

# Příručka dobré praxe

Projekt Koordinátor terénní práce v Děčíně

reg. číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007622

Zpracovala: Bc. Jana Šteffelová



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Obsah

Koordinátor terénní práce v Děčíně .....	4
Anotace projektu .....	4
Popis projektu .....	4
Cíl projektu .....	5
Jaká změna/y je/Jsou v důsledku projektu očekávána/y? .....	5
Cílová skupina projektu .....	6
Aktivity realizované v rámci projektu .....	6
Rizika projektu .....	6
Problémy při realizaci .....	8
Popis realizace jednotlivých klíčových aktivit .....	10
Koordinační schůzky terénních pracovníků .....	10
Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu .....	10
Realizace klíčové aktivity .....	10
Individuální konzultace .....	17
Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu .....	17
Realizace klíčové aktivity .....	17
Mezioborová tematická setkání .....	20
Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu .....	20
Realizace klíčové aktivity .....	20
Popis jednotlivých služeb .....	23
Cinka, z.s. ....	23
Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků .....	25
Indigo Děčín, z.s. ....	26
Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků .....	28
Kontaktní centrum pro drogově závislé – terénní programy .....	29
Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků .....	30
Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva .....	32
Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků .....	34
Spolupráce s odborem sociálních věcí Magistrátu města Děčín .....	35
Průběh spolupráce .....	35
Vyhodnocení spolupráce s koordinátorem terénní práce a terénními programy pracovníky odboru sociálních věcí Magistrátu města Děčín .....	38
Konkrétní vyhodnocení dotazníků .....	38

Spolupráce terénních programů se školami a školskými zařízeními.....	43
Spolupráce organizace Indigo se ZŠ a MŠ v lokalitě Boletice nad Labem .....	43
Kazuistiky .....	46
Spolupráce ostatních organizací a KOO se ZŠ, MŠ a jinými školskými zařízeními .....	48
Řešení problematických domů.....	50
Májová 359.....	50
Ulice Rakovnická.....	52
Spolupráce s KHS.....	53
Terénní programy jako zdroj informací.....	53
Postupy, metodika terénní sociální práce, dobrá praxe .....	55
Cíl terénní sociální práce a práce s hranicemi .....	55
Kde shánět klienty .....	57
Jak mapovat situaci .....	59
Dublování služeb .....	60
Kazuistiky.....	62
Klientka D. ....	62
Klientka Ch.....	64
Klientka M.....	65
Klientka MP .....	67
Klient T.....	69
Klient A. ....	70
Paní K.....	71
Paní B. a H.....	73
Seznam použitých zkratk .....	74
Přílohy.....	76

## Koordinátor terénní práce v Děčíně

### Anotace projektu

Hlavní aktivitou projektu je vytvoření platformy pro koordinaci činností terénních pracovníků města a neziskového sektoru působících v sociálně vyloučených lokalitách města Děčína. V rámci platformy bude sdíleno know-how, informace, diskutovány postupy při řešení situací klientů, způsoby zapojení dalších odborů magistrátu, jeho příspěvkových organizací a dalších institucí. V rámci 39 setkání a individuálních konzultací bude podpořeno 22 sociálních pracovníků.

### Popis projektu

Doba realizace: 1. 4. 2018 – 31. 3. 2020

V rámci projektu jsou řešeny dva okruhy problému: problémy spojené s organizací terénní práce a problematika sociálně vyloučených lokalit. Terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách (SVL) Děčína byla doposud značně poddimenzována. Vzhledem k vysoké fluktuaci obyvatel nebylo možné sociální práci efektivně zacílit, informace o dění v lokalitách byly mnohdy neaktuální a kusé, což v případě nestandardních a krizových situací (např. silná migrační vlna sociálně slabých z Mladé Boleslavi, vystěhování problematického domu apod.) neumožňovalo relevantním aktérům adekvátně reagovat. Dlouhodobě se v přirozeném prostředí klientů pohybují pracovníci magistrátu a jeho příspěvkové organizace. Působení neziskového sektoru v terénu bylo spíše epizodické a mnohdy problematické. Děčín se v roce 2015 zapojil do programu vládní Agentury pro sociální začleňování KPSVL, v jehož rámci se město s neziskovými organizacemi dohodlo na výrazném navýšení terénních pracovníků prostřednictvím projektů ESIF. Během debat v odborných pracovních skupinách byla na základě předešlých zkušeností identifikována potřeba uchopit terénní práci v SVL od počátku koncepčně a koordinovaně. Projekt tak řeší problém absence dané platformy, nástroje pro sdílení a předávání informací, který má za cíl zefektivnění kvality poskytování terénní práce ve prospěch osob ze SVL města Děčín. Je tak zapotřebí zajistit dostupnost terénních sociálních pracovníků pro všechny lokality v Děčíně a zajistit rovnoměrné pokrytí sociálních služeb v děčínských lokalitách. Problémy, kterým budou pracovníci v SVL čelit jsou často komplexní, provázané a vyžadují součinnost mnoha aktérů. Je tedy nutné rozvíjet schopnosti terénních pracovníků interakce s dalšími institucemi a hledání nových společných cest k řešení problémů.

## **Cíl projektu**

Hlavním cílem projektu je vytvořit efektivní systém metodické podpory terénních pracovníků neziskových organizací (NNO) a pracovníků odboru sociálních věcí a zdravotnictví na obci. Tuto funkci bude zajišťovat koordinátor terénní práce, který bude vybrán na základě dlouhodobých praktických zkušeností. Koordinátor bude vést koordinační setkání terénních pracovníků, zajišťovat sdílení zkušeností a postupů, zdokonalovat praxi terénních pracovníků prostřednictvím kazuistických schůzek, seminářů, zajišťovat předávání aktuálních a spolehlivých informací od významných organizací (základní školy, Středisko městských služeb Děčín, odbory MM Děčín, aj.). V průběhu projektu vytvoří dokument - Příručka dobré praxe, která bude ve finální podobě na konci projektu představena na plánovaných konferencích pořádaných pro zástupce města, neziskové organizace či zástupce z okolních obcí/měst v Ústeckém kraji. V rámci realizace projektu je naplánováno cca 39 setkání s cílovou skupinou (terénní pracovníci, vedoucí pracovníci NNO a města, zástupci z ÚP, zaměstnavatelé, zástupci ze škol, aj.) a zároveň se plánuje individuální podpora koordinátora k cílové skupině. Vedlejším cílem je zlepšení komunikace škol s rodiči ze socio-kulturně znevýhodněného prostředí. Tuto aktivitu bude zajišťovat koordinátor ve spolupráci s vedoucími pracovníky NNO a OSV. Činnost koordinátora a potažmo přímý styk se sociálně vyloučenými osobami prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, přispěje k naplňování nastavených cílů, jenž jsou součástí dokumentu SPSZ.

## **Jaká změna/y je/ jsou v důsledku projektu očekávána/y?**

V případě realizace projektu očekáváme lepší pokrytí lokalit; terénní pracovníci a relevantní organizace budou mít vykomunikovanou sadu postupů při řešení konkrétních případů u klientů; školy umí využít pomoc terénních pracovníků v lokalitách a dalších institucích; zvýšení informovanosti osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách; častější spolupráce NNO, státního sektoru, škol na jednotlivých klientských případech a tím jejich efektivní řešení. Dále očekáváme změnu přístupu/pohledu státního sektoru na NNO a obráceně. Město obecně získá větší znalost sociálně vyloučených lokalit a jejich problémů. Celkově se tak zlepší kvalita služeb terénních pracovníků, resp. nově poskytované služby terénních pracovníků budou vysoce profesionální. Zároveň se zlepší dopad na samotné sociálně vyloučené lokality v Děčíně. Celkově očekáváme udržet a posílit služby zaměřené na děti ze znevýhodněného prostředí, poradenské terénní služby, jenž vychází z dlouhodobých cílů Strategického plánu

rozvoje města Děčín 2014 - 2020. Město má mimo jiné za cíl podporovat rozvoj stávajících sociálních služeb dle potřeb občanů a podílet se na nich. Klíčovým nástrojem mají být sociální služby poskytované městem, sociální služby a související aktivity poskytované neziskovými organizacemi. Po dvouleté realizaci projektu očekáváme naplnění stanovených cílů vycházejících ze Strategického plánu sociálního začleňování.

## Cílová skupina projektu

Cílovou skupinu tvoří organizace poskytující sociální služby, které se budou podílet na plnění cílů projektu. Součástí této skupiny je: Cinka, z. s.; Indigo Děčín, z. s.; Porada pro občanství/Občanská a lidská práva, z.s.; Magistrát města Děčín - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen „OSV MM Děčín“), Centrum sociálních služeb, p. o. <sup>1</sup>

## Aktivity realizované v rámci projektu

1. Koordinační schůzky terénních pracovníků
2. Individuální konzultace
3. Mezioborová tematická setkání
4. Tvorba příručky dobré praxe, závěrečné konference

## Rizika projektu

- ***Nevybrání vhodného koordinátora terénní práce***
  - o Kvalifikovaný kandidát byl vybrán hned při zahájení projektu a setrval ve své pozici do konce projektového období.
- ***Neschválení dotace pro nově vzniklé terénní programy (Cinka, Indigo) a tím nenaplnění indikátorů projektu***
  - o Oba dva nově vzniklé terénní programy získaly dotace a zůstaly součástí projektu po celou dobu projektového období.
- ***Fluktuace cílové skupiny, nezájem o pozici terénního pracovníka, časté střídání osob na této pozici***
  - o K personálním změnám v průběhu projektu docházelo především v organizaci Cinka; k drobným personálním změnám došlo i v dalších dvou ze čtyř

---

<sup>1</sup> Žádost o podporu pro projekt Koordinátor terénní práce v Děčíně

organizací, ale původní pracovník byl vždy hned nahrazen a nebránilo to nijak ve fungování projektu.

- ***Dostupnost finančních prostředků***

- Toto riziko se ukázalo jako neopodstatněné.

- ***Změna realizačního týmu***

- V průběhu projektu odešel odborný garant projektu, který byl nahrazen ihned novým; v průběhu projektu opustila svou pozici také vedoucí OSV.

