v rámci existujícího Centra pro předškoláky Amálka (5 míst pro děti z Ukrajiny). Zároveň byli podpořeni také rodiče dětí přímou prací v terénu, podporou rodičovských kompetencí, při výběru základní školy apod.

Celkový **rozpočet projektu** dosahoval 8 985 925,20 Kč. Podle realizačního týmu byl rozpočet projektu nastaven vhodně a reálně odpovídal potřebám projektu. **Místem realizace projektu** byl Pardubický kraj. Klienti nejčastěji žili v Chrudimi a okolních obcích. Co se týče **harmonogramu**, projekt byl realizován v období od 1. 6. 2023 do 31. 5. 2025. Jeho délka tedy dosahovala 24 měsíců. Všechny tři výše uvedené klíčové aktivity probíhaly po celou dobu realizace projektu.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Projekt realizovala Amalthea z. s., která patří mezi nestátní nezisková organizace působící v Pardubickém kraji. Běžně poskytuje sociální, vzdělávací a terapeutické služby rodinám s dětmi a zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí. Dlouhodobě se snaží předcházet umísťování dětí mimo jejich vlastní rodinu, zároveň doprovází náhradní rodiny. **Cílem organizace** je zvyšovat spokojenost dětí v rodinách vlastních i náhradních a předcházet umísťování dětí do ústavní péče. Organizace poskytuje následující služby: služby pro rodinu a dítě (centrum pro předškoláky Amálka, mediaci, společné setkání s dítětem, multidisciplinární tým včasné intervence, rodinné konference, komunitní centrum), služby náhradní rodinné péče, terapeutické služby a emogym. Amalthea sídlí v Chrudimi, další pobočku má v Ústí nad Orlicí.

Realizátoři projektu se rozhodli napsat projekt Pomáháme společně, protože chtěli reagovat na situaci v regionu, zejména na příchod rodin s dětmi v důsledku války. Cítili potřebu být připraveni na příchod uprchlíků, neboť v ORP Chrudim nebyl větší subjekt, který by se tématu ujal.

Projekt byl **realizován bez partnera**, nicméně Amalthea při jeho realizaci spolupracovala s různými organizacemi a institucemi, včetně **Městského úřadu Chrudim**, kde byly dvě pracovnice Amalthei přímo součástí Městského úřadu – Odboru sociálních věcí. Díky tomu se podílely na koordinaci s různými odděleními v oblastech školství, sociálních služeb či zdravotnictví. Podle vedoucí pracovnice Odboru sociálních věcí **klíčové aspekty spolupráce** zahrnovaly několik činností. V první řadě se jednalo o zajištění podpory projektu ze strany městského úřadu. Městský úřad zaštitil projekt, což zahrnovalo například pronájem kancelářských prostor pro ukrajinské pracovníky Amalthei. V dalším kroku byly pracovnice Amalthei zapojeny do činnosti úřadu. Pracovnice měly možnost účastnit se porad pracovníků Odboru sociálních věcí, konzultovat konkrétní případy ohrožených rodin a dětí s příslušnými odborníky a mohly využívat odbornou podporu dalších kolegů na úřadě. Amalthea byla ukrajinským klientům Odboru sociálních věcí prezentována jako partnerská organizace městského úřadu, což jí pomáhalo u klientů získávat důvěru. Spolupráce na konkrétních případech se týkala zejména sociálně-právní ochrany dětí a pomoci ukrajinským uprchlíkům.

Podle vedoucí pracovnice Odboru sociálních věcí **se vzájemná spolupráce velmi osvědčila, byla hodnocena jako velmi efektivní, prospěšná a potřebná i po ukončení projektu**. Proto se rozhodla hledat další možnosti a zdroje financování, které by na Odboru sociálních věcí zajistily kontinuální pokračování činnosti ukrajinských pracovníků. Podle vedoucí pracovnice měl projekt konkrétní dopady na životy uprchlických rodin, pomohl jim se stabilizací v novém prostředí a poskytl koordinovanou podporu v oblastech, ve kterých to nejvíce potřebovaly.

Dalšími spolupracujícími organizacemi byly **školy a školky**. Cílem této spolupráce bylo pomoci s integrací ukrajinských dětí do majoritního školního prostředí a dále zajištění komunikace s rodiči, v případě potřeby pak zajištění komunikace mezi rodičem a školou. Podle ředitele základní školy probíhala spolupráce s pracovníky projektu zejména v době umístění dítěte do školy. Pracovníci projektu rodinám

pomáhali vyhledat základní školu, komunikovali s vedením školy ohledně přijetí dítěte a doprovázeli rodiče během jejich prvotní komunikace s pracovníky školy.

