Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

ppm factum

CSS OSTRAVA JAKO POSKYTOVATEL KOMPLEXNÍCH SLUŽEB OD KOLÉBKY AŽ DO SMRTI

Případová studie

Vytvořená v rámci veřejné zakázky Případové studie projektů služeb pro ohrožené děti, rodiny a mladé dospělé v OPZ+

Vypracoval: **ppm factum research s. r. o.**

Srpen 2023

Projekt: NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých[1]

Řešitel: Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

[1] Reg. č. projektu CZ.03.02.02/00/22_017/0001204.

Obsah

Cíl studie ... 3
Představení organizace Centrum sociálních služeb Ostrava o.p.s. – historie a vývoj ... 3
Zaměření organizace a základní součásti ... 3
Vývoj organizace ... 4
Vize organizace ... 5
Unikátnost organizace ... 5
Nejvýznamnější úspěchy ... 5
Neúspěchy ... 6
Překážky pro činnost organizace ... 6
Možná řešení překážek činnosti organizace ... 6
Hlavní problémy v oblasti podpory ohrožených dětí ... 6
Projekt NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých ... 7
Historie myšlenky projektu ... 7
Základní koncepce projektu ... 8
Limity a obavy s projektem spojené ... 8
Význam projektu pro jednotlivé aktéry ... 8
Význam projektu pro organizaci jako celek ... 8
Ideální výsledek/dopad projektu ... 9
Výzva č. 17 OPZ+ a obecně systémová podpora ... 9
Příběh změny ... 10
„Díky projektu se zvýší potenciál rozvoje programu pro děti a mládež s rizikovým chováním, jejichž počet je v regionu nejvyšší v ČR. Zároveň bude posílen a stabilizován tým programu a tím se sníží riziko vyhoření a rozpadu týmu programu.“ ... 10

Cíl studie

Cílem případové studie je zachytit komplexní situaci projektu „NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých“ (dále jen NENECH SE), který byl podpořen v rámci výzvy č. 17 OPZ+. Zaměřujeme se proto jak na historii řešitelské organizace, jíž je Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., tak na historii samotného projektu a jeho zasazení do širšího kontextu činnosti organizace. Nejedná se přitom o kritické zhodnocení činnosti organizace a jejího projektu, nýbrž o zprostředkování subjektivního pohledu samotných pracovnic organizace, tedy toho, jak ony samy vnímají přínos projektu a podpory v rámci výzvy č. 17 OPZ+ pro organizaci jako celek. Studie je založena na analýze dokumentů (desk research), individuálních rozhovorech a skupinovém rozhovoru s pracovnicemi řešitelské organizace projektu. Konkrétně byly rozhovory vedeny se třemi kmenovými pracovnicemi organizace. Těmi byly:

- odborná ředitelka organizace Mgr. Veronika Dlouhá působící v organizaci od roku 2010, začínala na pozici sociální pracovnice v Domě na půl cesty a nyní působí na pozici odborné ředitelky,
- výkonná ředitelka Mgr. Hana Schwarz, působící v organizaci od roku 2011, čerstvě několik měsíců na pozici výkonné ředitelky a brzy se stane ředitelkou. Původně v organizaci pomáhala ustavit a následně rozvinout nově založenou pečovatelskou službu, následně se v organizaci začala věnovat sociálně-právní ochraně dětí na pozici vedoucí střediska náhradní rodinné péče,
- koordinátorka projektu Bc. Klára Jankovičová působící v organizaci od roku 2019, zpočátku na pozici pracovnice sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a animátorky volnočasových aktivit, následně od roku 2020 zastávala i pozici koordinátorky volnočasových aktivit a od roku 2021 se začala podílet na realizaci programu sekundární prevence, na který nyní navázal projekt „NENECH SE“.

Představení organizace Centrum sociálních služeb Ostrava o.p.s. – historie a vývoj

Zaměření organizace a základní součásti

Organizace Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s. (dále jen CSS-Ostrava) provozuje svou činnost dvacátým třetím rokem. Za tu dobu se výrazně rozšířil akční radius organizace i její cílové skupiny. Přestože v názvu má organizace stále město Ostrava, nyní již působí i v dalších oblastech Moravskoslezského kraje, zejména v menších obcích v okolí větších měst, kde je nedostatek sociálních služeb, především pro seniory. Zaměřuje se na všechny generace klientů sociálních služeb, tedy od dětí po seniory. Zároveň se věnuje i osobám se zdravotním postižením a osobám pečujícím o ohrožené a rizikové děti. Toto obecné zaměření je patrné i z úvodní formulace na webových stránkách organizace, kde se v sekci „O nás“ praví: „Naším posláním je zabezpečit poskytování kvalitní podpory a pomoci lidem při zvládání obtížných životních situací.“ Z tohoto širokého záběru cílových skupin vyplývá, že organizace poskytuje pestrou paletu služeb, včetně terénních. V současnosti provozuje rodinnou poradnu, sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Ostravě a Novém Jičíně, krizové centrum pro děti a rodinu, volnočasové kluby ve dvou lokalitách

v Ostravě, služby pro náhradní rodiny, azylový dům pro matky s dětmi, azylový dům pro muže, Dům na půl cesty v Ostravě a Frýdku-Místku a pečovatelskou službu pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Vývoj organizace