## Problémy při realizaci

### *Odbornost a zajištění kvalitního personálu*

Již od počátku se koordinátor terénních služeb potýkal s velkými nedostatky na straně jedné ze začínajících organizací, konkrétně organizace Cinka, z.s. Těsně po zahájení projektu terénních programů došlo k úmrtí ředitelky organizace, a tak se organizace již od začátku potýkala s velkými problémy. Po nástupu koordinátora terénních služeb se velmi brzy ukázalo, že služba není dostatečně profesionálně obsazená. Absence odborného sociálního pracovníka, který by vedl tým terénních pracovníků, byla velmi zásadní a organizace v danou chvíli dle posouzení koordinátora služeb neposkytovala kvalitní a odbornou službu. Vzhledem k tomu, že úlohou koordinátora služeb bylo také metodické vedení pracovníků, v Cince probíhaly velmi časté individuální konzultace jak s terénními pracovníky, tak s vedoucím služby, následně sociálními pracovníky, kteří se v organizaci objevili, a koordinátor služeb v podstatě po jistou dobu suploval funkci sociálního pracovníka. Organizace dle pohledu koordinátora služby velmi podcenila přípravu projektu, výběr terénních pracovníků a odborné zajištění služby. V průběhu realizace projektu se podařilo zajistit fungování služby i díky personálním změnám na pozicích sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách a po roce a půl fungování terénních programů organizace Cinka, se stal spolek partnerem, na kterého se mohl koordinátor služeb obracet jak s požadavky od OSV MM Děčín a jeho pracovníků tak od jiných institucí. Na konci projektu je nicméně odbornost na vedoucích pozicích dle názoru koordinátora služeb stále nedostatečně zajištěna. Služba stojí víceméně na osobě sociální pracovnice, která ale nemá žádnou profesionální podporu ze strany nadřízených.

Neziskové organizace zapojené do projektu byly čtyři. Dvě z nich stabilně a dlouho fungující, dvě služby jako nově vzniklé. Dlouhý výpadek jedné z nich byl tak pro koordinátora velmi zásadní.

### *Různá úroveň organizací, terénních pracovníků*

Cílovou skupinou projektu byly kromě MM Děčín čtyři neziskové organizace, které poskytují terénní programy. Již od počátku bylo zřejmé, že bude těžké najít průnik mezi nimi vzhledem k tomu, že dvě z organizací fungují v rámci sociálních služeb již několik let. Jedna z organizací má navíc odlišnou cílovou skupinu (osoby drogově závislé), se kterou řeší odlišnou problematiku. Vzhledem k tomu, že organizace byly v projektu dobrovolně a jejich účast nebyla nijak smluvně ošetřena, panovaly od počátku obavy, zda se budou pracovníci



schůzek účastnit. Obavy se naštěstí neukázaly jako důvodné. Nicméně bylo zřejmé, že zkušenější pracovníci si neodnáší moc nového a schůzky někdy považovaly za ztrátu času. Neprobíhaly také individuální schůzky se všemi vedoucími pracovníky, protože v organizacích, které fungují v Děčíně již řadu let, k tomu nebyl důvod a koordinátor jim ze své pozice v podstatě neměl co nabídnout.

### *Nevyjasněná očekávání OSV*

Projekt nebyl od počátku příliš přijímán vedením OSV a očekávání byla spíše negativní než pozitivní. Koordinátor se tak snažil naplnit cíle projektu tak, jak byly definované v žádosti o podporu, nicméně v průběhu se ukazovalo, že očekávání OSV jsou možná trochu jiná a po celou dobu fungování projektu docházelo k vyjasňování kompetencí, očekávání a potřeb MM Děčín na jedné straně a pozici koordinátora a jeho možností na straně druhé. Koordinátor se po celou dobu snažil fungovat jako prostředník mezi OSV a terénními programy, nicméně většinu času trávil s terénními pracovníky, a tak se vedení OSV jevil spíše jako zaměstnanec organizací než MM Děčín.

### *Změna politické reprezentace*

Zřízení pozice koordinátora terénní práce a současně rozšíření terénních programů bylo součástí Strategického plánu sociálního začleňování, který vznikl ve spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování za působení Marie Blažkové na postu primátorky města Děčín. Nástup nové politické reprezentace znamenal změnu v přístupu k sociálním službám a hlavně ke spolupráci se ASZ. Druhá polovina projektu už v podstatě probíhala bez podpory ASZ, protože její fungování a pozice ve městě byla nevyjasněná. Strategický plán sociálního začleňování a jeho cíle, které byly i součástí cílů koordinátora TP tedy přestali být aktuální.

### *Nenávaznost služeb*

Od počátku projektu nebylo jasné, zda bude pozice koordinátora TP po skončení projektu obnovena. Nejistá návaznost ovšem provázela od počátku i nově vzniklé terénní programy. Koordinátor od začátku očekával, že osvědčí-li se služby a budou mít podporu MM Děčín, budou zařazeny do základní sítě sociálních služeb ústeckého kraje. V průběhu projektu se ovšem ukázalo, že jeden z nově vzniklých programů (terénní programy Cinka) byl do základní sítě zařazen již při vzniku, oproti tomu terénní programy organizace Indigo byly po celou dobu v rozvojové síti ústeckého kraje. Základní síť sociálních služeb ústeckého kraje byla v období působení koordinátora TP uzavřena, takže přestala existovat možnost, že by oba programy mohly pokračovat v poskytování svých služeb.

## **Popis realizace jednotlivých klíčových aktivit**

### **Koordinační schůzky terénních pracovníků**

#### **Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu**

Klíčová aktivita potrvá po celou dobu realizace projektu tj. od 04/2018 - 03/2020 (24 měsíců). V rámci KA bude koordinátor organizovat v pravidelných intervalech 1x za měsíc koordinační setkání s terénními pracovníky. Setkání se uskuteční v zasedací místnosti magistrátu. Obsahem jednotlivých setkání budou: "okénka" ze SVL - terénní pracovníci budou sdílet informace o aktuálním dění v SVL, ve kterých působí (např. krizové situace, změna vlastníka problematických domů, vznik SVL apod.); diskuze o aktuálních klientských kauzách (anonymizované) s návrhy řešení; mezirezortní spolupráce s dalšími institucemi a odbory magistrátu; ladění společných postupů při řešení klientských kauz (školy, ÚP ČR, ekonomický odbor, odbor místního hospodářství magistrátu, aj.); sdílení dobré/špatné praxe s ostatními kolegy (kauzy budou řešeny anonymní formou, důraz na dodržování zákona o ochraně osobních údajů); sdělování novinek v legislativě - koordinátor (ev. TP) budou přinášet novinky v legislativě (MPSV, MŠMT, atd.); konzultace možného dopadu změn na dění, situaci v SVL; příprava informačních/preventivních akcí pro obyvatele SVL (formou informačních letáků, vzdělávacích akcí pro obyvatele).

#### **Realizace klíčové aktivity**

Dle harmonogramu projektu bylo cílem projektu uskutečnit 24 koordinačních setkání s terénními pracovníky. V období 4/2018 – 12/2019 jich proběhlo 20.

KOO se obsah setkání snažil plánovat dle popisu klíčové aktivity (viz. výše). Snahou KOO bylo, aby byla setkání přínosná ideálně pro všechny zúčastněné TP s ohledem na jejich různou délku praxe, kvalifikaci, styl práce v jejich organizaci. Na většinu koordinačních schůzek byl pozván host z řady zástupců MM Děčín, dalších institucí, organizací, úřadů, aby si noví ale i stávající TP poskytující terénní služby ve městě Děčín vytvořili síť kontaktů a také představu o práci dalších lidí, kteří mají co dočinění s cílovou skupinou a pohybují se v SVL stejně jako TP. Cílem bylo propojit TP s dalšími aktéry působícími v oblasti sociální práce a sociálního začleňování a získání relevantních informací. Většina hostů byla pozvána na základě diskuzí na koordinačních schůzkách a jejich účast vzešla z potřeb TP nebo je navrhl KOO.

Koordinátor se v rámci schůzek snažil také získávat aktuální informace o dění v SVL. Prostřednictvím odborného garanta projektu se informace díky zápisům ze schůzek dostávaly k vedení OSV.

### **1. Monitorovací období**

V prvním monitorovacím období, tj. 4/2018 – 6/2018 se uskutečnily 2 koordinační schůzky s TP.

První schůzka měla seznamovací charakter. TP byli seznámeni s obsahem, cílem a smyslem projektu a s představou, jak bude probíhat vzájemná spolupráce a jakou podobu budou mít koordinační schůzky. Byla nastavena pravidla pro další setkávání. Přítomní poskytli informace o aktuálním dění a problémech v jednotlivých SVL, ve kterých působí.

Vzhledem k tomu, že velká část klientů TP jsou lidé, kteří pobírají sociální dávky a tato zakázka je také TP často řešena, proběhla další schůzka za přítomnosti **vedoucí odd. HN ÚP v Děčíně**, která TP detailně informovala o tom, za jakých podmínek jsou dávky HN poskytovány, jak se postupuje v Děčíně při vyhodnocování situace klientů, o novele týkající se dávek na bydlení, o opatřeních obecné povahy<sup>2</sup> a o tom, jak se může dotknout klientů TP. Další hosté, **zástupci ze Střediska městských služeb**, sdělili TP informace ohledně možného přijetí klientů, se kterými TP pracují, ve SMS. Zároveň zmínili současnou realizaci dvou projektů OPZ zaměřených na zaměstnávání osob, které jsou v evidenci ÚP. Nabídli možnost užší spolupráce – vytipování klientů vhodných pro zařazení do projektu od TP, možnost „přednáboru“, informační schůzky v prostorách ÚP, kterou by SMS pro klienty zařídila.

### **2. Monitorovací období**

V monitorovacím období 7/2018 – 12/2018 probíhaly koordinační schůzky s terénními pracovníky dle harmonogramu, tj. 1x měsíčně. V daném období tedy proběhlo celkem 6 schůzek.

Schůzky byly většinou, jak bylo zmíněno výše, stále koncipovány tak, že na první část setkání přišel některý z hostů. Na hostovi se KOO s TP domluvili vždy na předešlé schůzce. Při schůzkách byla pozornost věnovaná aktualitám z lokalit, informacím z jednání koordinační skupiny a dalším jiným informacím, které se snažil pro TP KOO sesbírat (př. úřední deska města, změny v legislativě).

---

<sup>2</sup> Obcí vyhlášené domy/oblasti se zvýšeným výskytem sociálně patologických jevů. V těchto domech/oblastech není nově možné žádat o doplatek na bydlení ze systému HN. Bez nároku na tuto sociální dávku se pak od stanoveného data ocitnou jak občané v HN nově přistěhovaní, tak ti stávající, pokud se v rámci bezdoplatkové zóny přestěhují nebo jejich nájemní smlouva vyprší a nová na ni nenaváže dodatkem.

