

Zajištění integrace příslušníků romských komunit

Zajištění integrace příslušníků romských komunit
Olomoucký kraj, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc,
www.kr-olomoucky.cz

Grafický design a tisk: STUDIO TRINITY, s. r. o., Olomouc
www.trinity-art.cz

Olomouc 2013

ISBN: 978-80-87535-69-1



9 788087 535691



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

OBSAH

Úvod	3
Základní údaje o projektu	4
Akce organizované v rámci projektu.....	7
Charakteristika poskytovatelů sociálních služeb a evaluátora	11
Informace o sociálních službách, ukazatele, plnění indikátorů	18
Popis součinnosti s ORP a obcemi	25
Evaluace projektu	29
Závěr	38
Poznámky.....	40

Vážení čtenáři,

dostává se Vám do rukou brožura, která shrnuje výsledky Individuálního projektu „Zajištění integrace příslušníků romských komunit“, který byl realizován ve vybraných lokalitách Olomouckého kraje. Jedná se o projekt, jehož vznik byl iniciován v rámci aktivit pracovní skupiny Etnické menšiny a cizinci Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje pro roky 2011 až 2014.



Projekt reagoval na potřebu zajištění služby sociální prevence v lokalitách s vysokou koncentrací příslušníků romských komunit, které jsou jednou ze skupin nejvíce ohrožených sociální exkluzí. Byl orientován do míst, kde terénní programy zcela absentovaly, případně byly zajištěny v nedostatečném rozsahu. Zaměřoval se na řešení důsledků fenoménu migrace ohrožených rodin a dětí v rámci kraje, který souvisí se ztíženým přístupem osob v riziku sociálního vyloučení na trh s **byty a vznikem nových ubytoven v kraji**. Inovativním prvkem projektu, který dosud v rámci ČR podle dostupných informací nebyl realizován, bylo zajištění průběžné evaluace navazující na aktualizované situační analýzy vybraných lokalit. V rámci spolupráce s poskytovateli sociální služby byl při realizaci projektu kladen **důraz na spolupráci se samosprávami** jako důležitými subjekty integrace. Zkušenosti realizačního týmu, cenné výstupy poskytovatelů a zejména poznatky z evaluace, zajištěnou sociální firmou SocioFactor, byly zúročeny při podání navazujícího projektu, který byl schválen MPSV a dále rozšíří spektrum služeb sociální prevence.

Závěrem bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, managementu poskytovatelů sociálních služeb a pracovníkům firmy SocioFactor za kvalitně odvedenou práci a vysoké pracovní nasazení.



Individuální projekt Olomouckého kraje „**Zajištění integrace příslušníků romských komunit**“ reg. č. CZ.1.04/3.2.00/15.00005 vznikl z potřeby zajištění služby sociální prevence v lokalitách s vysokým počtem příslušníků romských komunit, kde terénní programy nebyly zajištěny žádným poskytovatelem, případně byly realizovány v omezeném rozsahu. Projekt byl koncipován jako komplementární k Individuálnímu projektu Olomouckého kraje „Zajištění dostupnosti vybraných sociálních služeb Olomouckého kraje“. Reagoval mimo jiné i na zvýšenou migraci rodin v rámci kraje a na vznik nových ubytoven v kraji.

Publikace nabízí přehled o realizaci projektu, včetně charakteristik jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb, kteří se na něm podíleli a rovněž charakteristiky evaluátora. Dále jsou zde přehledně uspořádány statistické údaje¹, které byly získávány od poskytovatelů sociálních služeb v pravidelných čtvrtletních intervalech po celou dobu realizace projektu a vyhodnocení ukazatelů a plnění indikátorů.

¹ Uzávěrka této brožury umožnila zahrnout informace a údaje k 31. 3. 2013

ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PROJEKTU

Projekt „**Zajištění integrace příslušníků romských komunit**“ realizoval Olomoucký kraj v období od 1. 10. 2010 do 31. 9. 2013.

Název projektu	Zajištění integrace příslušníků romských komunit
Registrační číslo projektu	CZ.1.04/3.2.00/15.00005
Místo realizace projektu	Olomoucký kraj
Název operačního programu	OP Lidské zdroje a zaměstnanost
Prioritní osa	4.3 Sociální integrace a rovné příležitosti
Oblast podpory	4.3.2 Podpora sociální integrace příslušníků romských lokalit

Tab. č. 1: Základní údaje o projektu

Celková výše dotace činila 19 089 700 Kč, struktura finančních prostředků je uvedena v následující tabulce.

Zdroje financování	Částka v Kč	Podíl na celkových výdajích (v%)
Celkové veřejné výdaje	19 089 700,00	100
Z toho: prostředky Evropského sociálního fondu	16 226 245,00	85
Prostředky ze státního rozpočtu České republiky	2 863 455,00	15
Prostředky Olomouckého kraje	0,00	0

Tab. č. 2: Zdroje financování projektu

Předmět projektu

Předmětem projektu byla integrace obyvatel sociálně vyloučených romských komunit v Olomouckém kraji do společnosti, zejména na trh práce a to prostřednictvím zvýšení dostupnosti služeb sociální intervence – terénních programů dle Zákona o sociálních službách.

Cílové skupiny projektu

Cílovou skupinou projektu byli obyvatelé sociálně vyloučených lokalit a rodiny, které se po ztrátě bydlení přestěhovaly do komerčních ubytoven, případně k příbuzným v obcích. Cílová skupina je co do kvality života limitována řadou bariér, ke kterým patří nízké vzdělání, chybějící kvalifikace, skrytá diskriminace, ale i předluženost, které ve svých důsledcích vedou k omezenému přístupu na otevřený trh práce. Nízkou kvalitou života předstávají rovněž špatné bytové podmínky, nevyhovující zdravotní stav (viz zpráva Sastipen a dále průběžné hodnocení zdravotně sociálních pomocníků p.o. DROM). Sociálně ekonomická situace romských rodin nevytváří materiální ani intelektuální podmínky pro optimální rozvoj dětí, pro jejich vzdělávání. Problémem je i nízká finanční a čtenářská gramotnost, která v mnoha případech ovlivňuje jednání s úřady. Důsledkem působení všech nepříznivých faktorů je pak i vyšší výskyt sociálně patologických jevů v sociálně vyloučených lokalitách.

Hlavní cíle projektu

1. Integrace osob ohrožených sociálním vyloučením do společnosti a na otevřený trh práce, prevence sociálního vyloučení a to zejména v oblasti prevence ztráty bydlení, předluženosti, tedy bariér, které znesnadňují významně vstup na trh práce, ale i vzdělávání dětí.
2. Zajištění dostupnosti terénních programů ve vymezených lokalitách Olomouckého kraje s vysokým počtem osob ohrožených sociálním vyloučením v návaznosti na potřeby identifikované v komunitních plánech a strategii rozvoje sociálních služeb kraje. Jedná se o zajištění sociální služby zejména v lokalitách, kde dosud nepůsobí žádný poskytovatel pro tuto

cílovou skupinu, případně působí s velmi omezenou nabídkou služeb pro občany, zejména rodiny s dětmi, které migrují v rámci kraje, zdržují se na komerčních ubytovnách apod.

Zajištěním terénních programů ve vybraných lokalitách se mohly být alespoň částečně ovlivněny **vnější i vnitřní bariery**, se kterými se sociálně vyloučené osoby potýkají, ty mají tendenci v období zvyšující se nezaměstnanosti sociální exkluzi ještě více prohlubovat. Aktivity kvalifikovaných sociálních pracovníků měly dopad mimo jiné i na řešení specifických oblastí, jako je např. účast na veřejné službě, ochotě obcí vytvářet pracovní příležitosti, ale mírnily i dopady problematického soužití zejména v menších obcích.

Přínosy projektu

Projekt umožnil zajištění terénních programů v sociálně vyloučených lokalitách, kde dosud nebyly služby sociální prevence realizovány, případně byly realizovány v omezené míře neodpovídající potřebám cílové skupiny.

Projekt mimo jiné umožnil reagovat na zvyšující se migraci romských obyvatel v jednotlivých lokalitách, zejména pak na vznik komerčních ubytoven, ale i pronájem bytů.

Za inovativní prvek lze považovat zajištění mobilního týmu, který operoval v lokalitách, kde služby nebyly zajištěny vůbec a kde dochází v posledních letech k migraci zejména rodin s nezaopatřenými dětmi s akcentem na zajištění sociálních služeb na komerčních ubytovnách a u fyzických osob vlastnících nemovitosti, které pronajímají cílové skupině. Dalším významným inovativním prvkem byla evaluace, jejíž výsledky budou využity i pro další obce s rozšířenou působností v Olomouckém kraji.