CSS-Ostrava začínala v roce 2001 jako příspěvková organizace města Ostrava. Navazovala přitom na ubytovnu pro muže, domov pro matky s dětmi a původní manželskou a předmanželskou poradnu, která dnes funguje v podobě rodinné poradny. Všechny tyto služby fungují dodnes, tedy již čtyři dekády. Velkým milníkem byl pro organizaci rok 2011, kdy změnila právní statut na obecně prospěšnou společnost. Tím získala větší volnost v naplňování potřeb klientů, např. možnost realizovat rychle nové projekty a/nebo rozšiřovat stávající služby. Zároveň však změna přinesla větší finanční nestabilitu. Změna právního statutu přitom nebyla jen vlastní iniciativa organizace, neboť město v té době potřebovalo snížit výdaje na sociální služby z důvodu zvyšujících se výdajů na služby péče o seniory. V roce 2013 přišla další zásadní změna, kdy organizace zareagovala na novelu sociálně-právní ochrany dětí a stala se tzv. doprovázející organizací a rozšířila své služby o náhradní rodinnou péči. Zároveň v tom samém roce vznikla služba pro seniory, takže v tuto chvíli poskytuje organizace služby „od kolébky až do smrti“ – slovy jejích pracovnic. Jak je v organizaci zvykem, jednalo se o rozhodnutí vycházející z identifikace bílých míst v poskytování sociálních služeb v lokalitě. Kolem Ostravy je velké množství malých obcí, v nichž nebyly dostupné terénní služby pro seniory. Ty byly do té doby jen ve větších městech. Takto se postupně do činnosti organizace nabalovaly i další služby a cílové skupiny, neboť organizace se účastní i komunitního plánování na různých úrovních obcí, města a kraje. Reaguje tedy i na poptávku jiných měst (např. Karviná, Frýdek-Místek, Třinec, Frýdlant) a obcí v regionu, které se na organizaci díky jejím dobrým výsledkům s klienty obracejí s tím, aby u nich vybudovala svou pobočku. Organizace se však již nechce nutně rozšiřovat, ale spíše poskytovat aktuální služby v dobré kvalitě a dále je rozvíjet. Nechce být velká na úkor kvality a zároveň nechce omezovat aktuální služby a programy. Proto se chce soustředit spíše na předávání „know-how“ tamním sociálním pracovnicím a pracovníkům než na budování nových poboček. Toto rozhodnutí pramení i z velkého nárůstu klientely ve stávajících pobočkách vlivem Covidu-19 a války na Ukrajině, které pro děti a mladistvé představují významné spouštěče úzkostných stavů. V současné době se tak organizace věnuje nejen sociálně znevýhodněným dětem, ale obecně dětem prožívajícím jakékoli náročné životní období, včetně např. rozvodu rodičů nebo změny bydliště a školy. Zároveň se však organizace nachází v určitém transformačním období, neboť do důchodu odchází její dlouholetý ředitel a nastupuje nová ředitelka, jejímž úkolem bude nastavit další směřování organizace. Prozatím je jasné, že organizace nechce překotný růst, spíše pozvolné rozšiřování služeb na základě nově identifikovaných potřeb jednotlivých cílových skupin.

Nastíněným více než dvě dekády trvajícím vývojem se tak z CSS-Ostrava stal vyhledávaný poskytovatel sociálních služeb v celém kraji. Organizace je partnerem měst jako jsou Ostrava, Frýdek-Místek, Nový Jičín nebo Karviná v rámci komunitního plánování, sociálního začleňování, multidisciplinárních týmů prevence kriminality a nově stanovené pracovní skupiny prevence zaměřené na Děti a mládež a Týmů pro mládež při OSPOD k včasné intervenci. Na organizaci se díky její pověsti neobracejí jen města a obce poptávající její služby pro své obyvatele, ale i další aktéři, kteří chtějí pomoci v řešení individuálních případů osob v nouzi, zejména školy, OSPODy, ale i samotné děti nebo jejich rodiče. Za posledních více než 10 let, za které mohou hovořit dvě respondentky studie, se organizace rozrostla dvojnásobně z cca 40 pracovnic a pracovníků na cca 85 kmenových zaměstnankyň či zaměstnanců a dalších cca 50 osob spolupracujících na DPP.