Co se hostů, kteří přišli na schůzky TP týče: TP byli v tomto období prostřednictvím **terénního pracovníka ÚP seznámeni s projektem ÚP „Společně to dokážeme v Ústeckém kraji“<sup>3</sup>**, dále s prostorem nového **NZDM organizace Prosapia** a dalšími jejími službami, hostem byla také **vedoucí OSPOD**, na předvánoční schůzku dorazil **nový primátor města**, který seznámil TP se svými vizemi a plány do budoucna.

Během schůzek byli TP motivováni k tomu, aby přinášeli informace z lokalit, problémy, které se v lokalitách řeší, starosti s klienty. Na základě toho se podařilo velmi dobře propojit zástupce města, ÚP a dalších organizací do jedné z kauz týkající se řešení problematických domů (popsáno v samostatné kapitole „*Řešení problematických domů*“). Na základě jedné konkrétní kazuistiky a nespokojenosti jedné ze SP s přístupem OSV, byla KOO svolána případová konference. Konkrétní kazuistika sepsána v kapitole „*Kazuistiky*“.

TP se v tomto období zúčastnili také společné schůzky s **koordinátory inkluze<sup>4</sup>**.

Koordinátoři inkluze se seznámili s prací TP a možnostmi jejich spolupráce se školami. Vize KOO byla taková, že školy budou oslovovat TP v případě, že se budou potýkat s problémy, které se týkají a jsou spjaté s dětmi, rodiči, kteří jsou sociálně znevýhodněni, žijí v SVL. Příkladem bylo – nedocházení dětí do školy, pomoc při zajištění vyšetření z PPP či SPC, doprovody rodičů do těchto zařízení příp. i do škol, zprostředkování lepší komunikace mezi školou a rodiči, pomoc při vyřízení MOP na pomůcky, zprostředkování volnočasových aktivit pro děti a také přípravy do školy prostřednictvím NZDM atp. Dle působnosti TP dostala každá škola kontakt na daného TP.

TP z organizací Indigo a Cinka se také společně s KOO účastnili semináře **Depistáže v SVL**, který pořádala ASZ a mohli tak načerpat mnoholeté zkušenosti s prací v terénu ve vyloučené lokalitě Předlice od organizace Člověk v tísni.

TP se spolu s KOO účastnili **workshopu na ÚP o projektu „Společně to dokážeme v Ústeckém kraji“**.

---

<sup>3</sup> Projekt je zaměřen na uchazeče o zaměstnání evidované na ÚP ČR, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí a bydlí v sociálně vyloučených lokalitách Ústeckého kraje. Projekt podpořil/podporuje tyto osoby při získání zaměstnání prostřednictvím řady aktivit (zprostředkování zaměstnání, poradenské a motivační aktivity, bilanční a pracovní diagnostika, rekvalifikace )

<sup>4</sup> Pracovník školy, resp. školního poradenského pracoviště; specialista na začleňování dětí se speciálními vzdělávacími potřebami (SVP). Vede agendu žáků se SVP, spolupracuje s učiteli a rodiči a pomáhá s doporučením, jak upravit učivo pro potřeby výuky nebo chování žáka. Individuálně pracuje s dětmi se SVP dle potřeby žáka i školy.

Před Vánoci se KOO spolu s TP zapojila do organizace **sbírky Krabice od bot**. TP vytipovávali klienty, jejichž děti by mohly dostat dárek ze sbírky, došlo opět ke spolupráci s ÚP a OSV (zapojení do vytipování klientů). Cílem bylo sbírku, resp. distribuci dárků, propojit s nabídkou služeb NZDM – Cinka a Prosapia, ve kterých mělo docházet k předávání dárků ze sbírky. Toto se podařilo pouze v případě NZDM organizace Cinka.

V popisovaném období řešili TP a KOO ve spolupráci s ÚP, MM Děčín a také CHSD dvě důležité kauzy – insolvence bytového družstva Májovka a její dopad na nájemníky z domu **Májová 359**; nákup obytných domů **v ulici Rakovnická** novým bytovým družstvem a dopady této změny na nájemníky. Kauzy a účast TP a KOO v nich je popsáno dále v kapitole „*Řešení problematických domů*“.

Na další monitorovací období bylo naplánováno mimo obvyklého programu také naplňování cílů **SPSZ**. Vzhledem k pozastavení spolupráce ASZ s městem Děčín se však od této snahy upustilo.

### **3. Monitorovací období**

Ve třetím monitorovacím období 1/2019 – 6/2019 proběhlo opět 6 koordinačních schůzek.

Možná i vzhledem k okolnosti, že TP získali větší důvěru jak v KOO tak ve skupinu ostatních TP, koordinační schůzky oproti minulému období neprobíhaly vždy s nějakým hostem, ale řešily se více klientské kauzy, situace v lokalitách, konkrétní problematické domy atp.

Důležité informace předávala KOO výše, tj. vedoucí OSPOD + vedoucí odd. SP.

Co se hostů týče, KOO a TP navázali spolupráce s regionální koordinátorkou **České asociace streetwork**. Únorová schůzka proběhla za účasti vedení města, zástupců MM Děčín a organizací, které byly zapojeny do krizového plánu pro osoby bez přístřeší v případě mrazů. Terénní pracovníci zde chtěli upozornit na nedostatky plánu, čemuž předcházela monitoring potřebných lidí spolu s KOO.

TP a KOO se aktivně zapojili při monitorování situace **na ul. Rakovnická**, kterou řešilo vedení města, a spolupracovali s **Občanskou poradnou CHSD**, která pomáhala městu a nájemníkům s vytvářením správných nájemních smluv a podporou nájemníků po nástupu nových majitelů domu. Na základě této aktivity OP CHSD uspořádala pro nájemníky ale i další zájemce **vzdělávací seminář „Bydlení bez dluhů“**, kterého se někteří TP spolu s KOO také účastnili.

Celým obdobím se neslo téma vzdělávání a zápisů do MŠ a ZŠ. Jedním z hostů byla také **ředitelka jedné z místních škol a současně metodička koordinátorů inkluze**, která informovala TP o tom, jak probíhají zápisy, o spádových oblastech, o tom, co se děje, když dítě na zápis nedorazí. Na základě toho byla po zápisech navázána spolupráce s MŠ v lokalitách a terénní pracovníci vyhledávali v lokalitách děti, které nedorazily k zápisu. Se stejnou nabídkou byly osloveny i ZŠ, resp. výchovní poradci na společné schůzce, které se KOO zúčastnila. Více o této spolupráci bude dále popsáno v kapitole „*Spolupráce se školami a školskými zařízeními*“.

Jedním z hostů byl také zástupce **Městské policie**, který má na starosti asistenty prevence kriminality a i s ním se TP snažili najít možnosti spolupráce.

Jak bylo zmíněno výše, v popisovaném období, možná i díky vybudování vzájemné důvěry a pocitu jednoho týmu alespoň při společných schůzkách, se více dařilo probírat konkrétní kazuistiky, lépe propojovat terénních služby ve smyslu předcházení dublování klientů atp. Vzhledem k tomu, že TP jsou vázáni mlčenlivostí vůči svým klientům, nesdělovali jejich jména. Při anonymizovaných popisech klientských kauz nicméně kolegové z jiných organizací poznávali některé ze svých klientů a dařilo se tak dublování služeb předcházet.

Po společné schůzce KOO, vedení OSV a NNO Cinka a Indigo apelovala KOO ještě více na to, aby se aktivně navazovala spolupráce s MM Děčín. I to se v druhé polovině období velmi zlepšilo a KOO byla výrazně častěji oslovována s žádostí o spolupráci od konkrétních pracovníků OSV. Žádosti dále předávala konkrétním pracovníkům z NNO dle lokality a také schopností terénních pracovníků.

#### **4. Monitorovací období**

V monitorovacím období červenec – prosinec 2019 probíhaly koordinační schůzky s terénními pracovníky dle harmonogramu, tj. 1x měsíčně. V daném období tedy proběhlo celkem 6 schůzek.

Vzhledem k období dovolených se v letních měsících schůzek zúčastňovalo méně pracovníků. Návštěva další spolupracující instituce – **zástupců z ÚP odd. HN** - proběhla tedy jen v jednom měsíci. Během srpnové schůzky proběhlo, vzhledem k blížícímu se konci projektu, naplánování témat schůzek, resp. hostů do konce projektu. Cílem všech těchto návštěv nadále zůstávalo hlavně rozšíření povědomí terénních pracovníků o institucích, organizacích, které se dostávají do kontaktu s jejich klienty. Prací terénních pracovníků by mělo být především umět

odkázat klienty na odpovídající navazující služby a díky hostům se osobně potkávali s konkrétními organizacemi a vytvářeli tak prostor pro diskuzi o možnostech spolupráce.

V září, tedy při počátku školního roku, byly hosty **zástupkyně z PPP a SPC**.

V říjnu se terénní pracovníci setkali s **pracovnicemi OSPOD**, které znovu vyjasňovaly jejich kompetence a terénní pracovníci měli znovu možnost vyjádřit se ke spolupráci s tímto oddělením OSV. OSPODu prostřednictvím pracovníků byla opětovně vysvětlena práce TP a nabídnuta spolupráce. Na tuto schůzku přišla také pracovnice odboru místního hospodaření, která informovala pracovníky o změnách týkajících se přidělování obecních bytů v Děčíně.

Na listopadovou schůzku dorazila **sociální pracovnice z nízkoprahového denního centra pro osoby bez přístřeší a sociální kurátorka pro dospělé z MM Děčín**.

Schůzka v prosinci byla věnovaná cílové skupině duševně nemocných, hovořily na ní pracovnice z **organizace Focus**, která pracuje s touto cílovou skupinou.

V posledním období se tedy KOO snažila doplnit přehled kontaktů na možné spolupracující organizace, instituce a propagovat a osvětlit cíle terénní práce.

Kromě bloků, které obstarali hosté, se na každé schůzce probírala aktuální témata z lokalit a klientské práce. Pracovníci byli osloveni, aby probírali na schůzkách nejpálčivější kauzy. Patrnější byla také mnohem větší důvěra v „týmu“.

Po celé období koordinátorka pracovala na sběru dat pro závěrečnou příručku dobré praxe a na schůzkách probírala s pracovníky, co by v ní mělo být. Terénní pracovníci vyplnili koordinátorce zpětnovazební dotazníky, jejichž vyhodnocení je součástí této příručky. Koordinátorka také zadala jednotlivým organizacím odevzdání konkrétních kazuistik postihující jejich práci a především spolupráci s MM Děčín příp. dalšími organizacemi, institucemi. I ty jsou součástí příručky a konkrétněji ukazují možnosti spolupráce s MM Děčín atp.