Mezi další spolupracující subjekty patřilo pardubické CPIC. **Spolupráce s Centrem pro integraci cizinců** probíhala zejména v rámci jazykových kurzů, kdy CPIC poskytovalo jazykové kurzy, které se konaly přímo v prostorách Amalthei, což usnadňovalo účast klientů na kurzech. Mezi další aktéry spolupráce patřilo **Centrum duševního zdraví**, ale také **úřad práce** a další úřady, kde pracovníci projektu pomáhali klientům s dalšími administrativními úkoly. Amalthea v rámci projektu dále spolupracovala se **zdravotnickými zařízeními**, kde pomáhala zejména při komunikaci s lékaři (či dalším zdravotnickým personálem) a uprchlíky z Ukrajiny. Cílem spolupráce bylo zajištění zdravotní péče pro osoby z Ukrajiny. V neposlední řadě probíhala spolupráce také s **realitními kancelářemi a pronajímateli bytů**. Cílem bylo řešení bytové situace klientů zejména tak, aby rodiny s dětmi nemusely bydlet v prostorách ubytovny. Spolupráce s výše uvedenými organizacemi a institucemi byla vždy individuální podle identifikovaných potřeb každé ukrajinské domácnosti.

Realizátor projektu **neměl předchozí zkušenosti s prací s cílovou skupinou** ukrajinských uprchlíků. Podobné služby, které byly v rámci projektu ukrajinským uprchlíkům nabízeny, však realizátor provozoval již v minulosti, a to pro skupinu osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučeným ohroženým. **Ukrajínští uprchlíci však měli podle realizátorů svá specifika**, na která bylo třeba v průběhu projektu reagovat. Jednalo se o kulturní rozdíly a očekávání (i když se často předpokládá, že ukrajinské rodiny mají podobnou kulturu jako české, v praxi se ukazovalo, že existují významné kulturní rozdíly, které mohou být problematické v očekávání a komunikaci); skupinové participace (ukrajinské rodiny měly tendenci se více účastnit skupinových aktivit a byly více otevřené k zapojení do komunitních akcí než české romské rodiny); materiální hodnoty (ukrajinské rodiny si více vážily materiální pomoci a věcí, které pro ně byly k dispozici, při srovnání s některými českými rodinami); péči o děti (ukrajinské děti byly často velmi upravené a rodiče kladou velký důraz na jejich vzhled a základní péči); jazykovou bariéru a komunikaci (ukrajinské rodiny někdy tvrdily, že rozumí češtině, aby nedělaly problémy, ale ve skutečnosti nemusely porozumět všemu, což mohlo vést k nedorozuměním); vztah s pracovníky (ukrajinské rodiny měly tendenci k menšímu odstupu a větší důvěře vůči pracovníkům, zejména těm ukrajinským, což přinášelo osobnější vztahy než u českých/romských rodin).

Po dobu realizace projektu **realizátor disponoval následujícími odbornými kapacitami** pro práci s cílovou skupinou: case manager; interkulturní pracovník; komunitní pracovník; psycholog, pedagog volného času; vychovatel v Centru pro předškoláky; sociální pracovník v Centru pro předškoláky; sociální pracovník – odborný garant; lektor neurografiky; odborní lektori. Realizátor projektu cílil i na zapojení ukrajinských pracovníků. Většinou se jednalo o pracovníky, kteří žili na území Česka již delší dobu. Důležitá byla znalost ukrajinského jazyka zejména na pozici interkulturních a komunitních pracovníků, psychologa. Některé pozice vyžadovaly vysokoškolské vzdělání, na jiné dostačovalo středoškolské vzdělání.

Způsob práce s cílovou skupinou

Realizátoři projektu **vyhledávali a kontaktovali cílovou skupinu několika způsoby**. Prvním způsobem byly **letáky s informacemi** – na začátku projektu byly distribuovány letáky a informace o projektu na různá místa, jako byly ubytovny a úřady, aby se informace dostaly k potenciálním klientům. Druhým způsobem oslovování klientů byly **sociální sítě**, kde byly vytvořeny skupiny a profily, které sloužily k šíření informací o projektu a jeho aktivitách. Lidé byli do těchto skupin přizváni často na základě

osobních doporučení a kontaktů od dalších ukrajinských uprchlíků, kteří v Chrudimi již pobývali. Třetím způsobem vyhledávání cílové skupiny byly **komunitní akce** organizované komunitním centrem. Aktivita, které organizovalo, sloužily jako vstupní brána k navázání kontaktu s cílovou skupinou. Účast na těchto akcích umožnila pracovníkům projektu přímý kontakt s rodinami. Dalším způsobem vyhledávání bylo **síťování a spolupráce s institucemi**. Realizátoři využívali svou síť kontaktů s místními institucemi, jako byly školy, školky a sociální služby, které pomáhaly identifikovat a doporučovat rodiny, které by mohly potřebovat pomoc. Posledním způsobem, který realizátoři projektu v rozhovoru jmenovali, byl **spontánní kontakt** – v průběhu projektu se stávalo, že rodiny samy vyhledávaly pomoc pracovníků projektu často na základě doporučení jiných rodin nebo institucí, se kterými byly v kontaktu.