AKCE REALIZOVANÉ V RÁMCI PROJEKTU

V rámci projektu bylo realizováno několik workshopů, jejichž přehled a stručný obsah uvádíme. Témata workshopů byla stanovována aktuálně na základě potřeb terénních pracovníků, které byly identifikovány v rámci evaluace.

Workshop 27. 10. 2011 1. evaluační zpráva a výsledky situačních analýz

Téměř 50 účastníků, zástupců nestátních neziskových organizací poskytujících sociální službu terénní programy a pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, kteří zajišťují agendu příslušníků romských komunit ve správních obvodech, se zúčastnilo prezentace výstupů sociálního výzkumu firmy SocioFactor s.r.o.

V první části workshopu proběhla prezentace výsledků **situačních analýz** ve správních obvodech obecních úřadů obcí s rozšířenou působností Šternberk, Šumperk, Uničov, Olomouc, Lipník nad Bečvou, Litovel a Přerov. Situační analýzy přinesly informace o sociálně vyloučených lokalitách, popsaly vyloučená místa, stejně jako hlavní témata a problémy. Následně do těchto míst v rámci projektu vstoupili poskytovatelé sociálních služeb.

Druhá část workshopu byla určena pro poskytovatele sociálních služeb a byla zaměřena na výsledky první evaluace jejich aktivit. Poskytovatelé sociálních služeb se vyslovili pro uskutečňování společných kazuistických seminářů.



Workshop 13. 4. 2012

Sociální intervence v zorném úhlu pomáhajícího – případové studie

Na základě metodické podpory evaluátorů týmy poskytovatelů sociálních služeb organizací Člověk v tísni, o.p.s., Společně - Jekhetane, o.s. a Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva zpracovaly celkem osm případových studií, které se staly podkladem pro v pořadí druhý workshop. Pracovníci popisovali úsek příběhu jedince, rodiny či skupiny, ve které byla učiněna sociální intervence, která vedla k nějaké sociální změně (pozitivní i negativní). V prvním případě pracovníci představili úspěšné řešení konkrétního případu a v druhém zase ukázali, jakým problémům při konkrétní intervenci čelí. Tyto případy byly následně prezentovány a konfrontovány byly způsoby řešení z perspektivy ostatních pracovníků dodavatelských organizací.

Účastníci na představené případy reagovali a vzájemně porovnávali výsledky terénní sociální práce a vyměňovali si zkušenosti a inspirace. Největší pozornost vzbudily případy dopadů zadlužení a exekucí, řešení vážných zdravotních problémů klientů a výsledky působení ve vybraných obcích a městech Olomouckého kraje. Workshop ukázal, že terénní sociální práce je ku prospěchu všem občanům bez ohledu na jejich etnickou příslušnost a je nápomocna zejména v tíživých životních situacích, ve kterých se mnozí občané ocitají ne vlastním zaviněním.



Workshop 8. 11. 2012 - Zvyšování kompetencí terénních pracovníků

Třetí workshop byl určen výhradně pro terénní pracovníky v přímém výkonu a byl organizován formou bálintovské skupiny. V rámci jeho průběhu měli možnost jednotliví pracovníci referovat o aktuální situaci v lokalitách, kde poskytují sociální služby a o způsobech řešení zakázek. Účastníci také hodnotili dosavadní spolupráci s Olomouckým krajem a přínosy projektu. Cílem workshopu byl rozvoj a zvýšení potřebných kompetencí terénních pracovníků při řešení konfliktních a problémových situací.



Workshop 3. 5. 2013 - Hranice terénní sociální práce

V rámci průběhu posledního workshopu byla řešena míra ingerence v rámci poskytování podpory klientům, dobrovolnost, metody práce a přístup k nemotivovaným klientům a rozdíly mezi organizacemi ve stanovení cílů podpory.

V dopolední i odpolední části workshopu byly účastníky a moderátory probrány postupně čtyři kazuistiky z jednotlivých služeb, ve kterých se účastníci zaměřili na hledání optimálních řešení, navrhovali efektivní postupy jednání pracovníků, které by vedly k využití potenciálu poskytovaných služeb.



CHARAKTERISTIKA POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZAPOJENÝCH DO REALIZACE PROJEKTU A CHARAKTERISTIKA EVALUÁTORA

Charakteristika poskytovatelů

Člověk v tísní, o.p.s.

Společnost Člověk v tísní vznikla v roce 1992 v okruhu válečných zpravodajů a novinářů, kterým už nestačilo jen přivážet ze zahraničních cest informace o probíhajících válkách, a začali do oblastí konfliktů vyvážet pomoc. Postupně se Člověk v tísní etabloval jako profesionální humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat dodržování lidských práv ve světě.

V současné době působí v 60 městech v České republice i na Slovensku pracovníci **Programů sociální integrace**. Kromě Programů sociální integrace v Česku realizují své aktivity také programy **Jeden svět na školách**, festival **Jeden svět, Varianty, Migrace** a **Rozvojovka** s ústředím v Praze.

Sociální služby poskytuje organizace od roku 1999, kdy zahájila terénní práci a poradenství pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, v roce 2006 pak zahájila Programy sociální integrace (PSI). V současné době působí pracovníci PSI v 60 městech v České republice i na Slovensku. Celý tým tvoří okolo 200 zaměstnanců, mezi které patří terénní sociální pracovníci, poradci, vzdělávací pracovníci, koordinátoři a zhruba 200 dobrovolníků.

Činnost pracovníků lze rozdělit do několika fází. Zpočátku se snaží zabránit pokračujícímu sociálnímu propadu jednotlivce či celé rodiny. Po stabilizaci situace je dalším úkolem nalezení řešení problémů, které sociální pád zapříčinily. Konečným cílem je pak dosažení stavu, kdy rodina získá dostatečné kompetence, které ji v budoucnu umožní své problémy řešit již bez naší pomoci.

Velkou pozornost věnuje poskytovatel dětem a jejich **vzdělávání**. V předškolních klubech připravuje děti na zápis do školy. Po nástupu na ZŠ s nimi dobrovolníci pracují na zlepšení školních výsledků. Později jim pomáhají při nalézání cest k dalšímu rozvoji a uplatnění. Dětem se věnuje i ve **volném čase**. To vše probíhá za aktivní účasti rodičů, kteří jsou nedílnou součástí veškerých aktivit. Dále organizace pořádá školení pro pedagogy, kterým představuje inovativní vyučovací přístupy, které se osvědčily v zahraničí. Principy inkluzivního vzdělávání, které zabraňuje segregaci některých dětí již na počátku jejich života, prosazuje při jednání na všech úrovních.

Základním kamenem práce zůstává **přímá práce s rodinou**. Terénní sociální pracovníci se zaměřují na eliminaci negativních dopadů života v prostředí sociálního vyloučení. Ty souvisí zejména s neadekvátním **bydlením**, dlouhodobou **nezaměstnaností** a vysokou **zadlužeností**. Kromě toho se snaží i o systémové změny. V rámci kampaní Právo patřím bystrým a Index etického úvěrování pracuje na odstraňování příčin, které v posledních letech vedly k extrémnímu zadlužení české společnosti. Vycházíme přitom vždy z poznatků a zkušeností, které jsme získali během naší přímé práce v terénu.

V Olomouckém kraji organizace zahájila poskytování sociální služby v Prostějově od roku 2001 a to v kontextu rušení Kolonie u Sv. Anny. Pobočka v Olomouci vznikla v roce 2007, zajišťuje terénní programy a sociálně aktivizační služby na Prostějovsku a na Přerovsku a v Olomouci. Kromě toho realizujeme projekty podpory vzdělávání žáků a studentů a předškolní klub pro děti. V rámci individuálního projektu na zajištění integrace příslušníků romských komunit poskytuje sociální službu terénní program ve správním obvodu obecního úřadu obce s rozšířenou působností Přerov (vyjma města Přerova) a formou mobilního týmu v lokalitách, kde absentují sociální služby, případně vlivem migrace se zvyšuje počet romských obyvatel zejména na ubytovnách (Lipník nad Bečvou, Uničov).

Přidanou hodnotou organizace jsou vzdělávací program Varianty a také metodická podpora dalším poskytovatelům sociálních služeb, aktuálně na Jesenicku. Člověk v tísni, o.p.s. je od roku 2011 zapojen do strategického plánování a implementace strategie rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje.