Vize organizace

Základní vize organizace se za dobu jejího fungování nijak nemění. Je jí snaha pomáhat osobám v náročných životních situacích. Od doby jejího založení se rozšířilo území, na kterém chce organizace tuto vizi realizovat z Ostravy na celý Moravskoslezský kraj. Nicméně budoucí ředitelka dodává, že do budoucna by ráda vizi zkonkretizovala. Obecně považuje interní diskusi o vizi či vizích organizace za důležitou v rámci snahy o nastavení dlouhodobého plánu udržitelného rozvoje i krátkodobějších akčních plánů pro jednotlivá období a jednotlivé služby organizace. Vize by přitom měly být mířeny jak ven směrem ke klientům a partnerům, tak dovnitř směrem k zaměstnancům, aby mohli v organizaci dále profesně růst a vnímali její prostředí jako stabilní a bezpečné. Udržitelnost, kvalita a stabilita služeb proto rozhodně budou součástí této vize. Budoucí plány organizace se budou odvíjet mimo jiné od očekávaných novel klíčových zákonů. Konkrétně organizace čeká na novelu zákona o sociálně-právní ochraně dětí a zákona o sociálních službách.

Organizace také disponuje strategickým plánem, který byl nastaven v roce 2013 za pomoci externího konzultanta, nicméně tento dokument je vnímán jako spíše rámcový, aby neubíral potřebnou svobodu, autonomii a flexibilitu vedoucím jednotlivých služeb. Jednotlivé služby si pak nastavují plány na každý další rok a následně se průběžně měsíčně hodnotí na setkáních vedoucích služeb, jak se plány daří naplňovat. Organizace si chce uchovat svůj rodinný přátelský charakter a působit co nejméně institucionálně.

Unikátnost organizace

Organizace je ve své lokalitě unikátní šíří služeb, které poskytuje. Zároveň kromě šíře a kvality služeb dotazované pracovnice kladly důraz na přístup k zaměstnankyním a zaměstnancům. V organizaci jsou reflektovány jejich potřeby profesního rozvoje i prevence vyhoření. Mají proto volnou ruku ve výběru vzdělávání. Například pracovnice pracující s dětmi a mladistvými mohla absolvovat školení zaměřené na Tik Tok. Zároveň odborná ředitelka sleduje záznamy z různých setkání s klienty, a pokud narazí na velmi náročné případy, sama dotyčným pracovnicím telefonuje, zda nepotřebují nějaké odreagování, například teambuilding. V rámci snahy budovat atmosféru důvěry a také posilovat motivaci jednotlivých pracovnic a pracovníků je běžnou praxí velká autonomie vedoucích jednotlivých služeb, aby mohli co nejlépe reagovat na potřeby svých klientů.

Nejvýznamnější úspěchy

Jako úspěch je vnímán už samotný rozvoj organizace do současných rozměrů, resp. komplexnosti služeb, na základě schopnosti „slyšet“ potřeby klientů a adekvátně na ně reagovat (např. zřízením azylových domů kvůli odhalení problémů s bydlením v rámci rodinné poradny nebo zřízením krizového centra z důvodu nedostatečné dostupnosti psychiatrické péče v ČR). Za úspěch považují dotazované pracovnice také zvyšující se poptávku po službách organizace, tedy že ji partneři i klienti vnímají jako důvěryhodnou. V neposlední řadě vidí jako úspěch i spokojenost zaměstnanců, „že tady lidé chodí rádi do práce“. Zároveň také vypichují, že každé z pracovišť organizace má za sebou řadu dílčích, ale velmi významných úspěchů na poli jejich specifické působnosti. Například rodinná poradna převzala v roce 2021 za svůj program „Nechme dětem dětství“ cenu Ministerstva vnitra za Nejlepší projekt prevence kriminality na místní úrovni na téma Prevence kriminality v době pandemie. Středisko náhradní rodinné péče je zase velmi úspěšné v osvětě v oblasti náhradního rodičovství. Pečovatelská služba se přes těžké začátky udržela a funguje velice kvalitně. Sociálně-aktivizační služby se díky své dobré pověsti rozšířily z Ostravy do Nového Jičína.