Způsob zapojení ukrajinských uprchlíků do klíčových aktivit se odvíjel od toho, o jakou klíčovou aktivitu se jednalo. Z rozhovorů vyplynulo, že nejvíce aktivit, tedy i největší zapojení osob z cílové skupiny, bylo realizováno v rámci **Komunitního centra Ukrajina**. Klienti se do této aktivity zapojovali dobrovolně a v takové míře, v jaké sami chtěli. Zájem byl značný, jelikož komunitní centrum bylo ukrajinskými uprchlíky **vnímáno jako bezpečný prostor**, kde se mohou bez obav setkávat a trávit čas ve své komunitě, což je pro ně důležité zejména po psychické stránce. V rámci komunitního centra se uprchlíci účastnili aktivit jako byly kurzy ukrajinského jazyka, logopedie, neurografika, arteterapie, jóga či výtvarné činnosti. Velmi oblíbenou se stala **skupina pro teenagery**, která byla určena ukrajinským dětem starším 15 let. Ti v rozhovorech zmiňovali, že zapojení pro ně bylo velmi důležité, protože jim pomáhalo navazovat přátelství s vrstevníky, kteří se ocitli v podobné životní situaci jako oni. Program (náplň) setkání si určovali teenageři sami – jednalo se např. o hraní deskových her, ale i povídání si a sdílení zkušeností. Z rozhovorů vyplynulo, že tato setkání byla vnímána jako velmi důležitá jak samotnými teenagery, tak jejich rodinami i pracovníky organizace a měla pozitivní vliv na jejich adaptaci v novém prostředí, na zlepšení sebevědomí, utváření nových přátelství, zlepšení školních výsledků. Velmi oblíbenými se staly také **speciální dny/oslavy**, které Amalthea pořádala několikrát ročně. Akce byly volně dostupné a mohl se jich účastnit ten, kdo chtěl. Jednalo např. o následující akce: Den nezávislosti Ukrajiny, Ukrajinský piknik, Oslava Nového roku, Den svatého Valentina, Velikonoce, Vánoce, Mikuláš. Některé akce byly podle pracovníku Amalthei hojně navštěvované nejen ukrajinskou komunitou, ale i českou veřejností, což vedlo ke zlepšení vzájemných vztahů. V rámci provozu komunitního centra byly oblíbené aktivity jako **výlety po ČR** (planetárium, Zoo, muzea, návštěva Prahy apod.), **kurzy neurografiky, kurzy jógy**.

Podle projektové žádosti měly být aktivity centra provozovány v prostorách Amalthea a na velké ubytovně v Chrudimi, kde žili ukrajinští uprchlíci. Z rozhovorů s realizačním týmem ale vyplynulo, že na ubytovně žádné komunitní akce neprobíhaly a všechny byly přesunuty do prostor organizace Amalthea: *„provozně by tam mohli chodit jenom lidi z té ubytovny a různě se to tam měnilo, takže to vlastně vytvářelo mnohem větší bariéry, než jsme od komunitního centra potřebovali, ...“* Na ubytovnu navíc podle realizačního týmu docházela ještě jiná organizace a oni nechtěli, aby se tyto organizace klientům vzájemně pletly.

V rámci **Služeb pro ohrožené rodiny s dětmi** probíhalo zapojení osob z cílové skupiny několika způsoby, vždy podle potřeby konkrétní rodiny. Jednalo se o kombinaci dobrovolného vyhledání služeb organizace a kontaktu zprostředkovaného některým z úřadů, např. OSPOD. U konkrétních rodin byly nejčastěji řešeny oblasti bydlení, zaměstnání, školní docházky dětí a obecně integrace do společnosti. Pracovnice Amelthei pomáhaly ukrajinským klientům prostřednictvím doprovodů, jejichž cílem bylo pomoc klientům s tlumočením a překlady (např. v rámci komunikace s úřadem práce i s dalšími úřady, se

školy, u lékaře apod.). K řešení situace konkrétních rodin se setkávali pracovníci projektu s dalšími aktéry, kterých se daná situace týkala a hledali společně možnosti podpory a pomoci. Tato setkání organizovali projektoví pracovníci.

Při výkonu své práce se pracovníci **setkávaly s problémy, které se jim nepodařilo vyřešit**. Jedním z nich byla **nemožnost vyřízení průkazu ZTP**. Ukrajinci uprchlíci nebyli zařazeni do českého sociálního systému stejným způsobem jako občané ČR, což komplikovalo jejich přístup k některým formám podpory. Tento problém měl praktické dopady na jejich každodenní život, například nemohli využít vyhrazená parkovací místa pro osoby se zdravotním postižením nebo jiné výhody spojené s průkazem ZTP. Dalším problémem, který musely pracovníce odboru v rámci své agendy řešit, bylo **placení poplatků za komunální odpad**. Ani pracovníci úřadu, ani ukrajinci uprchlíci neměli informace o tom, že ve městě Chrudim musí přichodzí platit poplatky za komunální odpad. Podle informací od pracovníce Odboru sociálních věcí budou uprchlíci s největší pravděpodobností muset doplatit poplatky za celé tři roky zpětně, což je pro mnohé z nich finančně neúnosné. Pracovníci se snaží vyjednat udělení výjimky. Posledním problémem, se kterým se pracovníce musely při své práci potýkat, byly **časté změny v legislativě**, které se týkaly postavení ukrajinských uprchlíků. Podle pracovníků vedly časté změny v Lex Ukrajina a nejistoty ohledně udělování dočasné ochrany k tomu, že uprchlíci nevěděli, jaká budou jejich práva a povinnosti v dlouhodobějším horizontu. To se promítlo do jejich možností a schopností integrace do české společnosti. Někteří z uprchlíků chtějí v Chrudimi zůstat dlouhodobě, proto je podle pracovníků třeba i nadále podporovat jejich sociální integraci.