Poradna pro občanství / Občanská a lidská práva

Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva (dále jen PPO) byla založena skupinou právníků a sociálních pracovníků v roce 1999. Dlouhodobě se zabývá otázkami státního občanství a práv cizinců, potíráním diskriminace, prosazováním rovných příležitostí, terénní prací v sociálně vyloučených lokalitách a pomocí rodinám, jejichž děti byly umístěny do ústavní výchovy, případně jim takové umístění hrozí.

PPO má registrovány čtyři sociální služby: odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Přidanou hodnotou poskytovatele je individuální právní poradenství v oblasti rovného zacházení a diskriminace, práv cizinců, bydlení a zaměstnání. V odůvodněných případech v rámci tzv. strategické litigace PPO zastupuje klienty před soudem. Hlavní sídlo organizace je v Praze na ulici Ječná 548/7.

Mezi další aktivity patří vzdělávání odborné veřejnosti, zejména pracovníků nevládních organizací, příslušníků policejních sborů, právníků a úředníků státní správy.

V rámci individuálního projektu „Zajištění dostupnosti vybraných sociálních služeb v Olomouckém kraji“ PPO od roku 2011 poskytuje v ORP Olomouc a ORP Šternberk sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Od srpna roku 2012 je služba financována z dotací MPSV. V současnosti se nabídka služeb v Olomouci rozšířila o odborné sociální poradenství a terénní programy.

V rámci individuálního projektu zacíleného na integraci romských komunit zajišťuje PPO také terénní programy ve správním obvodu obecního úřadu obce s rozšířenou působností Šternberk taktéž od roku 2011.

V Olomouckém kraji mimo Individuální projekt PPO v roce 2013 realizovala konferenci s názvem „Diskriminace jako jeden z faktorů sociálního vyloučení“, která byla účastníky velmi pozitivně hodnocena.

V Olomouckém kraji má PPO dvě pobočky. Na ulici Wellnerova 1215/1 v Olomouci a na ulici Vodní 10 ve Šternberku.

Organizace se zapojila do komunitního plánování v Olomouci i ve Šternberku, od 1. 1. 2013 je také členem lokálního partnerství Agentury pro sociální začleňování.

SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. s.

Občanské sdružení SPOLEČNĚ – JEKHETANE bylo založeno v roce 1998 pedagogy a rodiči žáků Církevní základní školy P. Pittra v Ostravě původně k podpoře vzdělávacího a výchovného programu této školy. První službou, kterou organizace začala v té době poskytovat v prostorách školy, byl nízkoprahový klub pro děti. Organizace má dlouhodobé zkušenosti s poskytováním sociálních služeb příslušníkům romských komunit v Ostravě.

V současné době organizace působí ve dvou sociálně vyloučených lokalitách. V Ostravě Přívoze (zejména zadní Přívoz) a v Ostravě Porubě (zejména okolí ulice Dělnická). V těchto lokalitách poskytuje organizace 4 sociální služby a další doprovodné aktivity. Sociálními službami jsou: Občanská poradna, Terénní programy, Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Mezi doprovodné aktivity patří Dobrovolnictví, poskytování sociálního bydlení a potravinová pomoc ve spolupráci s potravinovou bankou. Organizace také realizuje projekty zaměřené například na práci s rodinami s dětmi ve věku do tří let a přípravu na nástup do Základní školy (Rovný start), projekt zaměřený na poradenství pro oběti trestných činů (Restorativní justice- podpora a poradenství obětem trestných činů) a projekt zaměřený na protidluhové poradenství včetně pomoci při podávání návrhu na povolení oddlužení (Finanční gramotností proti dluhové pasti). V rámci služeb jsou také každoročně pořádány letní tábory případně příměstské tábory pro děti.

V Olomouckém kraji na základě požadavku odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje působí od 1. 8. 2008, v rámci Občanské poradny zajišťuje odborné sociální poradenství a to na adrese Bulharská 217/4, 787 Šumperk. V rámci odborného sociálního poradenství se

specializuje i na protidluhové poradenství a vytvořila zázemí pro realizaci terénní formy sociální služby. Na činnost Občanské poradny konzistentně navázal terénní program zaměřený na příslušníky romských komunit ve správním obvodu obecního úřadu obce Šumperk. Jedná se v kontextu poskytování terénního programu o velmi náročnou lokalitu, která se vyznačuje vysokou nezaměstnaností, obtížnou dopravní dostupností a vysokým počtem soukromých ubytoven, zejména v Hanušovicích. Vyjma města Šumperk v ostatních částech ORP zcela absentují služby sociální prevence. Terénní program je zajišťován 2 pracovníky. S fenoménem ubytoven souvisí častá migrace uživatelů sociálních služeb, což velmi ztěžuje realizaci sociální práce.

SocioFactor s.r.o.

Společnost se vymezuje jako subjekt sociální ekonomiky, jehož předmětem podnikání jsou činnosti, které patří přímo do oblasti sociální ekonomiky, nebo činnosti, které aspekty sociální ekonomiky podporují či umožňují a současně jako výzkumná organizace. Společnost vyvíjí podnikatelské aktivity v oblasti aplikovaného výzkumu, tj. realizuje teoretické a experimentální práce zaměřené na získávání nových poznatků a dovedností pro vývoj nových nebo podstatně zdokonalených postupů a služeb, zejména v oblasti posílení sociální integrace a soudržnosti. Dále společnost vyvíjí aktivity zlepšující šance nebo vytvářející pracovní příležitosti pro osoby znevýhodněné na trhu práce a zabývá se dalšími činnostmi souvisejícími s vytvářením pracovních příležitostí pro osoby znevýhodněné. Také se věnuje rozvoji a podpoře sociální oblasti, naplňování obecně prospěšných cílů nebo vyvíjí aktivity, které tyto záměry přímo či nepřímo podporují či k nim přispívají. Společnost staví na své sociální odpovědnosti, primární orientaci na lokální problémy a místní zdroje a vhodným nakládáním se ziskem.

SocioFactor s.r.o. poskytuje služby v oblastech:

- aplikovaného výzkumu tj. zpracovávání výzkumů, analýz a expertíz vztahujících se k sociální problematice, sociální integraci a soudržnosti a dalším obecně prospěšným cílům,
- vzdělávání / výuky, a to jak v expertní rovině, tak přímo znevýhodněným skupinám, za využití výsledků aplikovaného výzkumu,
- síťování a podpory aktérů sociálních a souvisejících služeb a subjektů sociálního a tržního podnikání, poradenského a informačního servisu, rozvoje pracovních příležitostí pro skupiny sociálně znevýhodněné a rozvoje partnerství.

Společnost zpracovala na pět desítek odborných studií a expertíz v sociální oblasti. Značnou část z nich tvoří výzkum v oblasti sociální inkluze, kam patří i evaluační výzkum. Mezi aplikované výzkumy, které probíhaly

na území Olomouckého kraje v posledních třech letech, patří např. *Terénní mapování sociálně vyloučených lokalit na Prostějovsku I. (2010)*, *Situační analýza sociálně vyloučené lokality Přichystalova – Holická, Plánovací evaluace (2011)*, *Analýza potřeb rodin a současného stavu jejich naplňování v Olomouci – podklad pro zpracování Koncepce rodinné politiky na území města (2011)*, *Analýza potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb v Olomouci (2012)*, *Sociodemografická analýza a výzkum potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb a veřejnosti – město Zábřeh (2012)*, *Závěrečná evaluace projektu Společně k integraci obyvatel sociálně vyloučených lokalit v Přerově (2012)*. Mezi zadavateli výzkumů patří Magistrát města Olomouc, Sdružení Podané ruce, o.s., Město Zábřeh, Charita Olomouc, Člověk v tísni a další.

V rámci evaluačního výzkumu v rámci projektu společnost vypracovala situační analýzy, sledovala vývoj situace v oblasti sociálního vyloučení ve vybraných místech a evaluovala relevanci a efektivitu sociálních služeb poskytovaných v rámci projektu. Součástí hodnocení byla i formulace závěrů a doporučení a průběžná podpora poskytovatelů, ale i zadavatele při zvyšování kvality poskytovaných služeb. Podpora se týkala zajištění zpětné vazby, vzdělávacích aktivit, seminářů a zpracování podpůrných dokumentů, podporujících rozvoj poskytování služeb v kraji.