Neúspěchy

Organizace má za sebou dva projekty, které se nakonec ukázaly jako slepá ulička, minimálně prozatím. Dotazované pracovnice je však nevnímají přímo jako neúspěchy, ale spíše jako pokusy, které se neprokázaly jako perspektivní. Jedním z nich byl projekt sociálního podnikání, kdy organizace založila stavební firmu. Tato myšlenka se ukázala jako obtížně realizovatelná vzhledem ke specifikům cílové skupiny klientů. Základní myšlenka vycházela z podoby chráněných dílen. Ty jsou však cíleny na osoby se zdravotním postižením či znevýhodněním, na něž se váže stabilní finanční podpora. Zaměstnavatel tak často není finančně ohrožen, pokud někdo na chráněné pracovní pozici nepřijde ze zdravotních důvodů do práce, a zároveň pracovníkův příjem je částečně kryt invalidním důchodem. Sociální firma zaměřená na sociálně vyloučené pracovníky je však ve složitější situaci. Když se například člověk, který bojuje se závislostí na alkoholu, opije a nepřijde do práce, tak zaměstnavatel nemá jak tento výpadek vykrýt, ani finančně, ani náhradním pracovníkem. Na sjednanou práci jsou většinou potřeba všechny domluvené „ruce“. Běžně se však stávalo, že z deseti domluvených pracovníků přišli čtyři.

Druhým projektem, který byl nakonec pozastaven, byl projekt sociálního bydlení. Ukázalo se totiž, že být v roli „pronajímatele“ je do jisté míry v rozporu s rolí sociální služby. Sociální služba má být vždy na straně klienta, má být jeho podporovatelem, nikoli jej trestat. Nicméně nájemníci sociálního bydlení často nemají na zaplacení nájmu, který je pak třeba na nich vymáhat.

Překážky pro činnost organizace

Organizaci trápí podobné problémy jako ostatní organizace v oblasti sociálních služeb pro ohrožené děti. Typicky je to přetíženost (počet případů na pracovníka/pracovnici), kterou dále zvyšuje množství administrativní práce, případně kombinace přímé práce s klienty s koordinací a psaním grantových projektů a metodickou podporou týmů. V těchto podmínkách je pak náročné najít čas na vzdělávání pracovníků, kteří se obávají, aby jejich vzdělávání nebylo na úkor času, který by měli věnovat klientům. Dalším typickým problémem je vysoká fluktuace. Ta je dána jednak výší platů v oblasti sociální práce, syndromem vyhoření a jednak životními etapami pracovnic a pracovníků, kdy odcházejí na rodičovské „dovolené“ či do důchodu.

Možná řešení překážek činnosti organizace

Interně se snaží organizace omezovat odchody zaměstnanců tím, že jim nabízí možnost fluktuace v rámci organizace, tedy přejít do jiné služby, změnit cílovou skupinu. Toto však samozřejmě není řešením vždy. Proto organizace klade důraz na prevenci odchodů v podobě supervize a intervize. Zároveň se snaží omezit fluktuaci i systémem náboru nových zaměstnanců, aby nebyli zaučováni ti pracovníci, kteří by nakonec brzy odešli. Organizace proto ještě před podpisem smlouvy zve vybraného člověka, aby strávil na pracovišti půlden či den a zjistil, zda mu vyhovuje práce a pracovní prostředí. Je to i možnost pro daný tým se vyjádřit, zda chce s daným člověkem pracovat. Tento systém se osvědčuje. Jedna uchazečka o pracovní místo, která pocházela z malé obce, například zjistila, že má fobii z tramvají. Nebyla by proto schopna vykonávat terénní práci. Rozhodla se proto nenastoupit. Jindy se zas ukáže, že by se daný člověk více hodil na jiné pracoviště v rámci organizace, než na jaké se původně hlásil.

Hlavní problémy v oblasti podpory ohrožených dětí

Jeden z hlavních problémů v oblasti sociálních služeb pro ohrožené děti je spatřován v roztříštěnosti poskytované podpory. Jednotliví aktéři, kteří tuto podporu poskytují, se vzájemně

„neslyší“, z toho plyne vzájemná neinformovanost a nekoordinovanost. Dochází pak k situacím, že jedna strana očekává, že druhá strana něco udělá, zajistí, a sama pak nekoná a vyčkává. Druhá strana však neví, že první strana čeká na výsledek její činnosti.