Terénní pracovníci se s koordinátorkou opětovně zúčastnili **jednání s metodiky prevence** základních škol, kde znovu nabízeli a vysvětlovali možnosti spolupráce. Na základě společného jednání s ředitelkou PPP bylo základním školám nabídnuto přešetřování „rizikových“ dětí, tj. žáků z rodin, které hůře spolupracují s PPP, přímo v prostorách školy s asistencí terénních pracovníků. V průběhu tohoto monitorovacího období došlo opět k nárůstu poptávky MM Děčín, resp. jednotlivých pracovníků OSV po spolupráci s TP.

Celému oddělení OSV byly předány zaktualizované kontakty na všechny organizace a pracovníky poskytující terénní službu (v příloze příručky).

#### *Doporučení pro praxi:*

- Úspěšné a TP kladně hodnocené byly návštěvy hostů. TP se při své práci setkávají se širokým spektrem lidí a zájemci o tuto službu, příp. klienti jsou napříč spektrem všech cílových skupin (drogově závislí, zdravotně handicapovaní, duševně nemocní, senioři, lidé bez domova atp.) Někteří TP postrádali více návštěv v jednotlivých organizacích. Hned na schůzce a předání informací od hosta KOO doporučuje zauvažovat nad možnostmi vzájemné spolupráce.
- KOO se od počátku snažila zadávat TP úkoly, resp. žádala o zasílání témat, která by chtěli řešit, kazuistik atd. TP tyto úkoly neplnili a program setkání tak většinou připravovala pouze KOO. KOO doporučuje specifikovat a vyjasnit si s TP očekávání, která od KOO a společných schůzek mají a důsledněji dbát na to, aby TP aktivně spolupracovali. To předpokládá, že ještě před vznikem pozice KOO bude s NNO vyjasněno, zda o pozici stojí a co od osoby KOO očekávají a potřebují.
- Průběžná zpětná vazba – KOO se snažila na konci 2. monitorovacího období získat zpětnou vazbu od TP, ale ze strany TP nepřišly žádné připomínky, podněty. Před koncem projektu byly TP rozdány zpětnovazebné dotazníky pro účely závěrečné příručky dobré praxe a až z nich byly některé připomínky patrné.



## Individuální konzultace

### Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu

V rámci této klíčové aktivity bude probíhat individuální podpora koordinátora s vedoucími pracovníky sociálních služeb. Náplní této činnosti je: metodická pomoc koordinátora při jednotlivých kauzách (individuální schůzky 1x měsíčně, podpora po telefonu, e-mailu), plánování s vedoucími pracovníky sociálních služeb další profesní rozvoj terénních pracovníků, vyhledávání a navrhování možností jejich profesního růstu (povinné, nepovinné vzdělávání), předávání informací získaných během setkání s terénními pracovníky. Cílem této klíčové aktivity je zajistit maximální metodickou podporu ze strany koordinátora směrem k vedoucím pracovníkům sociálních služeb.

### Realizace klíčové aktivity

I tato aktivita, stejně jako mezioborová tematická setkání, dostala změny oproti původnímu záměru a KOO byla nucena přizpůsobit ji potřebám jednotlivých organizací. V PPO ani v K-centru nebylo potřeba žádné metodické podpory vzhledem k délce fungování služeb a zkušenostem obou vedoucích pracovníků. Schůzky s nimi probíhali naopak pro to, aby KOO mohl využívat jejich zkušeností a předávat je TP. Ani TP z daných organizací nepotřebovali podporu KOO. Konzultace se TSP z PPO probíhaly většinou za účelem předávání informací z lokalit a zjišťování aktuálního dění v lokalitách především během kauz ohledně domu v Májové 359, domů na Rakovnické a ubytovny na J. z Poděbrad. S vedoucími těchto služeb se KOO pravidelně vídala na jednání koordinační skupiny pro osoby v krizi.

Individuální konzultace tak byly zaměřeny především na podporu organizací, které v lednu 2018 začaly s terénními programy a jednotlivá jednání probíhala spíše se SP a PSS než s vedoucími služeb. Faktickými vedoucími programů v těchto organizacích totiž od počátku byli právě SP.

#### *1. Monitorovací období*

Individuální konzultace během prvního sledovaného období probíhaly intenzivně. KOO se potřebovala detailněji seznámit a poznat prostředí každé organizace, která byla do projektu začleněna. Potřebovala se blíže seznámit s postupy, fungováním terénních programů a očekáváním vedoucích jednotlivých organizací. Postupně tak navštěvovala všechny organizace: Indigo, Cinka, Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, K-centrum. Schůzek se tak za dané období uskutečnilo hned několik a do dalších období bylo předpokladem, že schůzky se již nebudou uskutečňovat tak intenzivně. Resp. v začínajících

organizacích půjde spíše o schůzky se sociálními pracovníky, kteří jsou odpovědni za TP a jejich práci. Během schůzek se řešily individuální problémy v jednotlivých organizacích a možná řešení.

## **2. Monitorovací období**

V druhém období probíhaly konzultace v zařízeních především se SP a vedoucími služeb ve dvou organizacích (Indigo a Cinka). V dalších dvou organizacích již nebyly IK tak intenzivní, protože ani vedoucí služeb ani KOO nevnímali vzhledem k tomu, že se jedná o zavedené služby, potřebu častějších konzultací.

Kromě konzultací s vedoucími (většinou za přítomnosti SP, kteří měli fakticky na starosti PSS), probíhaly konzultace se samotnými SP a také s PSS.

V každé z organizací byl účel schůzek jiný.

V Cince šlo v první polovině monitorovacího období hlavně o schůzky s PSS, kdy KOO pomáhala s databázovým systémem, učila PSS práci s ním, kontrolovala jejich činnost, docházela s nimi do terénu a za klienty v případě potřeby a suplovala v podstatě sociálního pracovníka, kterého organizace intenzivně sháněla. V další části období šlo naopak spíše o schůzky se SP, který nastoupil v říjnu 2018 a obsahem byl: proces jakéhosi zaučování, vysvětlování situace v organizaci, seznámení s databázovým systémem, společné úpravy, pomoc se standardy kvality, ale také řešení konfliktů v týmu.

V Indigu probíhaly konzultace většinou za účelem probrání aktualit a situace v lokalitě.

Do budoucna bylo plánováno zachování tohoto modelu. KOO se snažila být v kontaktu hlavně se začínajícími organizacemi, které neměly s TP zkušenosti, podporovat jak SP tak PSS, reagovat na jejich potřeby, ale zároveň i na to, co ona sama vnímala jako nedostatky. V rámci schůzek se tedy řešily i nesoulady v týmu apod.

Kromě konzultací v organizacích proběhlo také setkání vedoucích organizací s vedoucími oddělení na OSV. Cílem bylo zavedení trojdohod do vzájemné spolupráce. KOO se snažila najít způsob, jak si legálně předávat při spolupráci informace o klientovi s ohledem na GDPR. Trojdohody ale nebyly OSV, potažmo MM Děčín schváleny.

## **3. Monitorovací období**

I ve 3. období probíhaly individuální konzultace opět především v organizacích, které s programy začínaly. V dalších dvou organizacích nebylo prakticky vůbec potřeba vedoucích

se s KOO vídat. KOO se s vedoucími těchto služeb vídala při jednáních koordinační skupiny pro osoby v krizi, na která docházela.

V organizaci Cinka KOO často absolvovala individuální schůzky se SP, kterému pomáhala a metodicky ho vedla, příp. také s konkrétními PSS, účastnila se klientských porad a dohlížela na správné fungování služby.

Tak jako v předešlém období se v každé organizaci řešilo to, co bylo aktuálně potřeba.

V dubnu a červnu proběhly schůzky s vedoucími služeb, sociálními pracovníky a zástupci OSV (odborný garant projektu, vedoucí odd. SP, vedoucí OSPOD a kurátorů pro mládež). Cílem schůzek bylo postihnout nedostatky v začínajících organizacích a zlepšit vzájemnou spolupráci NNO a OSV.

Od té doby došlo k nárůstu žádosti o spolupráci ze strany pracovníků OSV, takže KOO více konzultoval také s těmito pracovníky, obeznamovala se s případy klientů a následně předával do správné organizace.

#### *4. Monitorovací období*

Intenzita individuálních konzultací v jednotlivých organizacích se v tomto období výrazně snížila. Důvodem bylo hlavně to, že jednotlivé organizace již neměly potřebu zásadnějších individuálních konzultací.

Individuální konzultace s vedoucími služeb se týkaly spíše zhodnocení projektu a projednání budoucnosti služeb po skončení projektů terénních programů.

Jednotliví TP se obraceli na KOO ohledně konkrétních kauz. Konzultace probíhaly většinou telefonicky nebo pomocí sociálních sítí a emailu. Koordinátorka i nadále kontaktovala jednotlivé organizace v případě poptávky od pracovníků MM Děčín aj.

Koordinátorka se nadále účastnila jednání koordinační skupiny pro osoby v krizi. V daném období proběhlo také jednání s vedoucí odd. SP a náměstkem pro sociální oblast s cílem probrat možnou podobu koordinátora služeb v budoucnosti.

## Mezioborová tematická setkání

### Předpokládaná podoba klíčové aktivity v době podání projektu

V rámci KA proběhne 1x za půl roku tematické setkání vedoucích pracovníků za účasti zástupců škol, zaměstnavatelů nebo zástupců z města aj. Náplní těchto setkání bude: předávání informací o aktuálním dění v lokalitách, zhodnocení konkrétního případu, který je řešen na koordinačních schůzkách, koordinace potřebných kroků, přerozdělení úkolů jednotlivým aktérům (NNO, OSPOD). Na jednotlivá setkání budou přizvány konkrétní subjekty dle aktuální potřeby. Součástí společných debat bude i zhodnocení dlouhodobých strategických cílů uvedených v dokumentech Strategického plánu sociálního začleňování a Strategického plánu rozvoje města.

### Realizace klíčové aktivity

Popis klíčové aktivity a samotný průběh jednotlivých mezioborových tematických setkání se při realizaci lišil. KOO pojal setkání opět spíše pro potřeby TP. Každé setkání se týkalo určitého tématu, které vycházelo z případů, které TP řešili při své práci v SVL a odráželo tak potřebu získat odpovědi na některé své otázky od odborníků či vedení města. Na setkání byli zváni i vedoucí NNO, členové komunitního plánování a pracovníci OSV. Setkání se mimo TP vždy zúčastnili i zájemci dle konkrétního tématu.