Nad rámec zakázky se pracovníci SocioFactor s.r.o. zúčastnili i dalších akcí, které byly realizovány v rámci implementace Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji pro roky 2011 – 2014, kde byly prezentovány výsledky situačních analýz a dalších navazujících studií. Jednalo se o opakované setkání s pracovní skupinou Etnické menšiny a cizinci, která působí na Olomouckém kraji, setkání poskytovatelů sociálních služeb a pracovníků odboru sociálních služeb v Šumperku, setkání s vedením města Šternberk a pracovníky odboru sociálních věcí k řešení konfliktu mezi rodinami, účast na pracovní skupině Krajského ředitelství Policie ČR v Olomouci, která se zaměřuje na romskou menšinu a extremismus.

INFORMACE O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, UKAZATELE, PLNĚNÍ INDIKÁTORŮ

Přehled podpořených poskytovatelů

Název	Druh služby	ORP
Člověk v tísni, o. p. s.	terénní programy	Přerovsko
SPOLEČNĚ – JEKHETANE, o. s.	terénní programy	Šumperk
Člověk v tísni, o. p. s. - mobilní tým	terénní programy	Dobromilice, Lipník nad Bečvou, Uničov
Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva	terénní programy	Šternberk

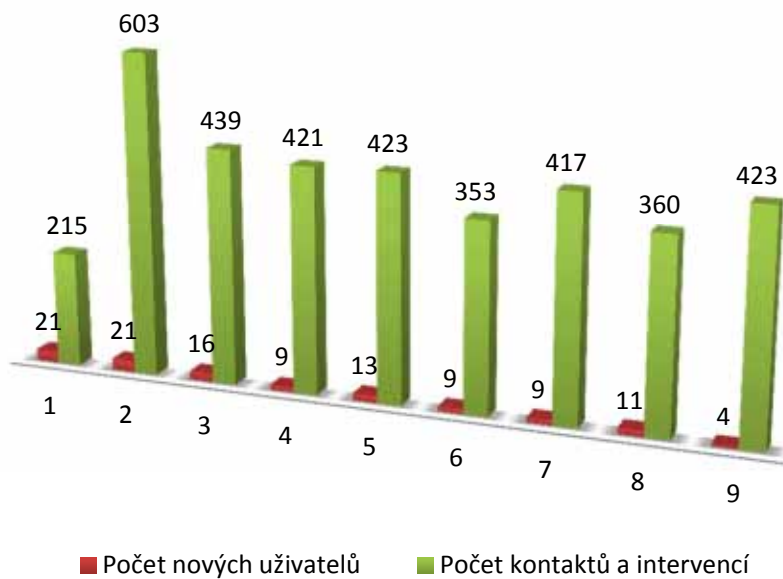
Plnění smluv s dodavateli o zajištění sociálních služeb bylo sledováno čtvrtletně prostřednictvím monitorovacích zpráv. Sledovány byly následující dva druhy ukazatelů:

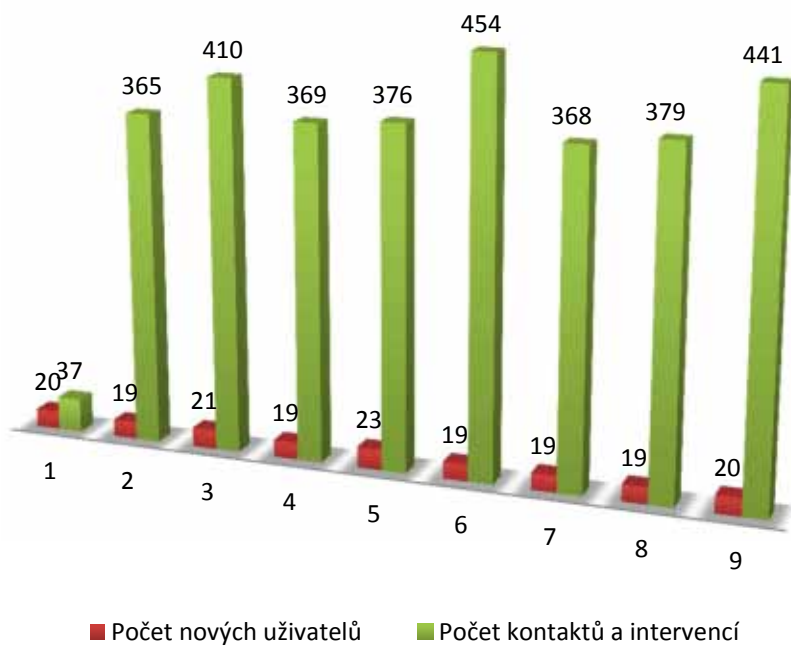
- a) Primární ukazatele
 - Počet nových uživatelů
 - Počet kontaktů a intervencí v součtu
- b) Sekundární ukazatele
 - Počet nových uživatelů dle pohlaví

Následující grafy dokládají, jak čtyři týmy poskytovatelů v daných obdobích primární ukazatele naplňovaly. Organizace postupně nabíraly desítky nových uživatelů a stovkám svých klientů poskytovaly své služby.²

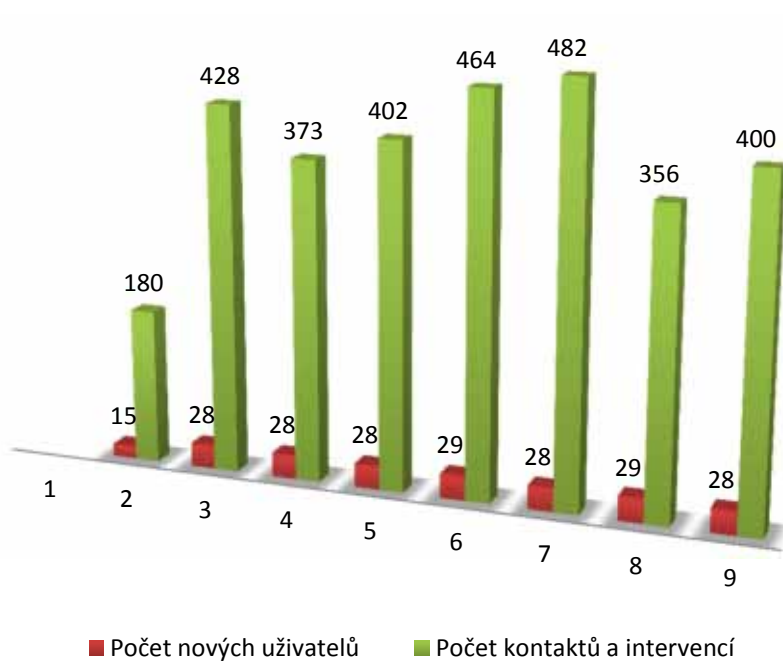
² Týmy organizací Člověk v tísni – terénní programy a Poradny pro občanství, občanská a lidská práva zahájily svou činnost v květnu 2011, tzn. v době, kdy další dva týmy organizace Člověk v tísni – mobilní tým a Společně - Jekhetane již ukončily první monitorovací období. Proto jsou v příslušných grafech u prvního monitorovacího období u dvou týmů nulové hodnoty.