Tato neinformovanost je vnímána i na úrovni organizací ve vztahu k MPSV, kdy by nezisková organizace uvítala víceletý výhled na to, jaké výzvy může v budoucnu očekávat. Je to pro ni důležité vzhledem k potřebě zajistit udržitelnost poskytovaných služeb. Jelikož není pro organizaci kapacitně možné účastnit se všech pracovních skupin na úrovni MPSV a být aktivní ve všech profesních platformách, uvítala by, kdyby byla informována např. formou emailu, že se právě něco pro její činnost relevantního projednává a v jaké fázi jednání to právě je. Zástupkyně organizace přitom uváděly, že rozhodně registrují snahu na straně MPSV komunikovat, ale byly by rády, kdyby komunikovalo ještě intenzivněji. Nejedná se přitom jen o aktuální výhled možností financování či novelizací zákonů, ale i o situace, kdy jsou neziskové organizace vyzvány, aby k nějakému dokumentu poskytly zpětnou vazbu. Na zpětnou vazbu již mnohdy nepřijde žádná odpověď, takže pracovnice, které zpětnou vazbu zpracovávaly, neví, zda něco z toho, co uvedly, považuje MPSV také za relevantní a plánuje se tím dále zabývat, nebo nikoliv.

Jako zásadní problém v této oblasti je také zmiňována již výše uvedená přetíženost pracovnic a pracovníků, která jde ruku v ruce s podfinancováním sociálních služeb. Běžná je práce na smlouvy na částečný úvazek, kdy reálný objem práce odpovídá celému úvazku. Taková situace samozřejmě podporuje odchody z oblasti sociálních práce. Další problém, který souvisí s nedostatkem finančních prostředků, je nedostatečná digitalizace, která zpomaluje evidenci případů a zbytečně tak navyšuje čas strávený administrativou. Na digitalizaci se však obtížně získávají finanční prostředky, neboť je to vnímáno „jen“ jako rozvoj organizace, nikoli jako i práce pro klienta, na kterého pak může mít pracovník díky digitalizaci více času. Přitom evidence je klíčová. Když přijde klient v akutní krizové situaci, nelze jej poslat domů, aby si počkal, až bude v práci pracovnice, která jej zná nejlíp. V některých případech hrozí, že by klient mezitím mohl spáchat sebevraždu.

Projekt NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých

Historie myšlenky projektu

Myšlenka projektu „NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých“ vychází z lokální potřeby řešit vysokou kriminalitu dětí a mladistvých v regionu. Navazuje přitom na Program sekundární prevence, který byl projektem statutárního města Ostravy a Moravskoslezského kraje. Jak je patrné z názvu projektu, zaměřuje se konkrétně na oblast sekundární prevence. Podle respondentek studie se projekt snaží pokrýt bílé místo v péči o ohrožené děti, neboť sekundární prevenci je dle jejich mínění obecně věnováno na rozdíl od prevence prvního a třetího stupně méně pozornosti. Projekt přitom dále rozvíjí organizací již dříve založené programy sekundární prevence, které se osvědčily. Konkrétní nastavení grantového projektu tedy reflektuje zkušenost koordinátorky těchto programů s potřebami jejich cílové skupiny. Kromě toho také reflektuje výsledky studie společnosti SocioFactor, s.r.o., která evaluovala preventivní programy v Ostravě, a do níž se CSS-Ostrava zapojila. Projekt tedy dále rozvíjí a rozšiřuje aktivity původního programu a jeho lokální pokrytí. Jsou oslovovány nové školy, i mimo Ostravu. Kvůli nastavení výzvy č. 17 OPZ+ nebylo třeba projekt výrazněji měnit. Organizace však byla nucena začít sledovat, zda jsou rodiče, s nimiž pracují, biologičtí nebo náhradní, což doposud nedělala a nepovažuje to z hlediska její filozofie práce s ohroženými dětmi za důležité.

Základní koncepce projektu

Cílem projektu je podpořit přímou práci s dětmi ve věku 10 až 18 let ohroženými rizikovým chováním tak, aby děti mohly odstraňovat naučené negativní vzorce chování. Toho chce projekt docílit prostřednictvím preventivních konzultací, spoluprací s rodinou a dalšími blízkými osobami včetně kamarádů, a posilováním multidisciplinární spolupráce s návaznými institucemi a subjekty, zejména školami a OSPODy a dále odděleními přestupků, policií, probační a mediační službou a dalšími neziskovými organizacemi poskytujícími sociální služby. Cílovými skupinami projektu jsou 1) rodiče, děti a mladí dospělí v nepříznivé sociální situaci; 2) děti a mládež ve věku 10-18 let vyrůstající v náhradní rodinné péči; 3) náhradní rodiče a 4) poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování.