#### 1. Mezioborové tematické setkání

Tématem prvního setkání bylo **bydlení, resp. práva a povinnosti pronajímatelů**.

Setkání bylo rozděleno na dvě části, první obecnou a druhou zaměřenou na aktuální problematiku domu na adrese Májová 359 v lokalitě Boletice nad Labem, kde působí jedna z organizací.

Schůzky se jako hosté z řad odborníků účastnila **vedoucí oddělení odboru protiepidemického KHS** (územní pracoviště Děčín), která hovořila o problematice štěnic a zodpovídala na otázky z řad terénních pracovníků. Dalším hostem byla **referentka životního prostředí odboru životního prostředí MM Děčín**, se kterou se mluvilo o odpadu v okolí domů v SVL. **Vedoucí OP CHSD**, která vysvětlovala problematiku povinností pronajímatelů, náležitostí nájemních smluv a nakonec **vedoucí odd. SSP a dávek PP ÚP ČR**, kontaktní pracoviště Děčín, která terénním pracovníkům vysvětlovala nejčastější problémy ohledně příspěvků na bydlení.

V druhé části se řešila problematika domu Májová 359 – konkrétní kauza rezonující terénem a spojující pracovníky ÚP, MM Děčín a zástupce NNO a ASZ.

Mezioborového setkání se kromě terénních pracovníků a výše zmíněných hostů účastnila i primátorka města Děčín, náměstkyně primátorky, vedoucí OSV a odd. SP MM Děčín, manažerka komunitního plánování.

Ze zpětných vazeb bylo patrné, že mezioborové setkání bylo pro všechny účastníky, nejen z řad terénních pracovníků, přínosné a pozitivně hodnotili připravenost setkání.

KOO na setkání zvala také zástupce finančního úřadu, stavebního úřadu a hasičů, ti bohužel na setkání nedorazili.

## **2. Mezioborové tematické setkání**

2. mezioborové tematické setkání proběhlo oproti původnímu plánu vzhledem k časovým možnostem pozvaných hostů až v květnu 2019. Vzhledem k tomu, že kromě shánění bydlení řeší TP velmi často také dluhy svých klientů, bylo toto setkání věnováno právě tomuto tématu. V Děčíně funguje OP CHSD, do které jsou často klienti odesíláni a kde s nimi řeší jejich dluhy na profesionální úrovni. I tak se TP s KOO shodli na tom, že by měli mít alespoň základní přehled o této problematice, že by měli umět zavést řeč na toto téma, dokázat kvalitně zmapovat situaci, orientovat se ve fázích dluhu. Za tímto účelem proběhlo mezioborové setkání, na něž byli pozváni čtyři odborníci – advokát, který působil dříve na exekutorském úřadu, specialistka na dluhovou problematiku z organizace Člověk v tísni, specialistka na dluhovou problematiku z ASZ a vedoucí již zmíněné OP CHSD.

KOO oslovila s možností účastnit se také pracovníky MM Děčín prostřednictvím vedoucí odd. SP a OSPOD a členy koordinačních skupin prostřednictvím manažerky komunitního plánování města. Setkání se nicméně účastnili pouze pracovníci zapojeni do projektu.

Každý z hostů si připravil na základě TP a KOO svůj blok a podtémata tohoto setkání byla: „*Jaká je cesta dluhu*“, „*Dokumenty v jednotlivých fázích*“, „*Insolvence a bludy kolující terénem*“, „*Jak na to*“. Cílem tedy bylo, aby TP věděli, jak dluh vzniká a jakými fázemi postupuje, není-li hrazen; aby se prakticky seznámili s dokumenty, které jejich klientům chodí od věřitelů; věděli základní informace o insolvenci a dokázali vhodně zmapovat situaci klienta.

Po následném zhodnocení s pracovníky bylo bohužel zjištěno, že jim setkání nepřineslo to, co očekávali, doplňující dotazy na hosty však během setkání víceméně neměli.

### ***3. Mezioborové tematické setkání***

3. mezioborové tematické setkání se týkalo problematických pronajímatelů a „nekalých“ praktik, se kterými se terénní pracovníci setkávají při své praxi. Setkání mělo být také reakcí na článek ve Zpravodaji města, který informoval o tom, že vedení města zasahuje proti pronajímatelům působícím v problematických lokalitách. Terénní pracovníci se chtěli dozvědět více informací a také si zodpovědět některé své dotazy.

Jednání se účastnil primátor města Děčín, jeden z radních a také zástupci MP a PČR.

Pracovníci nevyhodnotili jednání jako příliš úspěšné. Neměli pocit, že by se dozvěděli to, co potřebovali. Setkání bylo spíše konfrontační a koordinátorce se příliš nepodařilo udržet strukturu setkání. Terénní pracovníci si ze setkání odnesli to, že vedení města nepodporuje systém jejich práce a nerozumí problematice jejich klientů.

#### ***Doporučení pro praxi***

- Důkladnější příprava na mezioborová tematická setkání, která by měla výše uvedenou podobu. Tzn. od TP vyžadovat konkrétní otázky, které na hosty mají, resp. budou mít; zvážit, zda téma a otázky naplní celé setkání; nenechávat situaci a diskuzi vyplýnout.

## Popis jednotlivých služeb

V následující kapitole budou popsány jednotlivé organizace, resp. terénní programy. Na závěr každého popisu bude uvedeno, jak pracovníci organizací, kteří se účastnili aktivit projektu, hodnotí přínos projektu a osobu koordinátora. Terénním pracovníkům byl rozdán dotazník, který je v příloze tohoto dokumentu.

### Cinka, z.s.

Spolek Cinka figuruje v systému sociálních služeb v Děčíně již od roku 2010. V tomto roce byl otevřen nízkoprahový klub pro děti a mládež U Parku, který byl v roce 2012 registrován jako sociální služba a zařazen do základní sítě sociálních služeb ústeckého kraje.

Od 1. 1. 2018 poskytuje Cinka v rámci projektu ESF službu terénní program. Službu už od začátku provázely personální problémy. Hned na startu zemřela vedoucí služby a zároveň ředitelka spolku, pozici sociálních pracovníků vykonávali dva pracovníci bez potřebné znalosti oblasti sociální práce a zároveň s omezenými časovými možnostmi, a tak tým pracovníků v sociálních službách (3,5 úvazku) neměl již od zahájení služby dostatečné metodické vedení. Na terénních programech organizace Cinka se současně ukázalo, že není vždy příliš efektivní zaměstnávat lidi z lokalit a klientského prostředí, kteří nemají vzdělání a kompetence na řešení problematických situací svých klientů. Potíží těchto pracovníků bylo také nedodržování zdravých hranic při práci s klienty vzhledem k tomu, že je s nimi často pojila osobní vazba. Služba byla nekoordinovaná a neprofesionální. Od dubna 2018 začal ve službě figurovat koordinátor TP, který se snažil s terénními pracovníky individuálně probírat chod služby, učil je základní metody, doprovázel při depistážích v terénu a také byl nápomocen při konzultacích s klienty, bylo-li potřeba odbornějšího zásahu.

V březnu 2019 nastoupila do služby nová sociální pracovníce. Těsně po jejím nástupu proběhly na základě jednání na MM Děčín, zkušeností s prací PSS a názoru SP personální změny. V květnu nastoupila nová terénní pracovníce. V listopadu 2019 následně další PSS. Při sepisování tohoto dokumentu je tedy služba personálně i odborně pokryta.

Od března 2019 došlo k výraznému posunu služby. Sociální pracovníce navázala v období zápisů do povinných předškolních ročníků spolupráci s MŠ v lokalitách, ve kterých program působí. Terénní pracovníci pomáhali s nalezením dětí, které se nedostavily k zápisům. Více bude popsáno v kapitole „Spolupráce se školami a školskými institucemi“.

Snaha o navázání spolupráce proběhla od sociální pracovnice také směrem k dětským lékařům v Podmoklech a ZŠ.

Po společném jednání na MM Děčín s vedoucími odd. SP a OSPOD se také podařilo lépe provázat službu s pracovníky z OSV. Terénní pracovníci jsou nyní mnohem více oslovováni s žádostmi o spolupráci.

Sociální pracovnice iniciuje také exkurze do jiných organizací, aby došlo k lepšímu provázání i s dalšími sociálními službami v Děčíně (pracovníci navštívili např. organizaci Jonáš pro osoby bez přístřeší, K-centrum pro drogově závislé).

Cinka působí na levé straně Labe. Vzhledem k tomu, že se jedná o rozsáhlé území, jehož součástí je mnoho problematických lokalit, bylo velmi zásadní, aby právě tato organizace a její terénní programy začaly fungovat ku prospěchu města a jeho obyvatel. I ze zpětných vazeb pracovníků OSV je zřejmé, že se to společným úsilím podařilo. Služba nicméně stojí na osobě sociální pracovnice a pro další kvalitní fungování služby je nezbytné udržet personální složení, které má kompetence a odbornost službu poskytovat, především na pozicích vyššího managementu.

V období od 1. 1. 2018 – 31. 12. 2019 podpořili TP 249 osob.



## **Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků**

**Silné stránky koordinátora:** komunikační dovednosti, organizační dovednosti, milý přístup; spojování organizací; nasazení, bojovnost

**Slabé stránky koordinátora:** nervozita

**Nejúčelnější typ podpory:** pro sociálního pracovníka byly nejpřínosnější individuální konzultace s koordinátorem a skupinová setkání s terénními pracovníky; pracovníci v sociálních službách nejvíce oslovila mezioborová tematická setkání

**Nejužitečnější hosté:** ředitelka SPC, ředitelka ZŠ Máchovo nám., pracovníci z ÚP – odd. HN; Ing. Dlouhá – Občanská poradna; primátor p. Hrouda, radní města p. Němeček, pracovnice KHS

**Co bylo pro pracovníky v rámci působení koordinátora dále užitečné:** pomoc při zaučování a pomoc při zapisování do databázového systému; předávání a zprostředkování kontaktu na navazující organizace, ujasňování pracovních postupů dle zkušeností a praxe KOO; získávání informací od KOO a ochota pomoci

**Čeho se pracovníkům nedostávalo, čeho by ocenili více:** více spolupráce s MM DC; vyšší podpora z MM DC

**Co se v rámci projektu povedlo:** zlepšení vztahů mezi kolegy, navázání nových kontaktů, získání vědomostí; nárůst počtu klientů; desítky případů s lepším koncem

**Co se nepovedlo, nedotáhlo do konce:** spolupráce s MM DC; stabilní sociální pracovník pro organizaci; nedostatečná spolupráce na úrovni vedení města → sociální pracovníci v terénu

**Přínosné rady od:** info z ÚP a ZŠ (na co vše se dá žádat MOP, jak probíhají zápisy do ZŠ a MŠ); rady od kolegyně z Poradny pro občanství, občanská a lidská práva; CHSD – rady ohledně dluhů

**S kým se zlepšila díky projektu spolupráce:** OSPOD, ZŠ, SPC/PPP; MM Děčín; Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, K-centrum, OSPOD a odd. SP MM Děčín

## **Indigo Děčín, z.s.**

Spolek Indigo Děčín, z.s. vznikl v Boleticích nad Labem již v roce 1998 a to především na žádost místního romského obyvatelstva. V roce 2004 se podařilo zřídit nízkoprahové a komunitní centrum pro děti a mládež Kamarád.