Člověk v tísni, o. p. s. – mobilní tým

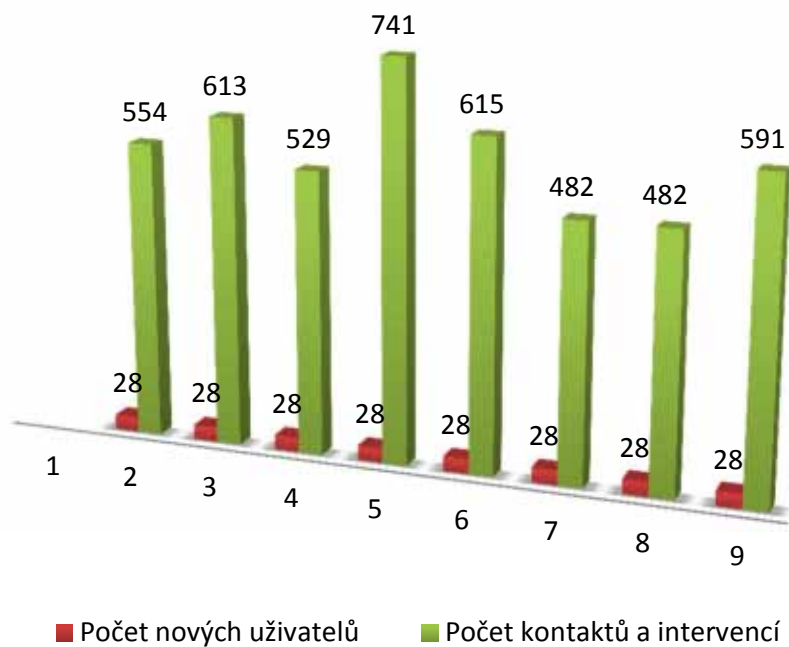




Člověk v tísni, o.p.s. – terénní programy

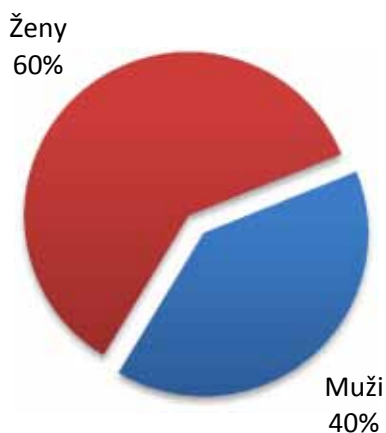


Poradna pro občanství



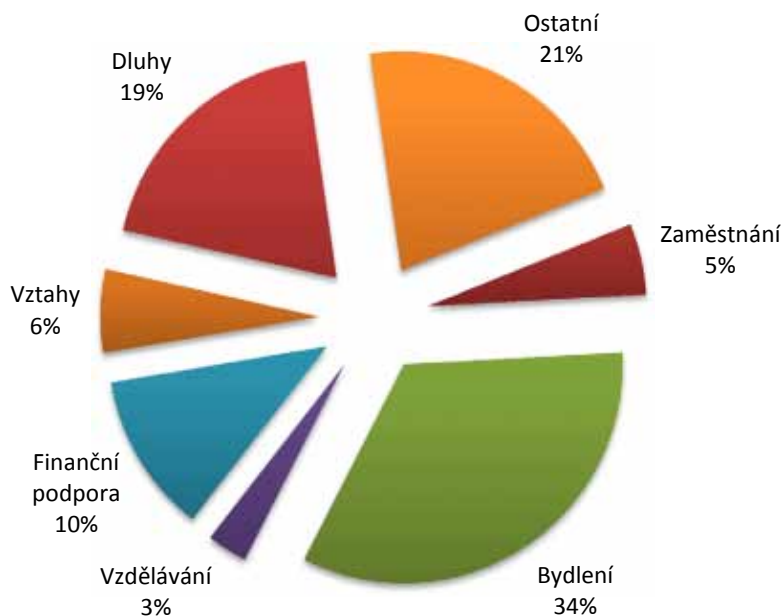
Sekundární ukazatele poukazují na zastoupení nových uživatelů podle pohlaví. Celkově k novým klientům patřily mnohem častěji ženy, kterých byly celkem tři pětiny (60%). Muži projevovali o služby menší zájem, byly jich celkem dvě pětiny (40%).

Celkový poměr muži / ženy



Následující graf dokládá, jakými tématy se terénní programy napříč všemi týmy zabíraly. Je evidentní, že největší problémy se soustředily do oblastí bydlení (34%) a zadlužení (19%).

Řešení zakázek podle témat



V rámci individuálního projektu jednotliví poskytovatelé působili v obcích s rozšířenou působností (dále ORP) a v obcích, ve kterých doposud nebyly poskytovány služby pro sociálně vyloučené lokality a integraci romské menšiny. V rámci působnosti jednotlivých poskytovatelů se jednalo zejména o následující lokality a obce, ve kterých byla výše uvedené cílové skupině nabídnuta a případně poskytována služba a další spolupráce. Níže uvedené obce byly po celou dobu projektu poskytovateli monitorovány. Poskytovatelé také spolupracovali s některými dalšími službami a institucemi v jednotlivých regionech, které jsou níže uvedeni. U každého poskytovatele je také uveden výčet nejčastějších zakázek, které byly v rámci projektu v dané lokalitě s uživateli služeb řešeny.

Člověk v tísni, o.p.s. – terénní programy

Místa působení poskytovatele:

ORP Přerov s obcemi Buk, Čechy, Čekyně, Čelechovice, Bochoř, Brodek u Přerova, Bystřice pod Hostýnem, Císařov, Citov, Domaželice, Henčlov, Horní Moštěnice, Kojetín, Kovalovice, Křenovice, Křtomil, Říkovice, Měrovice, Kokory, Lazníky, Lazníčky, Lipová, Lobodice, Lověšice, Lýsky, Oplocany, Penčice, Polkovice, Radslavice, Říkovice, Stříbrnice, Sušice, Tovačov, Troubky, Újezdec, Uhřetice, Věžky, Vinary, Vlkoš, Výkleky, Žákovice, Žeravice a další.

Spolupráce s dalšími institucemi a službami:

Charita Kojetín, Kappa – Help o. s., ÚP Kojetín, ZŠ Svatopluka Čecha Kojetín.

Zakázky:

Mezi nejčastější zakázky patřila zejména dluhová problematika (služby, nájem – exekuce, dražby, splátkové kalendáře, vyřízení insolvence), zajištění náhradního bydlení, řešení bydlení v nevyhovujících prostorách s vysokým

nájmem, hledání zaměstnání, podpora při vyplňování formulářů dávek státní sociální podpory, snížení výživného, podpora při vypořádání společného majetku manželů po rozvodu, informace ohledně zdravotního pojištění, zajištění vzdělávání dětí uživatelů, vyřízení pasu, řešení drogové problematiky, vyřízení státního občanství.

SPOLEČNĚ – JEKHEANE, o. s. – terénní programy

Místa působení poskytovatele:

ORP Šumperk a obce Bratrušov, Hanušovice, Jindřichov na Moravě, Petrov nad Desnou, Staré Město, Víkyřovice.

Spolupráce s dalšími institucemi a službami:

Probační a mediační služba České republiky, středisko Šumperk, Občanské sdružení RES-SEF, o. s., pobočka Šumperk, Základní škola Šumperk, ulice Sluneční 38, PONTIS Šumperk o.p.s., Městský úřad Šumperk – odbor sociálních věcí, Fond ohrožených dětí, pobočka Zábřeh, Odborné učiliště a praktická škola, Lipová-lázně 458, Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Šumperk, Hanácká 3 - - odloučené pracoviště Třebízského, Úřad práce Šumperk, Armáda Spásy ČR, Šumperk, Charita Šumperk, MÚ Jeseník, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, pobočka Šumperk, Pedagogicko-psychologická poradna Šumperk, Sdružení pro integraci a migraci SIMI, Praha, La Strada, o.p.s., Praha, Domov pro matky s dětmi dětský svět Zábřeh, Dětský domov Melč, příspěvková organizace, Nadační fond J&T, Policie ČR, Pozemkový fond ČR, Katastrální úřad pro Olomoucký kraj, Katastrální pracoviště Šumperk, Kancelář veřejného ochránce práv, Místní akční skupina MAS Horní Pomoraví, o.p.s., Policie ČR Hanušovice.

Zakázky:

V dané lokalitě Šumperska byla nejčastěji řešenou zakázkou bytová problematika – řešení nevyhovujících podmínek zejména v ubytovnách a v některých činžovních domech, zajištění náhradního bydlení. Dále byla řešena dluhová problematika (služby, nájem - exekuce, dražby, splátkové

kalendáře). Mezi dalšími řešenými tématy bylo vzdělávání a zájmová činnost dětí **uživatelů služeb – docházka, řešení přestupu dítěte na jinou školu**, zajištění odborného poradenství v sociální a finanční oblasti, zajištění pedagogicko-psychologického poradenství, řešení situace klienta po jeho přestěhování z jiné lokality, zajištění potravinové a materiální pomoci, zajištění navázání kontaktu s uživatelem, který v zahraničí pobývá nedobrovolně, řešení zajištění uhrazení kompenzačních pomůcek.

Člověk v tísní, o.p.s. – mobilní tým

Místa působení poskytovatele:

ORP Lipník nad Bečvou, OÚ Dobromilice, Olomouc – U botanické zahrady, ORP Uničov s obcemi Dlouhá Loučka, Haukovice, Hlivice, Králová, Medlov, Nová Hradečná, Paseka, Pískov, Plinkout, Střelice, Újezd, Želechovice, Čelechovice na Hané – Studenec, Běloutín.

Spolupráce s dalšími institucemi a službami:

MÚ Lipník nad Bečvou, Charita Lipník nad Bečvou, Sociální služby Lipník nad Bečvou p. o., Základní škola, Osecká 301 Lipník nad Bečvou, Kappa – Help o. s., MÚ Uničov, Charita Šternberk – Denní nízkoprahové centrum Schod Uničov, Ester Javorník o. s., Romodrom o. s., Člověk v tísní Prostějov o.p.s., pobočka o. s. Domobrana Dobromilice.