Základem projektu je individuální práce s dětmi, s nimiž budou sestaveny a následně realizovány individuální plány preventivního programu dítěte, jež budou zaměřeny zejména na posilování sociálních kompetencí. Tyto plány budou naplňovány za pomoci individuálních konzultací, skupinových setkání a adaptačních programů spolu se zprostředkováváním návazných služeb pro podpořené děti a mladistvé, a to i formou doprovodů (těmito návaznými subjekty jsou např. volnočasové kluby pro děti, NZDM, tematické kroužky a tábory, koňské stáje, psí útulky apod.). Skupinová setkání budou mít i edukační prvek, budou obsahovat nácviky modelových situací a využití virtuálních brýlí, aby účastníci mohli nahlédnout reálné dopady určitého jednání. Součástí programu je také práce s blízkými osobami dětí, které jsou zapsány do programu. S těmito budou také probíhat individuální konzultace a skupinová setkání, jež budou obsahovat terapeutické prvky. Multidisciplinární spolupráce s dalšími výše zmíněnými relevantními aktéry bude probíhat vedle zprostředkování kontaktu s dítětem a jeho blízkými osobami, dále spoluprací na depistáži (aktéři budou oslovováni za účelem doporučení vhodných účastníků programu) a v rámci případových konferencí.

Limity a obavy s projektem spojené

Se samotnou realizací projektu si dotazované pracovnice nespojují žádné významnější obavy, neboť základní koncepce v projektu realizovaného programu je již ozkoušena a je zřejmé, že cílová skupina o program má zájem. Obavy jsou spojené spíše s omezenými kapacitami pro naplnění vysoké poptávky, kdy již teď vznikají dlouhé čekací seznamy. Odborná ředitelka se také obává o koordinátorky programu, aby nevyhořely vzhledem k náročnosti případů dětí, s nimiž přijdou v programu do styku. Typickou obavou je pak udržitelnost dobře nastaveného programu, tedy návazné financování po skončení projektu.

Význam projektu pro jednotlivé aktéry

Projekt představuje přínos zejména pro školy, které mohou získat významnou pomoc v podpoře ohrožených dětí a podchycení, resp. prevenci jejich rizikového chování. Díky projektu, kdy organizace získává další pracovnici programu na plný úvazek, může více škol využít spolupráce s CSS-Ostrava. Podobně je projekt přínosem i pro další relevantní aktéry, zejména OSPODy a další neziskové organizace, které pracují s dětmi a rodinami a vědí o dítěti, které splňuje kritéria programu. Zároveň je projekt samozřejmě přínosem pro samotné klienty, jejich pečující osoby nebo blízké obecně. Kdokoli může požádat organizaci o podporu, pokud se dítě potýká s rizikovým chováním. Pro rodiče projekt navíc vytváří možnost setkávat se v rámci podpůrných skupin.

Význam projektu pro organizaci jako celek

Organizaci projekt přináší možnost nadále pokračovat v programu sekundární prevence pro děti ohrožené rizikovým chováním a zároveň umožňuje jeho stabilizaci díky zajištění personálních

kapacit na plné dva úvazky. V tuto chvíli jsou tedy na program sekundární prevence alokovány dva plné úvazky a dvě osoby na DPP. Toto je zcela klíčové pro zvýšení možnosti naplnit potřeby cílové skupiny projektu, tedy možnosti naplnit poptávku, která výrazně převyšuje nabídku, tedy kapacitu organizace. Projekt tak vytváří prostor pro užší spolupráci s dalšími aktéry, zejména školami. Najednou je možné zaplatit čas pracovnice, aby jela do školy a zúčastnila se např. jednání výchovné komise. Nekoliduje jí to s časem, který by měla věnovat v rámci organizace jiným činnostem. Projekt také umožňuje více pracovat i s pečujícími a blízkými osobami, které byly doposud přeposílány na konzultace do rodinné poradny organizace. Nyní je tak možné pojmout program sekundární prevence komplexněji a pracovat s celým rodinným systémem dítěte. Zároveň posílení stability projektového týmu znamená do jisté míry prevenci vyhoření a odchodu pracovnice, která doposud program sekundární prevence realizovala sama.

Ideální výsledek/dopad projektu

Za ideální výsledek projektu považují pracovnice jednak spokojené klienty a odborná a výkonná ředitelka také spokojené koordinátorky projektu. V takovém případě podle nich bude zřejmé, že projekt je správně nastaven a organizace vytváří pro jeho realizaci dobré zázemí. Spokojení klienti, pro něž je projekt evidentně přínosný, jsou přitom také podmínkou spokojenosti realizátorek. Tato spokojenost je opět vyzdvihována jako prevence vyhoření. Je třeba vidět pozitivní odezvu vlastní práce, např. že se dítě začne zlepšovat ve škole, začne doma pomáhat, zlepší se komunikace v rodině. S nadsázkou pak pracovnice říkají, že úplně ideálním výsledkem projektu by bylo, kdyby „OSPOD neměl co dělat“, neboť prevence by se zdařila stoprocentně. To je však samozřejmě nerealistický cíl, neboť nezáleží jen na průběhu projektu.