Od ledna 2018 funguje pod spolkem Indigo Děčín terénní program, který byl zapojen také do projektu města Děčín, Koordinátor terénní práce v Děčíně. Terénní služby jsou dle zákona o sociálních službách zařazeny pod služby sociální prevence. Tak se snaží terénní program spolku Indigo Děčín od počátku fungovat.

Terénní službu poskytují v Boleticích nad Labem 4 pracovníci v sociálních službách a jeden sociální pracovník. Doba realizace projektu je 1. 1. 2018 – 30. 12. 2020.

Již od počátku projektu začala služba fungovat velmi systematicky a cílevědomě a stala se tak nedílnou součástí a partnerem nejen pro obyvatele Boletic nad Labem, ale také pro místní vzdělávací instituce (ZŠ, MŠ), lékaře a také pro pracovníky OSV mající na starosti tuto lokalitu.

V organizaci byl již od počátku sociální pracovníci nastaven pravidelný chod a průběh každodenních činností. Služba má nastavené každodenní ranní porady. Sociální pracovnice není většinou v přímé práci s klienty, ale funguje jako poradce pro terénní pracovníky. Každé ráno celý tým terénní služby probírá, co se událo předešlý den a sociální pracovnice s pracovníky plánuje den následující. Sociální pracovnice je po celý den terénním pracovníkům k dispozici a konzultuje s nimi konkrétní případy, vyhledává informace, pomáhá sestavovat individuální plány, komunikuje se spolupracujícími organizacemi a institucemi.

Co se navázané spolupráce týče, do zařízení dojíždí pracovnice z Občanské poradny Charitního sdružení Děčín, která v rámci projektu „Pryč s dluhy“ řeší s klienty dluhovou problematiku. Sociální pracovnice ani pracovníci v sociálních službách nejsou dluhová experti, a proto je velmi výhodné, vzhledem k četnosti této zakázky, že mají k dispozici člověka, který jim a jejich klientům dokáže fundovaně pomoci.

Velmi úzce spolupracuje tým terénních pracovníků také se ZŠ. Spolupráci terénních programů se školou předpokládal dokument Koordinovaný přístup ke škole s vyšším výskytem žáků se ztíženými životními podmínkami, který byl schválen Zastupitelstvem města Děčín 26. 4. 2018. Spolupráci se podařilo navázat podle představ tohoto dokumentu.

1 x měsíčně probíhají pravidelná setkání zástupců TP a poradenského pracoviště ZŠ

(výchovný poradce, speciální pedagog, koordinátor inkluze). Na setkáních se diskutují potřeby školy, případně klientské kauzy. TP se svými klienty otevírají témata spojená se vzděláváním a v některých případech uzavírají trojstranné dohody o sdílení relevantních informací. TP vyhledávají v lokalitě problematické rodiny a snaží se zlepšit komunikaci zákonných zástupců žáků se školou. Obdobná, nikoli však tak pravidelná spolupráce, je navázána také s místní MŠ. Více o této dobré praxi v kapitole „*Spolupráce se školami a školskými zařízeními*“.

Terénní službu využívá také místní zdravotní středisko. I tato spolupráce bude více popsána dále.

Indigo Děčín působí v jedné z nejproblematictějších lokalit v Děčíně a je tak i zdrojem cenných informací o dění v tomto místě.

Jak bylo zmíněno výše, součástí spolku Indigo Děčín, z.s. je také nízkoprahové a komunitní centrum pro děti a mládež Kamarád. I tohoto centra a spolupráce s kolegy se snaží TP využívat pro účinnější a komplexnější pomoc a podporu svých klientům. TP doporučují zařízení v rodinách s dětmi. Ty pak mohou v zařízení trávit kvalitněji svůj volný čas, připravovat se do školy, učit se novým věcem atd. Naopak pracovníci centra mohou následně doporučovat terénním pracovníkům spolupráci v rodině, zjistí-li prostřednictvím rozhovorů s dětmi nějaký závažnější problém.

Terénní služby spolku Indigo Děčín, z.s. si za dva roky fungování (do prosince 2019, kdy je vyhotoven tento dokument) vybudovali důležitou pozici v lokalitě a při vhodném využití programů dokážou být užitečným partnerem pro OSV a město Děčín.

V období od 1. 1. 2018 – 31. 12. 2019 podpořili TP 440 osob.

## **Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků**

**Silné stránky koordinátora:** iniciativa, ochota, organizační a komunikační schopnost

**Slabé stránky koordinátora:** orientace v zákonech, nestrannost, nízká znalost kompetence státní a veřejné správy; časová zaneprázdněnost,

**Nejúčelnější typ podpory:** mezioborová tematická setkání

**Nejužitečnější hosté:** pracovníci ÚP, PPP a SPC; vedoucí HN a SSP

**Co bylo pro pracovníky v rámci působení koordinátora dále užitečné:** KOO svolaná případová konference, předávání informací na MM, získání obrazu o postoji MM směrem k TP; více informací o ostatních službách

**Čeho se pracovníkům nedostávalo, čeho by ocenili více:** více setkání i v jiných organizacích TP; podpory významu lokální terénní sociální práce; podpory; více podpory a zájmu o službu Indiga

**Co se v rámci projektu povedlo:** získání kontaktu na ostatní sociální služby; prohloubení spolupráce mezi sociálními službami; seznámení s ostatními TP, zlepšení spolupráce s úředníky jak na MM tak na ÚP a v dalších institucích; vlastními silami rozjet projekt TP

**Co se nepovedlo, nedotáhlo do konce:** -

**Přínosné rady od:** Prosapia, Občanská poradna CHSD – Ing. Jarmila Dlouhá, vedoucí HN a SSP; info z ÚP

**S kým se zlepšila díky projektu spolupráce:** Dluhová poradna Občanské poradny CHSD; ÚP, MP; NNO poskytující sociální služby

## Kontaktní centrum pro drogově závislé – terénní programy

Terénní programy pro uživatele drog jsou službou Kontaktního centra pro drogově závislé, které je součástí Centra sociálních služeb, p. o.

**Centrum sociálních služeb Děčín, p.o.** je největším poskytovatelem sociálních služeb na Děčínsku, jeho působnost je regionální i celorepubliková. Jeho zřizovatelem je Statutární město Děčín.

Posláním terénních programů je vyhledávání a kontakt s uživateli drog přímo v jejich přirozeném prostředí a následná snaha o minimalizaci zdravotních a sociálních rizik.

Cíli služby je: navázání a udržení kontaktu s uživateli drog na základě důvěrného vztahu, minimalizace rizik spojených s užíváním drog, předcházení přechodu na rizikové, zejména nitrožilní užívání, mapování drogové scény, snižování dopadu injekčního užívání drog na společnost (sběr injekčního materiálu atd.).

Terénní programy poskytují službu osobám od 15-ti let věku. Jedná se o pravidelné uživatele nelegálních návykových látek, příležitostné (víkendoví) uživatel, experimentátory a mládež pohybující se na drogové scéně

TP působí kromě Děčína také v Česká Kamenice, Benešově nad Ploučnicí a Jílovém u Děčína.

V TP působí 4 pracovníci v sociálních službách, kteří chodí přímo do terénu a jeden sociální pracovník terénního programu, který je v K-centru a provádí administrativu. Pracovníci jsou rozděleni na dvě dvojice. Jedna dvojice bývá většinou na jedné straně města, druhá na té druhé nebo v mimoměstské lokalitě. Nejčastěji řeší terénní pracovníci výměnu HR materiálu, sběr jehel, oslovují nové potencionální klienty. Klienti TP využívají občas také asistenci pracovníků (nejčastěji na úřady). Za klienty dochází TP i k nim domů, pokud o to jeví zájem, TP mají svůj terénní mobil, na který je může klient prozvonit s tím, že TP mu zavolají zpět, domluví, kde se chce klient. Nově se snaží terénní pracovníci navazovat kontakty i přes sociální síť.

TP se svou specifickou cílovou skupinou po celou dobu realizace projektu trochu „vyčnívali“ mezi ostatními pracovníky a z počátku se zdálo, že pro ně projekt nebude natolik přínosný. Schůzek se nicméně účastnili zcela pravidelně, byly přínosem a platnými členy týmu a v několika případech se podařilo propojit jejich práci s prací TP z ostatních organizací.

## Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků

**Silné stránky koordinátora:** zdravé nadšení pro věc, iniciativnost, dobrá orientace v sociální problematice a zaměření na konkrétní cíl; komunikativnost, schopnost řídit tým; umí zaujmout a stmelit kolektiv; umí se nadchnout pro správnou věc a dotáhnou ji do konce, pozitivní přístup; empatie, kreativita

**Slabé stránky koordinátora:** neuspořádaný a rétoricky nevyrovnaný verbální projev (ale pouze jako detail); chaotický slovní projev

**Nejúčelnější typ podpory:** mezioborová tematická setkání; skupinová setkání s ostatními pracovníky

**Nejužitečnější hosté:** pracovníci HN ÚP ČR, zástupci města; primátor města J. Hrouda, V. Němeček<sup>5</sup>, E. Štolbová<sup>6</sup>; SPC, PPP; ředitelka ZŠ, M. Sedláčková<sup>7</sup>

**Co bylo pro pracovníky v rámci působení koordinátora dále užitečné:** o žádné konkrétní pomoci neví, ale to naše služba ani nežádala, užitečný mi přišel samotný projekt; spolupráce s ostatními pracovníky a institucemi; dostali jsme se do povědomí více lidí; seznámení se s jinými pracovníky – lepší přehled o službách, lepší spolupráce a případná komunikace; dostalo se mi informací i díky pozvaným hostům o tom, jak fungují jiné služby a jaká je sociální politika v Děčíně

**Čeho se pracovníkům nedostávalo, čeho by ocenili více:** Tematicky to bylo vyrovnané, probíraly se aktuální a potřebná témata, která v Děčíně v sociální oblasti rezonují; schůzky pokryly všechna důležitá témata (dluhy, sociální dávky, problémy bezdomovců at.)