Zakázky:

Nejčastěji byla řešena problematika bydlení na ubytovnách, vyhledávání bydlení, řešení soužití obyvatel v těchto lokalitách (drobné krádeže, hluk, platby poplatků za psy apod.) a **řešení dluhové problematiky uživatelů služby** (exekuce, jednání s firmami dodávající elektřinu a plyn). Mezi další zakázky patřil monitoring nových lokalit a ubytoven (Lipník nad Bečvou, Olomouc, Uničov a okolí, Dobromilice), řešení dávkového systému (vyřízení sociálních dávek, převod z jiného města, vyřízení formulářů a doložení dokladů, vysvětlení nového systému vyplácení sociálních dávek, doprovod na úřady), sledování migrace obyvatel na ubytovny

v nových lokalitách, zajištění zaměstnání uživatelům služby, sociálně právní poradenství, materiální pomoc. Mezi další zakázky patřilo vyřízení zdravotního pojištění, zajištění vzdělávání dětí uživatelů služby, umístění dítěte na školu, hospodaření rodiny, vyřízení pěstounské péče, nástup výkonu trestu, podpora při podání stížnosti, návrat do rodiny z ústavní péče.

Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva

Místa působení poskytovatele:

ORP Šternberk s obcemi Babice, Domašov nad Bystřicí, Domašov u Šternberka, Horní Loděnice, Huzová, Komárov, OÚ Moravský Beroun, Mladějovice, Těšíkov.

Spolupráce s dalšími institucemi a službami:

Romodrom o. s., Charita Šternberk, ÚP Šternberk, Agentura pro sociální začleňování Šternberk, Azylový dům pro matky s dětmi v Dalově, Šumperku a Přerově, Help – in o.p.s., Nadace Charty 77 - Konto Bariery Dobrý skutek o. s.

Zakázky:

Mezi časté zakázky této lokality patřily právní služby (návrhy k soudu – odvolání, podání žaloby, žádost o přeruščení trestu odnětí svobody a další). Ve stejné míře byla řešena dluhová problematika (exekuce, jednání s firmami dodávající elektřinu a plyn) a problematika bydlení (vystěhování na základě neplacení nájemného, sepsání nové nájemní smlouvy, prodloužení nájemní smlouvy). Dále byla řešena materiální pomoc uživatelům, hledání zaměstnání, řešení dávkového systému (vyřízení sociálních dávek, podání odvolání a další), řešení nesvárů mezi dvěma rodinnými klany.

Evaluace projektu sledovala a hodnotila poskytování služeb zajišťovaných v rámci projektu, tj. sociálních služeb terénní programy, jak jsou vymezeny podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění (zákon o sociálních službách). Jednalo se o služby terénních programů a tzv. mobilního týmu. Primárním cílem evaluace bylo vyhodnotit přínosy realizace projektu a podpořit poskytovatele sociálních služeb ve zvyšování efektivity a účinnosti služeb.

Evaluace navázala na situační analýzy, které proběhly v ORP Šternberk, Lipník nad Bečvou, Litovel, Olomouc, Přerov, Uničov a Šumperk. Situační analýzy poukázaly na rozložení sociálně vyloučených míst v rámci sledovaných ORP a přinesly zjištění a doporučení pro oblast eliminace důsledků sociálního vyloučení.

Evaluace hodnotila, jak byly naplňovány hlavní cíle projektu, kterými bylo napomoci začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením do společnosti a na trh práce, prevence sociálního vyloučení a to zejména v oblasti prevence ztráty bydlení, předluženosti, tedy bariér, které znesnadňují významně vstup na trh práce, ale i vzdělávání dětí. Dále pak zajištění dostupnosti terénních programů ve vymezených lokalitách Olomouckého kraje s vysokým počtem osob ohrožených sociálním vyloučením. Mělo se jednat o zajištění sociální služby zejména v lokalitách, kde dosud nepůsobil žádný poskytovatel, případně působil s velmi omezenou nabídkou služeb pro občany, zejména rodiny s dětmi.

Z hlediska dosažení hlavních cílů projektu je zřejmé, že k nim působení jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb a jejich pracovníků směřovalo. Největší úspěchy evaluace zaznamenala s ohledem na deklarované cíle v oblasti podpory sociální integrace a odstraňování překážek, zejména individuálních, při začleňování sociálně vyloučených osob do společnosti. Poskytovatelé neváhali intervenovat i do lokálních společností a ovlivňovat místní systémy a zvyklosti, aby vytvářeli sociální integraci příznivější podmínky. Druhým nejvíce viditelným přínosem byl vstup sociálních

služeb do míst, kde dříve občanům byly služby poskytované jen minimálně nebo vůbec. To se týká především menších obcí, do nichž sociální pracovníci dojížděli.

Smyslem terénních programů bylo ve vybraných lokalitách ovlivňovat vnější i vnitřní bariéry, se kterými se sociálně vyloučené osoby potýkaly. Poskytovatelům se dařilo působit především na „vnitřní“ bariéry a to na úrovni individuální práce s klienty. Ovlivňování „vnějších“ bariér bylo mnohem náročnější, protože vyžadovaly spolupráci nebo aktivitu dalších místních aktérů, což bylo mnohdy velkou překážkou. V případě vzniku nebo vyhocení místní situace v oblasti soužití obecně zájem po spolupráci ze strany obcí vzrůstal. Důležitým komponentem poskytovaných služeb, který občané velmi oceňovali, byl právní servis některých poskytovatelů, který umožnil řešit složitější životní situace.

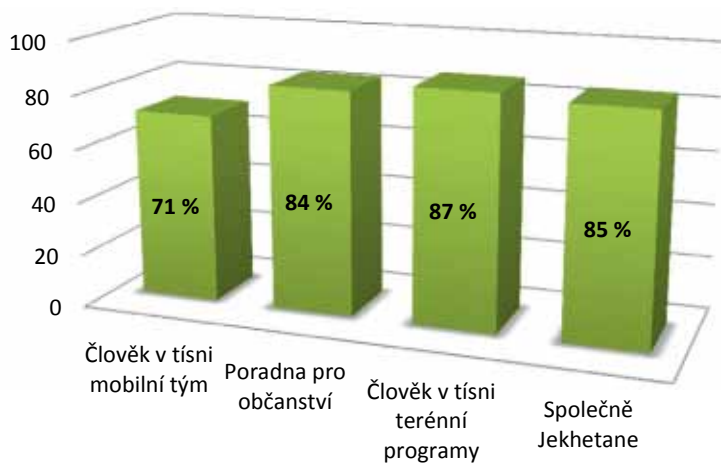
Evaluace byla jedním z inovativních prvků projektu. Její novost spočívala v tom, že věnovala poskytování sociálních služeb intenzivní pozornost v delším časovém úseku a zohledňovala a **vnímala široký kontext poskytování služeb**. Věnovala pozornost jednotlivým týmům, rozdílným prostředním, odlišným způsobům práce a postupům a to z ne-administrativní perspektivy. Pronikala až ke koncovým uživatelům služby a sledovala, jak si jednotliví poskytovatelé počínali v čase a jakým způsobem řešili problémy, s nimiž se v praxi setkávali. Evaluace tak sledovala proces naplňování indikátorů, řešení problémů, témata intervencí, jejich úspěšnost, zabývala se slabými i silnými stránkami jednotlivých týmů a v žádném případě nebyla formální aktivitou. Hodnotitelé vnímali, že evaluace a především zájem o výsledky práce poskytovatele motivovala k tomu, aby nad případy a způsoby práce přemýšleli a byli schopni diskutovat o výsledcích a efektivitě své práce. Evaluátoři kladli otázky, které by nebyly vzneseny a mířily i do oblastí, které byly pokládány za periferní nebo nevýznamné (byť tomu bylo často naopak). Evaluace si dokázala udržet nezávislost a sleduje kvalitu a efektivitu služeb, pomáhala z nezávislé pozice zavčas identifikovat problémy a poskytnout zpětnou vazbu a směřovat řízení projektu směrem k lepším výsledkům.

Evaluace probíhala v několika na sebe navazujících etapách. Navázala na prvotní zjištění a popis místních situací v situačních analýzách, následně byly periodicky zpracovávány zprávy z průběžné evaluace, kterých bylo celkem pět, a projekt uzavřela evaluace závěrečná, která shrnula výsledky a dopady projektu.