Aktivita služeb pro ohrožené rodiny s dětmi a komunitního centra se dle sdělení pracovníků projektu v praxi často překrývaly a doplňovaly. „*Myslím, že to, co se ukázalo, že vlastně nemáme čistě komunitní centrum a čistě služby pro ohroženou rodinu. Na základě zkušeností z komunitního setkávání se začal dělat například příměstský tábor, dále adaptační skupiny pro předškoláky, výjezdy s mladými Ukrajinci. To nebyly aktivity, které jsme měli úplně promyšlené před zahájením realizace projektu, ale často jsme reagovali na aktuální potřeby, situačně.*“ Oproti projektové žádosti došlo k rozšíření aktivit práce s mladými lidmi (teenagery), kteří mají v sobotu své pravidelné setkávání a vytvářejí si vlastní program. Tato aktivita vzešla z potřeb samotných klientů a zainteresovanými aktéry je vnímána velmi pozitivně: „*Fakt se nám tady začaly objevovat děti, které třeba dva roky byly buď doma nebo ve škole a nikam nechodily, nic nenavštěvovaly a dost často byly i izolované od své komunity a najednou měly místo, kam mohly přijít a něco se dozvědět. Nebo s nimi mohl někdo začít pracovat.*“

Klíčová aktivita **koordinace v území** pak byla zaměřena zejména na druhou cílovou skupinu projektu, kterou byli poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny s dětmi a dalších služeb na podporu sociálního začleňování. V rámci této aktivity měla vzniknout **platforma, která se měla scházet třikrát ročně**. Podle informací z rozhovorů však nová formální platforma nevznikla, místo toho se koordinace začlenila do běžného provozu a fungování městského úřadu a dalších zapojených institucí a organizací. Tento přístup se podle oslovených aktérů ukázal jako efektivní, protože umožnil flexibilní zapojení různých aktérů podle aktuálních potřeb. „*My to nemáme asi vyložené formalizované, že to je platforma, kam přijdou ty a ty lidi, ale v podstatě se scházíme jednou měsíčně na úřadu a přizýváme tam lidi, se kterými například v tom aktuálním období něco řešíme. Dále se účastníme již existujících platforem. To znamená komunitního plánování. A kolegyně, která působí na úřadě, tak se účastní porad. Takže vlastně ta realita ukázala, že není potřeba vytvářet nějakou jednu umělou platformu, ...*“ Příkladem byly pracovní skupiny realizované k problematice předškolního i školního vzdělávání, kde se řešilo vzdělávání ukrajinských žáků. Platforem se účastnili aktéři podle potřeby a zvoleného tématu.

Nejčastěji na ně byli zváni zástupci Města Chrudim (krizové řízení, odbor sociálních věcí, odbor školský), zástupci obcí, sociálních služeb, ředitelé MŠ a ZŠ, úřad práce. Ukrajinské pracovníce, které jsou součástí Odboru sociálních věcí, byly navíc zvány např. na setkávání či školení dalších aktérů, například na školení koordinátorů prevence, kam měli přinést svůj pohled. V rámci aktivity měla kromě platformy vzniknout také webová stránka, která měla obsahovat interní informace (zápisy ze setkání platformy apod.) a veřejné aktuální obecné informace k pobytu Ukrajinců v ČR, a také specifické informace pro ORP. K této aktivitě realizační tým uvedl následující: „*Tak my máme webové stránky jako organizace a v rámci nich byla zřízena část, která informuje o tomto projektu, ale v průběhu projektu se ukázalo, že vlastně pro naše potřeby webová stránka jako taková není úplně jako žádoucí, ale naopak oproti žádosti jsme více využívali sociální síť.*“ Na webové stránce byly podle realizátorů projektu pouze základní projektové informace a pro komunikaci s veřejností byly mnohem více využívány sociální sítě. Zároveň na webových stránkách města Chrudim existuje záložka, která přinášela další informace pro ukrajinské občany.

Délka zapojení účastníků do realizovaných aktivit se lišila v závislosti na typu aktivity a individuálních potřebách účastníků. U komunitních aktivit, které byly otevřené a flexibilní, zůstávali účastníci zapojení po delší dobu – do té doby, dokud jejich zájem o aktivity trval. V případě aktivit zaměřených na řešení konkrétních problémů, jako bylo například zapojení na základě doporučení OSPOD nebo škol, byla délka zapojení více vázána na vyřešení daného problému. Organizace byla zvyklá pracovat s rodinami dlouhodobě, často uzavírala smlouvy o spolupráci na jeden rok, přičemž v mnoha případech spolupráce pokračovala i déle, pokud to situace vyžadovala. U předškolních dětí bylo cílem, aby po roce až roce a půl přešly do běžných mateřských škol, přičemž organizace někdy poskytovala podporu i během prvního půlroku adaptace v novém prostředí. Obecně platilo, že délka zapojení byla přizpůsobena potřebám účastníků a cíli minimalizace ohrožení dítěte nebo rodiny. Od počátku projektu do konce listopadu 2024 se projektových aktivit účastnilo 427 osob, z nichž 96 získalo podporu přesahující 40 hodin.