**Co se v rámci projektu povedlo:** Jednání ohledně krizového plánu, který řešil situaci bezdomovců v mrazech; navázat užší spolupráci s organizacemi v sociálních službách; společná spolupráce mezi zúčastněnými institucemi; sblížit terénní pracovníky, získat větší přehled o službách v Děčíně; navázali jsme kontakt a spolupráci s Indigem

**Co se nepovedlo, nedotáhlo do konce:** Myslím, že se poněkud pozapomnělo na Májovku a situaci s tamními nájemníky; problém s nájemníky v Májovce + problém s bezdomovci v zimě – ale to je spíše otázka nekonceptní politiky města;

---

<sup>5</sup> Náměstek primátora pro prevenci kriminality

<sup>6</sup> V průběhu realizace projektu vedoucí odd. SP, od prosince 2019 vedoucí OSV

<sup>7</sup> Terénní pracovníce ÚP ČR – projekt „Společně to dokážeme v Ústeckém kraji“

**Přínosné rady od:** Nešlo o rady, ale spíše o sdílení informací a zkušeností z praxe; od každé organizace jsme si odnesli nějakou užitečnou informaci; Lenka Stajčevová – PPO, pí Rychnovská – Indigo;

**S kým se zlepšila díky projektu spolupráce:** Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, Indigo; Cinka, MM Děčín; sociální kurátor MM Děčín

## **Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva**

Pobočka Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva se nachází na adrese Radniční 1/23, 405 01 Děčín I. Mimo jiné poskytuje službu terénní programy hlavně v sociálně vyloučených lokalitách města Děčína. Posláním služby je posilovat samostatnou odpovědnost uživatelů služby za vlastní sociální situaci, minimalizovat dopady vyplývající z rizikového způsobu života a hájit práva a oprávněné zájmy uživatelů služby. Při poskytování služby se klade důraz na poskytování služby v přirozeném prostředí uživatelů (ke kontaktu dochází přímo v domácnostech, u nádraží, na ulici, u zastávek) a na komplexnost služby s ohledem na individuální přístup v poradenství. Posláním služby má za cíl podporovat sociální integraci a přispívat tak k větší soudržnosti společnosti.

Specifikum služby je využívání právního poradenství pro klienty za účelem dosažení zlepšení sociální situace klientů a hájení jejich oprávněných zájmů. Právník tak pomůže sepsat klientovi písemnost, opravný prostředek, vyjádření, návrhy atd. a klient si dokument podá. Následně sociální pracovník a v součinnosti s právníkem provází klienta celým řízením a poskytují mu podporu.

Nejčastější zakázky služby se týkají především dluhového poradenství (návrhy na splátkové kalendáře, exekuce, poradenství v oblasti insolvence...), bydlení (azylové domy, ubytovny, nevyhovující podmínky, nedostatek financí na kauci...), pomoci při sepsání profesního životopisu, podpory při hledání zaměstnání (návčik jednání při výběrovém řízení, návčik telefonátů, společné vyhledávání vhodných nabídek zaměstnání...). Dále to jsou dávkové problémy (vyřízení dávek, uplatnění procesní obrany, HN, SSP, dávky pro OZP). Někdy se řeší i nejrůznější spory (se zaměstnavatelem, úřadem práce, majitelem bytu). Dalšími oblastmi jsou běžné poradenství (zařízení dokladů – často duplikáty RL dětí, otázky migrace a problémů s ní spojených, orientace na úřadech, pomoc a podpora při vyplňování formulářů, složenek, soudní řízení, vězeňská služba, stížnosti apod.). Důležitou roli při poskytování terénních programů hrají doprovody klientů. Uživatelé služby se cítí jistější a přijímají díky pozorování jednání pracovníka Poradny správné vzorce chování a učí se tak samostatnosti. Na úřadech se nesnaží pracovníci hovořit za klienta, ale pouze se snažím ho podporovat v tom, aby si problém uměl vyřešit sám. Až v případě, že klient nerozumí dané problematice, pracovník Poradny mu je více nápomocen při jednání.



Každý pracovník je klíčovým pracovníkem až 50 klientů, se kterými vypracuje individuální plán spolupráce, v němž si stanoví klient cíle, kterých by chtěl dosáhnout. Následně s pracovníkem popíše kroky, které povedou k naplnění cílů. Pracovníci Poradny mají přehled o dění a problémech v jednotlivých lokalitách. Mohou tak úspěšně a včas zasáhnout v případě hrozící krizové situace v životě klientů.

Cílovou skupinou jsou osoby od 15 let věku žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby bez přístřeší, etnické menšiny i rodiny s dětmi. Tito obyvatelé převážně nepracují a žijí ze sociálních dávek, přičemž dluží několika institucím najednou. Nemají základní právní povědomí a nedisponují funkční gramotností. Nemají buď žádné vzdělání, nebo mají předčasně ukončenou základní školu. Často se jednalo též o pomoc starším občanům, seniorům, kteří již nemají takové kompetence, aby si pomohli sami. Takto definovaným uživatelům služby je služba terénní program poskytována a je jim nabízena podpora při vyřizování běžných záležitostí, při komunikaci s orgány veřejné správy, věřiteli, zaměstnavateli, pronajímateli bytů, lékaři, školami apod.

Služba spolupracuje zejména s následujícími institucemi: Úřad práce ČR (referát hmotné nouze a státní sociální podpory, zaměstnanost), Magistrát města Děčín (sociální odbor - osoby v krizi), OSPOD, pedagogicko-psychologická poradna, speciálně pedagogické centrum, základní školy, především ZŠ Březová, kam dochází děti ze SVL Staré město, koordinátorka terénních pracovníků, PMS, Středisko městských služeb, Fokus LABE apod.

V roce 2018 podpořili pracovníci Poradny 146 unicitních klientů a v roce 2019 bylo podpořeno 179 klientů.

Organizace byla v rámci projektu jednou z těch, která funguje již dlouhodobě a jednotliví terénní pracovníci nevnímali příliš význam projektu, jak je patrné z hodnocení níže.

## **Hodnocení projektu ze strany terénních pracovníků**

**Silné stránky koordinátora:** „zapálenost pro věc, KOO nepracovala na 100% ale na 200%, myslím, že nikdo jiný by danou práci nedělal lépe, velká pracovitost, odhodlání, motivovanost, krásně spojila skupinu“

**Slabé stránky koordinátora:** -

**Nejúčelnější typ podpory:** mezioborová tematická setkání a skupinová setkání s ostatními terénními pracovníky

**Nejužitečnější hosté:** kurátor pro mladistvé, OSPOD; KHS

**Co bylo pro pracovníky v rámci působení koordinátora dále užitečné:** „nemohu říci, že by mi projekt nějak pomohl, myslím, že byl užitečný pro začínající organizace (Cinka, Indigo) a pracovníky, kteří mají malou praxi v oboru“

**Čeho se pracovníkům nedostávalo, čeho by ocenili více:** „ani po roce fungování projektu se nezlepšila či nedošlo k výraznějšímu navázání spolupráce např. s OSPOD, školami, MM DC a jinými organizacemi“

**Co se v rámci projektu povedlo:** „za celou dobu se povedlo pouze navázání spolupráce odd. SP, konkrétně s pí Hanušovou, máme 3 nové klienty“

**Co se nepovedlo, nedotáhlo do konce:** „nepovedlo se propojení terénu s ostatními úřady, institucemi, organizacemi, které by logicky měly s terénem spolupracovat; často nemají o možnosti využití terénu ani ponětí, přestože proběhlo několik společných schůzek + pravidelná setkání v rámci koordinačních skupin pro osoby v krizi a pro děti, mládež a rodiny“

**Přínosné rady od:** nikoho;

**S kým se zlepšila díky projektu spolupráce:** s nikým; spolupráce je stejná jako dosud, nic se nezlepšilo

## Spolupráce s odborem sociálních věcí Magistrátu města Děčín

Navázání užší spolupráce mezi OSV MM Děčín a TP bylo jedním z očekávání projektu. Koordinátor TP v Děčíně a po celou dobu realizace projektu docházelo skrze KOO k budování důvěry MM Děčín v TP a naopak, mapování možností vzájemné spolupráce, „vyladování“ vzájemných očekávání.

Ve chvíli zpracovávání této příručky jsou mnohem více než na začátku projektu využívány služby nově vzniklých programů organizací Indigo a Cinka. Spolupráce mezi PPO a OSV zůstává stejná.

### Průběh spolupráce

V srpnu 2018 proběhla první schůzka zástupců OSV a jednotlivých organizací, na které se zahájila jednání ohledně možností vzájemné spolupráce. KOO přišla s představou využití trojdohod mezi zástupcem NNO, OSV a klientem, které by byly podepsovány, aby mohlo docházet k vzájemnému předávání informací a nebyl tak porušován zákon.<sup>8</sup>

#### *Při úvodních jednáních byla představa spolupráce následující:*

Pokud bude potřeba spolupráce vycházet od OSV, dohodnut tento postup:

- Pracovnice zkontaktuje KOO s tím, že má rodinu, ve které je potřeba řešit..... + informace o tom, odkud rodina je
- KOO vyhodnotí, která z organizací a který pracovník bude ke spolupráci nejvhodnější a osloví
- Následně předá informaci s kontaktem
- První schůzka proběhne v domácnosti, kam pracovník přivede TP a rodině nabídne možnost spolupráce (pokud je rodina spolehlivější a docházejí na schůzky na úřad, možno TP přizvat na jednání na úřad, další postup stejný)
- TP si domluví s rodinou schůzku „bez úřadu“, na které objasní svou roli ve spolupráci, vysvětlí možnosti spolupráce, zahájí spolupráci s klientem a namotivuje ho k podepsání trojdohody
- Následně proběhne schůzka na úřadě, kde bude podepsána trojdohoda

---

<sup>8</sup> Návrh trojdohody v příloze dokumentu. Využití trojdohod nebylo nakonec MM Děčín schváleno. V průběhu „ladění“ spolupráce bylo domluveno, že při zahájení spolupráce budou probíhat společná jednání na OSV – klient, TP + pracovník OSV, kde bude do protokolu zapsáno, že klient souhlasí se vzájemnou trojstrannou spoluprací na konkrétní zakázce.