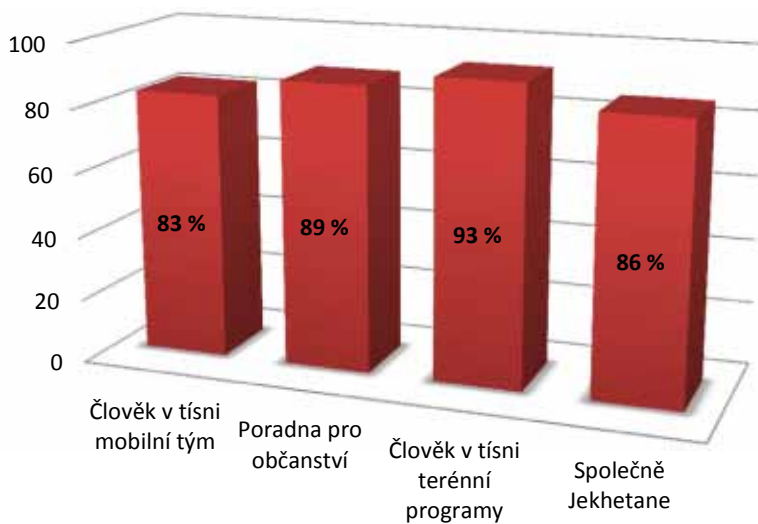
Evaluace postupně zjišťovala efektivitu terénních programů – do jaké míry se dařilo projektové vstupy převést do žádoucích výsledků, které jsou vymezeny jako žádoucí cíle projektu a služeb. Dále zjišťovala schopnost sociálních služeb reagovat na potřeby cílové skupiny, které byly identifikovány v rámci situačních analýz, také to, jak projekt interagoval s vnějším prostředím a jak se jej dařilo realizovat. Zvláštní pozornost byla věnována inovativní části projektu – mobilnímu týmu. Evaluace poskytovala zpětnou vazbu poskytovatelům služeb a zadavateli.

Co se týká **efektivity** terénních programů, je zřejmé, že poskytovatelé dokázali využít potenciálu projektu a naplňovat jeho indikátory – kvantitativní údaje dokládají stovky klientů, kterým byly služby na teritoriu Olomouckého kraje poskytnuty. Pokud porovnáme jednotlivé týmy podle úspěšnosti zakázek, tak vidíme, že se pohybuje kromě mobilního týmu kolem 85 %. U mobilního týmu je vzhledem k jeho charakteru a zaměření pochopitelně o něco nižší (71 %). Pokud porovnáme kategorii tzv. aktivních úspěšných klientů, tedy na individuální úrovni, tak vidíme, že poskytovatelé se pohybují na hranici 90 %, což je velmi dobrý výsledek.

Úspěšnost zakázek (v %)



Aktivní / úspěšní klienti (v %)



Z hlediska relevance sociálních služeb dokázali poskytovatelé reagovat na potřeby cílové skupiny, které byly identifikovány v rámci situačních analýz. Dokládá to poměrně široká struktura zakázek, mezi nimiž byla přibližně třetina z nich věnována oblasti bydlení, pětina oblasti zadlužení a desetina řešení obtížné finanční situace. V tomto směru služby reagovaly na témata, které **legitimizovaly vůbec vznik projektu a byly zmiňovány** v situačních analýzách. Stranou zůstala otázka velké nezaměstnanosti, klienti v tomto směru rozpoznali, že jim poskytovatelé sociálních služeb mohou pomoci jen málo.

Na výslednou efektivitu má vliv metodické vedení týmů, které bylo napříč jednotlivými organizacemi rozdílné. Ukázalo se, že pozornost věnovaná této oblasti, průběžné vzdělávání zaměstnanců a jejich vedení se přímo odráží do výsledků práce a schopnosti vyrovnávat se zátěžovými situacemi. Na výsledky terénní sociální práce má zásadní vliv vnitřní kultura organizací, která je záležitostí jednotlivých poskytovatelů. Jednotlivé týmy měly různou formu interní podpory – někteří poskytovatelé se vnitřní kultuře věnovali intenzivně (průběžně nebo jen v situacích vzniklého problému či krize), jiní do prostředí týmů příliš nezasahovali. Jak se ukázalo, tam, kde existovala forma podpory, služby byly poskytovány více extenzivně a dokázaly si klienty nacházet v mnohem širším prostředí. Otevřenější kultury poskytovaly pracovníkům více příležitostí pro supervize a vzdělávání, což se promítá i do širšího spektra poskytovaných služeb.

Evaluace ukázala, že větší efektivitu by bylo možné dosáhnout souběžným plněním terénních programů a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, což zohlednil navazující projekt. Bylo zřejmé, že efektivita služeb klesá směrem k venkovským oblastem. Na venkově je obtížnější služby poskytovat, klienti jsou v nich více rozptýleni, nemají o možnostech služeb povědomí, obce jsou hůře dostupné a tak v projektu nalézáme více klientů z míst s vyšší koncentrací „romské“ populace, obvykle těch městských. Venkovské prostředí je z hlediska plnění indikátorů více nevypočitatelné a je zde riziko, že se vynaložené úsilí mine účinkem.

Z hlediska prostorové (ne)dostupnosti a náročnosti na zastižení jednotlivých klientů, i jejich vyhledávání, jsou pro poskytovatele tyto oblasti

„méně“ atraktivní, je zde patrná nerovnost v šancích na dostupnost sociálních služeb. Na druhou stranu se ale právě ve venkovském prostředí poskytovatelé frekventovaně setkávali s rodinami, které žádnou pomoc nepotřebovaly a daly se označit za plně integrované. Současně ale lze nalézt obce, které se potýkají s vážnými problémy v oblasti soužití obyvatel a velmi vypjatými a konfliktními vztahy vyžadujícími intervence mediální povahy.

Evaluace sledovala tyto okruhy působení projektu: realizace projektu, práce s **klienty a interakce projektu s okolím. Co se týká realizace projektu**, tak z hlediska řízení a organizace projektu evaluace neshledala žádné překážky. Zadavatel nevytvářel poskytovatelům žádné zbytečné administrativní překážky, intenzivně se zajímal o výsledky práce (monitoringy, případy) a porovnával je se svými informačními zdroji. Pracovníci zadavatele se zapojovali do workshopů. Komunikace mezi poskytovateli a zadavatelem byla bez potíží a můžeme tvrdit, že příkladná. Stojí to za ocenění, protože poskytovatelé nebyli přetěžováni zbytečnými nároky či nejasnostmi, které by je rozptylovaly, byla stanovena jasná pravidla a kompetence. Projektový tým si vybudoval autoritu a ze strany poskytovatelů bylo ceněno finanční a odborné řízení projektu. Poskytovatelé měli k dispozici kvalitní, přesné a včasné informace, což vytvářelo příznivé podmínky pro jejich působení. **Zadavatel působil aktivně a vstupoval do práce až na úroveň terénních pracovníků.** Dokázal formulovat a zadávat úkoly, monitorovat výsledky aktivit. Využíval k tomu veškeré nástroje, které v rámci projektu měl, včetně průběžné evaluace. Realizaci projektu v konečné fázi ovlivňovaly proměny personálního obsazení a to celkem u třech týmů.

V oblasti práce s klienty se terénní pracovníci občas potýkali s problémy prvotních vstupů, které byly zatěžující a náročné. Tam, kde se organizace etablovaly jako nově působící, museli být pracovníci trpělivější při navazování kontaktů v terénu. Hodnocení služeb ze strany klientů je obtížné vyhodnotitelné. Klienti obvykle projevovali svou spokojenost či nespokojenost podle aktuálního průběhu plnění zakázky (tedy situačně), navíc i přes dlouhodobější působení organizací obtížně rozuměli jejich působení a organizace jim splývaly s řadou jiných. Přesto jsme zaznamenali evidentní

pozitivní dopady na rodiny, kde se dařilo řešit problémy v oblasti bydlení a zadlužení, ale i další. Zájem klientů o služby v čase kolísal, obecně menší zájem o služby byl v zimních měsících.

Poskytovatelé služeb naráželi na problémy způsobené migrací a celkovou „nestálostí“ klientely a také se potýkali s negativními vlivy probíhajících změn v sociálním systému. Ukazovalo se, že občané byli probíhajícími změnami v sociálním systému, nejasnostmi, měnícími se pravidly, jejich různými výklady a celkovou nesrozumitelností zaskočení a v tomto ohledu velmi oceňovali zorientování, které jim pracovníci poskytovali.

I přes značné úsilí terénní programy nedokázaly suplovat nedostatky v nastavení místních systémů pomoci. Narážely na značné limity v oblasti systémovějšího řešení problémů sociálního vyloučení a ukázalo se, že bez dalších doprovodných služeb se jejich efektivita snižuje. Týká se to řady intervencí do lokálních trhů práce a oblasti zaměstnanosti a bydlení, které v moci sociálních služeb nejsou.