Přínosy pro cílovou skupinu

Jak už bylo zmíněno, projektové aktivity byly zaměřeny na dvě cílové skupiny. Podle projektové žádosti měla realizace projektu vést ke změnám v koordinaci pomoci ukrajinským uprchlíkům a také v životě ukrajinských rodin. Realizátoři projektu očekávali, že **řešení integrace** uprchlíků z Ukrajiny bude **koordinované a systematické**:

- budou zapojeny všechny relevantní subjekty,
- dojde k prohloubení mezirezortní spolupráce (obce, sociální služby, školy, úřad práce),
- lepší se a zintenzivní spolupráce mezi jednotlivými službami,
- aktéři se budou lépe orientovat v problematice uprchlictví – pobytu osob z Ukrajiny v ČR,
- odborná veřejnost i cílová skupina budou mít rychlý přístup na webové stránky, kde budou shromážděny aktuální informace k jednotlivým oblastem – vyhledávání informací tak bude rychlé a nebude zatěžovat další instituce či odborníky.

Ve vztahu **k ukrajinským rodinám**, které tvoří druhou cílovou skupinu projektu, byly očekávány následující dopady:

- rychlé obdržení pomoci,

- včasná identifikace možného ohrožení dítěte a rychlé nastavení adekvátní podpory – služby budou efektivnější a levnější,
- zlepšení duševního zdraví,
- rychlejší adaptace na české prostředí, posílení integrace a inkluze.

Podle realizátorů projektu se původní očekávání projektu podařilo naplnit. U ukrajinských klientů pozorovali několik přínosů. Podle pracovnice Odboru sociálních věcí byl důležitým dopadem projektu **koordinovaný přístup a podpora ukrajinských uprchlíků**. Koordinovaný přístup podle ní zahrnoval efektivní propojení oblastí jako sociální a právní poradenství a obecně pomoc při integraci do české společnosti. Klientům bylo umožněno získat všechny potřebné informace na jednom místě a v krátkém časovém intervalu. Konkrétní řešení byla navíc nastavena na míru jednotlivým případům, řešení tedy nebyla obecná, ale byla praktická. Koordinovaný přístup navíc usnadnil hledání řešení a podpory v krizových situacích, např. při řešení zdravotních problémů či problémů s bydlením.

Podle pracovníků v přímé práci bylo důležitým přínosem projektu **zlepšení sociální a ekonomické soběstačnosti uprchlíků**. Projektové aktivity a individuální přístup ke každému z klientů podle pracovníků pomohl klientům s vyřizováním dávek, hledáním bydlení či zaměstnání, což vedlo k větší stabilitě a soběstačnosti rodin.

Dalším přínosem projektu byla **podpora psychického zdraví** ukrajinských uprchlíků. Pracovníci se shodli na tom, že když začali klienti do Amalthei docházet, jejich psychické zdraví bylo velmi špatné. Zlepšení psychického stavu trvalo u některých klientů mnoho měsíců a vyžadovalo kombinaci několika aktivit, které Amalthea nabízela. Mezi aktivity, které klientům v oblasti psychického zdraví nejvíce pomohly, patřila jóga, skupinové i individuální terapie, neurografika a arteterapie. Zároveň hrála významnou roli skutečnost, že Amalthea byla vnímána jako **bezpečné a podpůrné prostředí**, kde se mohu lidé scházet, sdílet své zkušenosti a být si navzájem oporou. V bezpečném prostředí byli klienti zároveň otevřenější, svěřovali se se svými problémy a byli k pracovníkům upřímní ohledně toho, s čím opravdu potřebují pomoci. Podpora v oblasti psychického zdraví cílila jak na děti, tak na dospělé. Zlepšení psychického stavu mělo podle pracovníků pozitivní vliv na následné začleňování uprchlíků do české společnosti.

S výše uvedeným souviselo také **zlepšení rodičovských kompetencí**. Zlepšení psychického stavu rodičů vedlo mimo jiné k tomu, že se začaly zlepšovat jejich rodičovské kompetence. Pravidelná práce s rodiči ústila k posílení jejich schopností lépe podporovat děti v adaptaci na nové podmínky. Důležitou součástí zlepšování rodičovských kompetencí bylo také vysvětlování toho, jak funguje systém českého školství či komunikace se školou. Z rozhovorů vyplynulo, že nedorozumění mezi rodičem a školou mohly vznikat jednak kvůli jazykovým bariérám (ukrajinští rodiče často vše odkývnou, aniž by ve skutečnosti rozuměli), ale také kvůli odlišnostem v rámci českého a ukrajinského vzdělávacího systému (např. omlouvání absence dětí). Díky koordinaci různých aktérů v prostředí se podařilo včas identifikovat rodiny, ve kterých by díky sníženým rodičovským kompetencím mohlo docházet k problémům, a tyto rodiny obdržely včasnou pomoc, která byla uzpůsobena na míru jejich potřebám.