Výzva č. 17 OPZ+ a obecně systémová podpora

Organizace financuje svoji činnost z více různých zdrojů, jednak standardně z prostředků na sociální služby podle zákona, které jsou alokovány skrze krajskou úroveň, dále z prostředků měst, v nichž působí, a také z evropských prostředků v rámci Evropského sociálního fondu (ESF). Posledně jmenované prostředky přitom sehrály klíčovou roli v rozvoji služeb organizace za poslední dekádu, neboť se jedná o vyšší částky na služby nad rámec zákona, než poskytují města, a také o dlouhodobější podporu, tedy delší než jeden rok. Zatímco kraj či město poskytují dotaci v řádu statisíců (200 000 - 500 000), ESF poskytuje podporu v řádu milionů. ESF tak umožňuje vytvořit plnohodnotná pracovní místa (úvazky), nejen zaplatit pracovníky na DPP.

Výzva č. 17 zajistila udržitelnost a rozvoj již realizovaného programu sekundární prevence. Pracovnice přitom hodnotí výzvu jako dobře nastavenou, tedy jako pokrývající potřeby programu. Uvádějí, že nejsou zvyklé uvažovat způsobem „co mi ve výzvě chybí“, nýbrž se snaží vydefinovat si, co ze své činnosti mohou v dané výzvě pokrýt. Jediný problematický aspekt shledávají ve specifikaci cílových skupin výzvy a v povinnosti specificky nastavené evaluace. Výzva rozlišuje biologické a náhradní rodiče, zatímco organizace takto s rodinou nepracuje, resp. pracuje s každým, kdo je blízkou osobou dítěte a chce mu pomoci. Zásadní je pro ni zajistit dítěti podporu klíčových dospělých nehledě na jejich biologický vztah k dítěti. V rámci projektu však bylo nutné specifikovat, jak se bude s těmito skupinami pracovat zvlášť a je třeba je zvlášť evidovat. Pro organizaci takové pravidlo představuje určitý nárůst administrativy, který však nijak pozitivně neposouvá její práci s dítětem a rodinou. Pracovnice by proto uvítaly větší volnost, která více odpovídá realitě práce v sociálních službách, kdy je třeba co nejflexibilněji reagovat na potřeby jednotlivých cílových skupin a případů. V tomto kontextu zmiňovaly pracovnice negativní zkušenost z jiného evropského projektu, kdy byla organizace po kontrole na místě sankcionována za to, že v rámci projektu odborného sociálního poradenství pracovala i s anonymními klienty

(tudíž nebyl vyžadován jejich podpis).[2] Nikde však nebylo řečeno, že je to zakázáno a česká legislativa dovoluje klientům využít sociální službu anonymně. Sociální pracovnice se proto necítí ani v právu klientům anonymitu odpírat či zakazovat. Co se povinné evaluace ve výzvě č. 17 týče, tak organizace nebyla spokojena s mírou formalizace evaluace. Své programy si průběžně vyhodnocuje, avšak ne vždy je podle ní prostor pro komplexní evaluaci.

V oblasti financování pociťují pracovnice organizace jako zásadní problém nejistotu, a tedy ohrožení udržitelnosti a rozvoje stávajících služeb. V okamžiku realizace jednoho projektu by již potřebovaly vědět, zda po jeho skončení bude existovat výzva, v níž bude možné v realizaci projektu pokračovat. Aby projekty nekončily „jen" metodikou, ale aby bylo následně možné tuto metodiku realizovat a dále rozvíjet. Tematicky v tuto chvíli bílá místa ve financování neshledávají. Organizaci se daří nacházet finanční rámce pro realizaci všech svých služeb, tedy i těch, které jsou zaměřeny na ohrožené děti. Organizace však vnímá jako obtížnější financovat z ESF nízkoprahové kluby v rámci jí dostupných výzev (OPZ).[3] V nízkoprahových klubech proto nyní pracují jen osoby na DPP, nikoli kmenoví pracovníci organizace s úvazkem. Kluby jsou tedy vlastně závislé na téměř dobrovolnické práci učitelů či studentů, kteří se věnují dětem v roli animátorů, ve svém volném čase.

Příběh změny

„Díky projektu se zvýší potenciál rozvoje programu pro děti a mládež s rizikovým chováním, jejichž počet je v regionu nejvyšší v ČR. Zároveň bude posílen a stabilizován tým programu a tím se sníží riziko vyhoření a rozpadu týmu programu."

Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s. má velmi širokou škálu cílových skupin, na jejichž podporu se specializuje. Jak říkají s nadsázkou její pracovnice: „snažíme se tu být pro naše klienty od kolébky až do smrti". Poskytují tedy podporu napříč všemi generacemi, od dětí po seniory. Zároveň se organizace snaží vykrývat bílá místa v péči o různé cílové skupiny v ostravském regionu. Jedná se o region s nejvyšší kriminalitou dětí a mladistvých v ČR. Jedním z oněch bílých míst je oblast sekundární prevence dětí a mladistvých, tedy těch, kteří ještě nemají záznam v trestním rejstříku nebo nepotřebují péči formou ústavní nebo ochranné výchovy, ale zároveň to nejsou „andílci" vlivem patologického prostředí, v němž vyrůstají. Vykazují často problematické chování, zejména ve škole v komunikaci s vrstevníky i dospělými, či sklony k toxikomanii a vandalismu. Specializované preventivní programy odpovídající specifickým potřebám této cílové skupiny však nespadají do služeb financovaných z úrovně kraje podle zákona. Je proto třeba na ně získat financování nad rámec běžného rozpočtu organizace. Na aktivity pro danou cílovou skupinu, rizikové děti a mladistvé, je přitom obtížné získat finanční podporu ze soukromých zdrojů. Lidé mají pocit, že se jedná o delikventy, kteří si mohou za svou situaci sami a nezaslouží si tudíž jejich podporu. Raději proto podpoří v jejich očích více potřebné skupiny klientů sociálních služeb, zejména seniory či hendikepované. **Evropské dotační projekty** tak **představují v tuto chvíli nejvýznamnější zdroj, jak vytvořit, udržet a dále rozvíjet speciální programy pro rizikové děti a mladistvé**.

[2] Komentář implementačního oddělení MPSV: Záleží na podrobnostech, nicméně pravidla OPZ i OPZ+ umožňují podporu anonymních klientů. Domníváme se, že problém mohl být komplexnější, než je zde s odstupem popsáno.
[3] Komentář implementačního oddělení MPSV: Výzva č. 17 OPZ+ nízkoprahové kluby podporovala.

Jedním z takových programů je i program financovaný projektem „NENECH SE – sekundární prevence dětí a mladistvých“. Jeho cílem je podpořit přímou práci s dítětem ohroženým rizikovým chováním
a s jeho blízkými a také posílit multidisciplinární spolupráci aktérů relevantních v oblasti sekundární prevence, jako jsou školy, OSPODy, oddělení přestupků, policie, probační a mediační služba a další neziskové organizace poskytující sociální služby. **Díky projektu je možné zaplatit, kromě stávající koordinátorky programu, i další pracovnici na plný úvazek. To je zásadní posun v možnostech udržení a dalšího rozvoje programu a také uspokojení poptávky ze strany dětí, pečujících osob i měst v regionu, která dlouhodobě převyšuje kapacity organizace**. Doposud totiž byla na realizaci programu jedna pracovnice sama s nepravidelnou a velmi časově omezenou podporou (cca 5x za měsíc) dvou osob na DPP. Neměla tak s kým sdílet problémy spojené s realizací programu a hlavně nápady na jeho další rozvoj. Tyto nápady jsou přitom zásadní, neboť je třeba program nastavovat velmi citlivě tak, aby vycházel vstříc potřebám dětí a byl efektivní, tedy aby skutečně měnil vnímání a postoje dětí, případně i pečujících osob. Zároveň je možnost sdílet realizaci programu s někým dalším, což je jedno z preventivních **opatření proti vyhoření jediné dosavadní koordinátorky programu**, na které program doposud stál. Práce s danou cílovou skupinou je velmi náročná, děti často přicházejí s tragickými životními příběhy, a proto není zdravé, pokud je na realizaci programu člověk sám. Ostatní pracovníci a pracovnice organizace si sice snaží pomáhat v rámci supervizí, avšak to není to samé, jako když s někým přímo pracujete na projektu a sdílíte s ním jeho všednodenní chod. Kromě personálního zajištění projekt poskytuje také nutné materiální zázemí programu. Program totiž sestává mimo jiné z výjezdů pod stan a z práce s různými herními a terapeutickými pomůckami. Aby se děti otevřely možnosti změny, je třeba s nimi strávit opakovaně delší čas. Několikadenní výjezdy mimo bydliště jsou pro tento účel ideální. Děti při nich navíc zjišťují, jak rozmanitě je možné trávit volný čas. **Evropský projekt tak umožnil dále kvalitně realizovat a také rozvíjet program, který se osvědčuje.**