Z hlediska **interakcí s okolím** byly problematické momenty jednání poskytovatelů s širším okolím, na které měli **své klienty postupně orientovat**. Naráželi opakovaně na odmítavé a nepřátelsky naladěné prostředí, byť ne na všech místech. Významně působení poskytovatelů ovlivňovaly specifika prostředí, v nichž působili. Přístup samospráv byl různorodý – od popírání sociálních problémů, **přes jejich bagatelizaci, až po snahu je otevřeně řešit na místní úrovni**. Ať už je tomu jakkoliv, v průběhu evaluace jsme pozorovali, že terénní programy narážejí na velké limity a ukazuje se, že bez dalších doprovodných služeb a etablování se na úrovni samospráv se jejich efektivita snižuje. Týká se to například potřeby doprovodných intervencí do lokálních trhů práce a oblasti zaměstnanosti a bydlení. Mnohé lze vyčíst i z hodnocení místních významných aktérů, kteří byli ke konci projektu požádáni o komentování působení jednotlivých poskytovatelů v obcích. S vystavením hodnocení neměli problém aktéři a aktérky, kteří patřili ke středním vedoucím pozicím v rámci obcí či organizací, ale na úrovni vedení obcí, ale paradoxně i jiných sociálních pracovníků, jsme se setkávali s vágním hodnocením a neobeznámeností s působením organizací na teritoriích obcí. Poskytovatelé jsou partnery

jen pro jisté kategorie „specialistů“, kteří se se sociálními problémy setkávají v rámci svého zaměstnání.

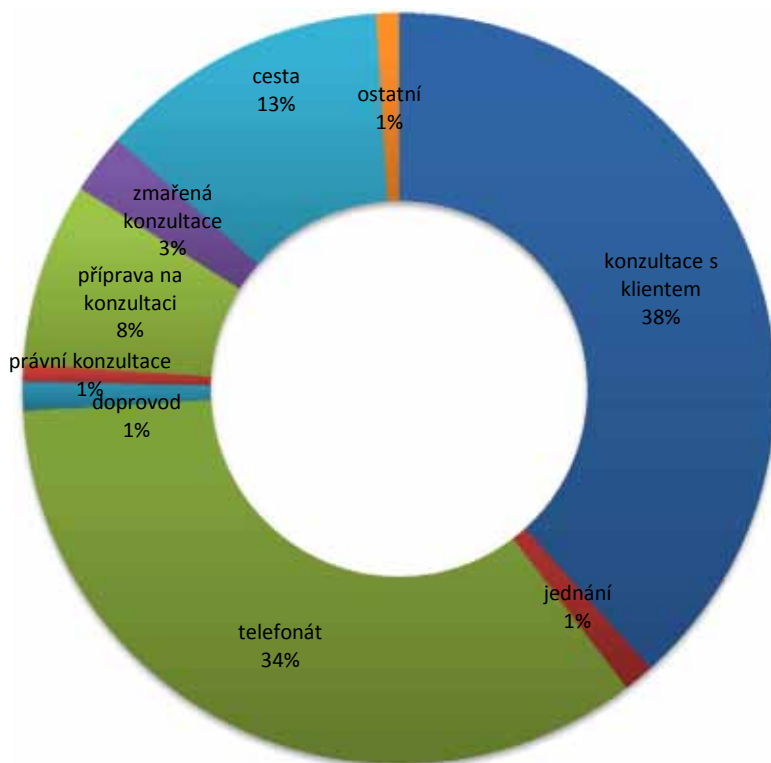
Terénní programy dokázaly aktivně vyhledávat osoby sociálně vyloučené, být s některými potížemi, snižovat rizika jejich způsobu života a pomáhat při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Jako problematické se ukázalo zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím a navazování na místní kapacity a sítě. Základními limity v tomto směru byla nízká informovanost některých samospráv o smyslu sociálních služeb, možnostech, které nabízí, hostilní postoje a překvapivě i malé nebo zkreslené povědomí o místní situaci. Poskytovatelé museli řadu problémů řešit bez možnosti navázat své klienty do jiných sociálních sítí, protože ty neexistovaly.

Poskytovatelé služeb se lišili v přístupech a pohledech na to, kde začínají a končí hranice terénní práce. Zprostředkování kontaktu klienta s okolím bylo jednou vnímáno jako jeho podpora a emancipace formou doprovodu a osamostatňování se klientů a nezávislost, jindy jako vytváření prostoru v rámci místních sociálních systémů např. ovlivněním pravidel, předpisů a místních zvyklostí a tím vlastně prosazování zájmů klientů.

Právě nemožnost navázat klienty na své okolí se ukázala jako limit v rámci jinak velmi úspěšného působení **mobilního týmu**. Ten vznikl za účelem provádění operativních a časově omezených intervencí do míst, kde se aktuálně objevily či prohloubily a nebyly v nich žádné kapacity či poskytovatelé sociálních služeb. Výsledky mobilního týmu jsou nepřehlédnutelné, především v oblasti rychlého monitoringu v lokalitách, nezátíženého „objektivnějšího“ vzhledu do místních situací, intervencí do oblasti soužití, okamžitého posílení služeb prevence a iniciování preventivních strategií, zavádění prvků síťování, komunikace s veřejností a v neposlední řadě suplování totální absence sociálních služeb v daných místech.

Následující graf ilustruje rozložení činností mobilního týmu. Je zřejmé, že většina práce se soustřeďovala na přímý kontakt s klientem a více než desetina prostoru byla na úkor nutnosti do terénu dojíždět.

Úspěšnost zakázek (v %)



Změny, které terénní programy celkově přinesly, se týkají přímých dopadů na životní způsoby klientů služeb a posílení jejich samostatného řešení problémů ve vybraných oblastech, zejména bydlení a zadlužení. Nepřehlédnutelné jsou vlivy intervencí na místní struktury, byť jsou limitované a v různých místech různě intenzivní. Je zřejmé, že poskytovatelé a jejich týmy využili svých možností k tomu, aby naplnili poslání služeb sociální prevence. Detailnější hodnocení služeb je součástí závěrečné evaluační zprávy projektu.

Individuální projekt kraje ve srovnání s poskytováním sociálních služeb z MPSV umožňuje sledovat průběžně situaci v jednotlivých lokalitách a to nejen pokud jde o realizaci terénního programu jednotlivými poskytovateli a naplňováním indikátorů, ale i ovlivňovat spolupráci se samosprávami, umožňuje srovnávat přístupy jednotlivých poskytovatelů, aktualizovat informace o dění v lokalitách, zjišťování potřebnosti dalších služeb sociální prevence a reagovat na migrační trendy. Individuální projekt byl úzce propojen s agendou zajištění integrace romských komunit v kraji a dále s tvorbou a implementací Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje pro roky 2011 až 2014. Členové pracovní skupiny Etnické menšiny byli pravidelně informováni o průběhu individuálního projektu, podávali zpětnou vazbu o situaci v lokalitách, kde projekt byl realizován.

V rámci individuálního projektu inovativní a velmi významnou roli sehrál evaluátor. Jednalo se nejen o odbornou podporu poskytovatelů sociálních služeb, ale i velmi podrobnou zpětnou vazbu o průběhu realizace služeb, slabých i silných míst jednotlivým týmům i přístupu samospráv k řešení sociálního začleňování ve správních obvodech. Nezanedbatelným prvkem evaluace byla i podpora odborného garanta v oblasti spolupráce s poskytovateli sociálních služeb, samosprávami a odbory sociálních věcí obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

Výstupy z projektu, zejména pak evaluační zprávy společnosti SocioFactor s.r.o., zkušenosti mobilního týmu a dalších poskytovatelů byly využity při podání navazujícího projektu Zajištění integrace příslušníků romských komunit v Olomouckém kraji II., který se již nezaměřuje pouze na terénní programy, ale propojením této sociální služby se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a protidluhovým poradenstvím.

Nad rámec projektu bude zpracována o.p.s. Člověk v tísní metodika mobilního týmu, kterou mohou využít další poskytovatelé sociálních služeb. V rámci metodiky bude řešena mimo jiné oblast spolupráce se

samosprávami, úskalí vstupu do nových lokalit, opouštění lokalit sociálními pracovníky, realizace monitoringu a práce s veřejností v místech, kde sice působí poskytovatelé sociálních služeb, je však třeba jejich posílení v kontextu vzniku ohnisek interetnického napětí a aktivizace pravicových extremistů.

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY

POZNÁMKY