Dalším přínosem pro cílovou skupinu byla **podpora jazykové integrace**. Byť v rámci projektu bylo podporováno neformální vzdělávání v českém jazyce a byly nabízeny klientům kurzy jiných organizací, uvítali by pracovníci Amalthei vyšší dostupnost jazykových kurzů (českého jazyka) různých úrovní, nejen na úrovni A1 či A2. Navíc negativně hodnotili celkový úbytek počtu jazykových kurzů: „*Ubylo jazykových kurzů. Předtím tady bylo 129 kurzů a teď jich tady je do 20. Navíc ty kurzy byly na úrovni A1, A2. Když jsme se chtěli sami účastnit, například já mám B1, chtěla bych pokračovat dál a kurzy pro vyšší úroveň nejsou dostupné. Lidé mohou znát základ, „dobrý den“ a takové jednoduché věty, ale pokud jdou*

k lékaři, tak tam jednoduché věty nestačí.“ Podle nich je další zvyšování jazykové úrovně ukrajinských klientů velmi důležité, zejména pro jejich ekonomickou soběstačnost i následnou integraci do české společnosti. U dětí je podle nich situace lepší než u dospělých, jelikož děti mají mnohem větší kontakt s českým jazykem zejména díky školní docházce.

V neposlední řadě projekt přispěl **k většímu propojení ukrajinské komunity s českou majoritní společností**. Podle pracovníků byly komunitní akce, které se konaly na veřejných místech (parky), navštěvované jak českou veřejností, tak ukrajinskou komunitou. V rámci koordinace aktivit v regionu zapojení ukrajinských pracovníků do chodu Odboru sociálních věcí přispělo k lepšímu interkulturnímu propojení a **pochopení kulturních odlišností**.

Příběh účastníka projektu – Oksana

Paní Oksana přijela se svými dvěma syny a dcerou do Česka v březnu roku 2022. Na Ukrajině žila rodina v Charkovské oblasti, proto se svou vlast rozhodla opustit hned v prvních dnech po ruské agresi. Rodina se rozhodovala, do které země se vydá a jejich volba nakonec padla na Českou republiku. Rodina chtěla, aby zvolená destinace byla z hlediska jazyka i kulturní blízkosti co nejbližší Ukrajině: *„V Charkově děti bydlely ve sklepech. Z toho onemocněly, neměli jsme žádný plán, kam můžeme jít, ale chtěli jsme, aby to byl slovanský stát.“*

Po příjezdu do Pardubic rodina vyhledala Centrum na podporu integrace, kde jim bylo doporučeno, aby z toho důvodu, že se jedná o početnou rodinu, pokračovali do Chrudimi. Po příchodu do Chrudimi se rodina ocitla v prostředí, kde bylo vše nové a neznámé. Ubytování jim bylo poskytnuto v rámci školního internátu a s prvotní orientací ve městě jim pomohl ředitel školy. Matka uvedla, že nejprve si myslela, že se bude jednat pouze o dočasné ubytování s tím, že za několik měsíců bude válečný konflikt ukončen a rodina se bude moci vrátit na Ukrajinu. To se ale nestalo a v současné době se rodina chystá v Česku zůstat, jelikož se podle svých slov nemá kam vrátit.

Informaci o existenci organizace Amalthea získala rodina prostřednictvím základní školy, kterou děti navštěvovaly. Pracovnice školy jim dala informační leták, s jeho pomocí se rodina snažila budovy Amalthei najít, což se jim však nepovedlo. Centrum se jim podařilo najít náhodou až ve chvíli, kdy organizace pořádala v parku jednu z komunitních aktivit. Od té doby začala matka komunitní centrum navštěvovat a pravidelně se účastnit jeho aktivit. *„Začala jsem tam chodit, protože jsem viděla, že je tady nabídka jógy a neurografiky a ještě jsem viděla, že je tady paní psycholožka,“* uvedla během rozhovoru matka. Nabízené aktivity pro ni znamenaly nejen osobní rozvoj, ale také psychickou podporu v těžkých chvílích: *„To byla pomoc, to byla opravdu podpora.“* Kromě výše uvedených aktivit (jóga, neurografika, psychologická pomoc) navštěvovala matka ještě kurzy českého jazyka pro uprchlíky. Akce, kterých se účastnila, pro ni také představovaly způsob, jak být v kontaktu s dalšími členy ukrajinské komunity. Než začala do Amalthei docházet, neměla se svou komunitou prakticky žádný kontakt. Tím se vytvořil bezpečný prostor pro sdílení vzájemných zkušeností s dalšími uprchlíky, ve kterém si mohly ženy vyměňovat vzájemné zkušenosti se životem v Česku. S ostatními matkami řešila témata jako přihlášky na střední školu a další, což ji dodávalo pocit, že na vzniklé problémy není sama. Zároveň podle jejího názoru neexistuje nic, s čím by v současné době potřebovala pomoci a Amalthea by ji s tím pomoci neuměla.

Po nějaké době začaly do komunitního centra docházet i děti (v roce 2024). Jako první nejstarší syn: *„Strašně mi pomohlo, že se tady můžu pobavit s lidmi svého věku a najít si kamarády. Prostě vyjít z té rutiny, co mám každý den jako škola, domů, škola, domů a tady ještě aspoň mám v tu sobotu nějaký*

sraz. “ Účastnil se zejména sobotních setkání teenagerů a dále komunitních akcí jako byla oslava Vánoc, Nového roku, Den nezávislosti Ukrajiny. Některé akce pomáhal se svými kamarády z klubu teenagerů organizovat. Mladší sestra byla na klub pro teenagery ještě malá, takže v rámci Amalthei využívala zejména psychologickou pomoc a s dalšími členy rodiny se účastnila velkých komunitních akcí, případně výletů.

Participantka uvedla, že v současné době jsou její děti do české společnosti lépe integrovány než ona, což je zejména díky tomu, že navštěvují českou školu a zdokonalují se v českém jazyce. Děti mají mezi spolužáky ve škole několik českých přátel, česky se domluví bez problémů. Zároveň uvedla, že je pro ně velmi důležitý kontakt také s vrstevníky z ukrajinské komunity. Uvítala by, kdyby bylo k dispozici více bezplatných jazykových kurzů pokročilejší úrovně. V době rozhovoru byla nezaměstnaná a nemohla najít práci, která by odpovídala jejímu oboru a stupni vzdělání – má vysokoškolské vzdělání v oboru organizátorka kulturních a korporativních akcí. Nostrifikaci vysokoškolského vzdělání neměla, jelikož se ji nepodařilo v Česku nalézt univerzitu, která by nostrifikaci vystavila. V České republice plánuje rodina zůstat natrvalo: *„My se nemáme kam vrátit. Přáli bychom si, abychom tady zůstali, aby děti tady měly vzdělání. Já se musím víc zaměřit na jazyk a hledat práci, třeba se přeorientovat na jiný obor.“* Rodina si dle svých slov dokázala představit, že by služby Amaltheii přestala navštěvovat, ale nechtěla, aby k tomu došlo: *„Dokážu si to představit, ale já bych hrozně nechtěl. Jo mě se strašně líbí ta komunita, co máme tady pro teenagery, a to bych nechtěl asi ztratit.“*

Zkušenosti z realizace

Realizační **tým hodnotí projekt jako úspěšný**, a to hned v několika oblastech. Díky koordinaci v území se podařilo poskytnout ukrajinským uprchlíkům, zejména rodinám s dětmi, potřebnou podporu a pomoc při integraci do české společnosti. Spolupráce klíčových aktérů (zástupci Odboru sociálních věcí, Odboru školství, obcí, sociálních služeb, ředitelů ZŠ a MŠ apod.) se díky **setkávání v rámci platform** zefektivnila, a to i přes to, že nedošlo k vytvoření nové platformy pro setkávání. Byla využita platforma stávající, která se setkávala v případě potřeby, nikoli pouze třikrát ročně, jak bylo plánováno. Za velmi důležitou byla pokládána **komunikace o kulturních odlišnostech**: *„My jsme měli s ukrajinskými pracovníky Amalthei na začátku projektu společné setkání, kdy oni nám říkali, jak to funguje na Ukrajině a my jsme jim říkali, jak to funguje v Čechách. Týkalo se to oblasti sociálně-právní ochrany dětí a vůbec fungování rodin a výchovných zvyklostí. Tohle jsme si hodně vyjasňovali.“* Toto může být vnímáno jako příklad dobré praxe, který se v rámci projektu osvědčil. Zároveň lze za inovativní vnímat umístění služeb organizace Amalthea ve společných prostorách s OSPOD na úřadu v Chrudimi. Podle zkušeností tato praxe bourala bariéry nejen mezi pracovníky navzájem, ale také mezi pracovníky a klienty z Ukrajiny.

Dalším příkladem dobré praxe, který se podle realizátorů projektu osvědčil, bylo **šíření informací po sociálních sítích**. V rámci projektu měla podle projektové žádosti vzniknout webová stránka, která obsahovat interní informace a veřejné aktuální obecné informace k pobytu Ukrajinců v ČR a také specifické informace pro ORP Chrudim. Realizátoři v průběhu rozhovoru zdůraznili, že se jim osvědčilo spíše šíření informací na sociálních sítích, než na webu: *„Máme vlastně instagramový profil, máme skupiny na Telegramu, které fungují velmi dobře, jsou sdílené i dalšími organizacemi.“* Kromě toho se jim osvědčilo **natáčení videí na nejrůznější témata**, která ukrajinští uprchlíci v souvislosti s životem v Česku řešili. Videá byla točena v ukrajinštině, byla krátká, dobře dostupná a srozumitelná pro všechny bez rozdílu. To potvrzovali v rozhovorech i účastníci projektu. Ti navíc oceňovali, že program komunitního centra byl každý týden aktualizován a sdílen pomocí Telegramu. Tam měli vytvořenou

skupinu v rámci aktivity neurografika, kde sdíleli své výtvary a vzájemně se inspirovali. Mezi Ukrajinci je sociální síť Telegram obecně velmi oblíbená, a to i přes to, že v českém prostředí není příliš využívána.

Dalším inovativním přístupem a zároveň příkladem dobré praxe v rámci projektu bylo využití výše zmíněné **neurografiky**. Tato terapeutická metoda je na Ukrajině podle výpovědí velmi oblíbená. Jedná se o moderní metodu spojující koučink, kresbu a psychologii. Podle klientů i pracovníků je to vhodná metoda na odbourání stresu, zlepšení psychického stavu a lepšímu poznání sebe sama.

Přínosem projektu, který realizátoři v jeho začátcích neočekávali, byl **značný zájem o skupinu teenagerů**. Tato skupina se pravidelně scházela v sobotu v prostorách komunitního centra. Stalo se bezpečným místem, kde scházely děti starší 15 let bez dozoru dospělých a trávily společně čas při aktivitách, které si sami určili. Setkávání pomáhalo navazovat nová přátelství, vyměňovat si zkušenosti a vzájemně se podporovat při řešení problémů, které byly spojeny s životem v novém prostředí. V rámci skupiny se děti navíc doučovaly, čímž se zlepšoval jejich školní prospěch a úspěchy ve škole. Někteří účastníci skupiny se navíc setkávali i mimo pravidelná sobotní setkávání a chodili společně např. cvičit. I tuto aktivitu lze podle realizačního projektu vnímat jako příklad dobré praxe – vznikem této skupiny se realizátor projektu snažil pružně reagovat na potřebu, která od klientů organizace vzešla.

V neposlední řadě lze za příklad dobré praxe označit také **zaměření služeb na ohrožené rodiny s dětmi**. Podle informací z rozhovorů přispíval ke snížení rodičovských kompetencí i špatný psychický stav rodičů, kteří museli v souvislosti s životem v České republice řešit hned několik zásadních věcí najednou. Práce s psychikou rodiče se tak ukázala jako velmi důležitá pro rozvoj jeho rodičovských kompetencí a pro stabilizaci celé rodiny. Aktivity projektu vedly k podpoře ohrožených rodin s dětmi a k aktivnímu řešení jejich nepříznivé životní situace.

Kromě příkladů dobré praxe v rámci projektu identifikujeme některé bariéry. První z nich souvisí **s nároky kladenými na prostory organizace Amalthea**: *„Já myslím, že zvláště ze začátku to bylo organizaci hodně zatěžující v tom, že přibýly ty komunitní aktivity, které tady normálně neděláme, což vzneslo velké nároky nejen na prostory, údržbu, vybavení, ale byl tady najednou i hluk, nepořádek. Byl to vlastně trochu jiný typ činnosti a ovlivnil celkově asi všechny.“* S větším počtem klientů a s narůstajícím počtem aktivit souviselo podle realizátora také větší opotřebení vybavení (nábytek apod.).

Další problémy, které v průběhu rozhovoru realizační tým jmenoval, se týkaly financování projektu. První z nich se týká **vyplácení záloh**: *„A letos, teď z poslední monitorovací zprávy, která pokryla výplaty do října, tak jsme zhruba vyčerpali zálohu a další peníze dostaneme až v únoru. A zároveň musíme teď vyplatit mzdy listopad, prosinec a na ty teď nemáme peníze. Víme, že na to peníze dostaneme, ale teď je nemáme.“* Podle pracovníka organizace museli tuto situaci řešit formou půjček, které po obdržení finanční zálohy splatili.

Další problém se týkal **financí a celé udržitelnosti projektu** – zajištění návazného financování, respektive toho, že žádné návazné financování nebylo dle vyjádření dostupné. Realizátoři uvedli následující: *„Projekt končí, ale problémy nekončí, naopak se ukazuje, že jich je čím dál tím víc. A v podstatě v tuhle chvíli nejsou žádné dostatečné finanční zdroje, aby se v té práci pokračovalo.“* Podle participantů jsou takováto řešení (financování v rámci projektů na omezenou dobu) značně nekonceptní. Pro organizaci je neudržitelné, aby financovala tolik aktivit a úvazků, jako tomu bylo v rámci projektu. Zároveň vedení organizace nechce o ukrajinské pracovníky přijít, protože si uvědomuje jejich potřebnost a důležitost. Vedoucí pracovnice Odboru sociálních věcí na tuto situaci reagovala tak, že na financování dvou úvazků pro ukrajinské pracovnice, které byly součástí odboru,

podala žádost do projektové výzvy Ministerstva vnitra a dodala, že doufá, že bude schválena a zabezpečí tím vybudovanou spolupráci ve službách, které byly poskytovány ohroženým rodinám s dětmi.