TP budou zjišťovat v rodinách, kam již dochází, nebo se kterými začnou spolupracovat, zda rodiny nejsou pod dohledem a následně navrhnou možnost trojstranné spolupráce.

Samozřejmě není nutné v každé rodině. Záleží na posouzení TP.

V případech, kdy TP narazí na zanedbávání dětí, mají povinnost oznámit OSPOD. Ideálně probrat s rodinou a klienty upozorňovat na tuto povinnost.

**V dubnu 2019** proběhla společná schůzka vedoucích odd. SP a OSPOD, vedoucích nově vzniklých TP a SP těchto programů, na které došlo ke zhodnocení vzájemné spolupráce. Schůzka byla v danou chvíli svolána z důvodu nespokojenosti zástupců OSV s fungováním projektu resp. terénními programy a pocitu, že TP s nimi dostatečně nespolupracují, nejsou jim ku prospěchu a očekávání byla jiná.

Definovaná očekávání OSPOD:

- pomoc s bydlením – vedení k zodpovědnosti
- pomoc při zajištění lékařů, specialistů, PPP, dokumentace dětí atp.
- odkazovat na další služby
- pomoc vytvořit režim v rodinách, hospodaření v rodině, naučit jednoduchá levná jídla
- doprovody
- pomoc při zajištění školních pomůcek
- shánění podkladů pro insolvenční řízení

Odd. SP nebylo spokojeno s tím, že TP se na ně obrací až ve chvíli, kdy si neví rady, klienta na ně „hodí“. TP, resp. KOO měli v tu chvíli prozatím zkušenost, že OSV se na ně neobrací s žádostí o spolupráci.

Na schůzce byly probírány nedostatky jednotlivých organizací, především NNO Cínka, kde programy i přes velkou aktivitu KOO nefungovaly. Situace se nicméně měnila k lepšímu s nástupem nové SP.

Domluveno, že se budou TP v terénu více snažit mapovat, zda klient již spolupracuje nebo je pod dohledem někoho z úřadu a následně budou motivovat ke společné schůzce, aby spolupráce probíhala souběžně a po vzájemné dohodě. OSV byl skrze zástupce ujištěn, že se přes KOO může obracet na TP kvůli spolupráci.

**V červnu 2019** proběhla další schůzka ve stejném složení, jejímž cílem bylo zhodnotit případný posun ve vzájemné spolupráci, komunikaci mezi NNO a OSV. Od uplynutí schůzky v dubnu 2019 zaznamenala KOO nárůst žádostí o spolupráci ze strany pracovníků OSV; TP

pracovníci byli na společných schůzkách opakovaně vyzýváni a motivováni k tomu, aby zjišťovali, zda klient nespolupracuje již s někým z OSV a k aktivnímu kontaktování pracovníků odboru. OSPOD byla nabídnuta spolupráce s vyhledáváním dětí, které nedorazily k zápisům k PŠD. Již za 3 měsíce byl tedy znát výrazný posun. V organizaci Cinka došlo k personálním změnám a TP se tak staly konečně partnerem pro OSV.

Ve chvíli dokončování Příručky dobré praxe jsou organizace oslovovány pracovníky OSV již napřímo bez KOO. Indigo stabilně spolupracuje s pracovnící OSPOD a kurátorkou pro děti a mládež, které mají na starosti lokalitu Boletic nad Labem; Cinka je, po dobrých zkušenostech pracovníků OSV, pravidelně oslovována se žádostmi o spolupráci; PPO spolupracuje s OSV stabilně jako dosud.

## Vyhodnocení spolupráce s koordinátorem terénní práce a terénními programy pracovníky odboru sociálních věcí Magistrátu města Děčín

Vzhledem k tomu, že jedním z cílů projektu bylo intenzivnější spolupráce a propojení služeb neziskových organizací s OSV MM Děčín, koordinátorka požádala o vyplnění zpětnovazebného dotazníku všechny zaměstnance OSV. Účelem bylo zhodnocení jejich spolupráce s koordinátorem terénní práce, resp. terénními programy a také zjištění jejich povědomí o působnosti koordinátora a terénních služeb.

Z celkového počtu 30 oslovených respondentů se podařilo získat 11 vyplněných dotazníků. Ne všichni pracovníci odboru mají potřebu (vzhledem ke své konkrétní pracovní náplni a cílové skupině, se kterou pracují) terénní pracovníky oslovovat. Z toho důvodu byla zřejmě návratnost dotazníku pouze třetinová.

Dotazník je přílohou tohoto dokumentu.

### Konkrétní vyhodnocení dotazníků



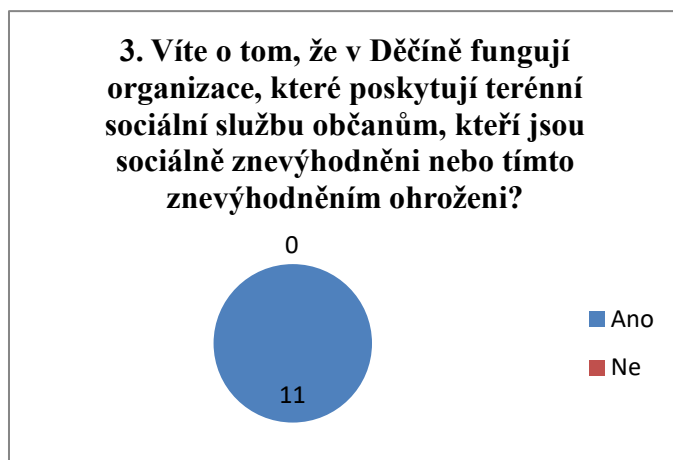
Z 11 respondentů 7 vědělo o existenci koordinátora terénní práce již dlouho, dá se tedy předpokládat, že zhruba již od počátku projektu, 3 pracovníci se dozvěděli o této pozici

nedávno, 1 ve chvíli, kdy byl koordinátorem služeb osloven.



10 z 11 pracovníků koordinátora znají. Dá se tedy předpokládat, že

s ním byli v osobním kontaktu.



Všichni pracovníci OSV, kteří vyplnili dotazník, ví o tom, že v Děčíně fungují terénní programy.

#### 4. Víte, o které organizace se jedná?

6 pracovníků vypsalo všechny tři organizace, které byly zapojené do projektu, tzn. organizace Cinka, Indigo a Poradna pro občanství a občanská a lidská práva. V projektu Koordinátor terénní práce v Děčíně figurovaly také terénní programy K-centra pro drogově závislé. Vzhledem ke specifčnosti jejich terénní práce lze pochopit, že tuto službu pracovníci OSV neuvádějí.

2 pracovníci uvedli kromě některé z organizací, které byly součástí projektu také terénní služby organizace Focus, která poskytuje terénní formu práce pro lidi s duševním onemocněním a službu Charitního sdružení Děčín, které poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, tzn., že působí také v terénu.

3 pracovníci uvedli vždy jen jednu organizaci (2 Cinku a 1 Indigo) pravděpodobně s ohledem na to, kterou organizace vzhledem ke své místní působnosti spíše využívají.



## 6. Pokud ne, proč?

Pracovníci uváděli jako důvod nekontaktování koordinátora to, že nepotřebují vzhledem ke skupině obyvatel, se kterými pracují terénní službu jako takovou, nebo zatím tuto potřebu neměli; otázku ponechávali nezodpovězenou; jedna pracovnice uvedla, že službu osloví přímo, tedy bez zprostředkování koordinátora služeb.

**Otázka č. 7** korespondovala s tím, jak pracovníci odpovídali v otázce č. 5. Tedy těm, kteří koordinátora využili, koordinátor pomohl nakontaktovat konkrétního pracovníka, se kterým dále spolupracovali. Ti, kteří koordinátora neoslovovali, odpovídali pochopitelně „ne“.



Z odpovědí pracovníků je zřejmé, že drtivá většina pracovníků, kteří dotazník vyplnili, terénní sociální programy ke své práci využívá.

## 9. Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?

Zaměstnanci OSV, kteří uvedli, že terénní služby nevyužívají, psali jako důvod to, že „*cílová skupina doprovod nevyžaduje, případně poskytujeme*“ a „*potřeby klienta jsem vyřešila jiným způsobem, ale to nevyklučuje využití do budoucna*“.

Jako argumenty pro využívání terénní služby uváděli pracovníci: „*se taková klientela v našem městě objevuje*“, „*protože je občas klienti potřebují*“, „*Ano, protože zajišťuji kurátorskou činnost v Děčíně XXXII, kde je pomoc terénních pracovníků nutná a pro mě přínosná (znalost prostředí, navázání kontaktu s klientem atd.)*“, „*nedostatek času na intenzivní docházení za klientem*“, „*usnadní to práci, ušetří čas*“, „*klientela je společná, spolupracovat je nutnost*“, „*protože mi pomáhají nakontaktovat se s klienty a pomáhají mi v práci s klienty*“, „*pomůže mi to a usnadní práci*“.

Z odpovědí je tedy zřejmé, že vzhledem k možnostem a kapacitám pracovníků OSV, mohou terénní programy fungovat jako prostředník, zprostředkovatel kontaktu s obyvateli



v problematických lokalitách. Terénní pracovníci působí přímo v lokalitách a mají možnost pracovat s lidmi intenzivněji, trávit s nimi více času, doprovázet je a usnadnit tak práci OSV.

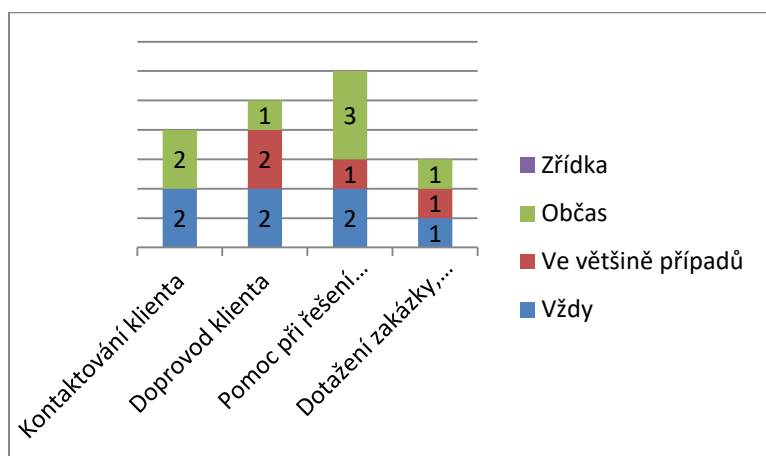
### 10. V čem a do jaké míry vám pomohla spolupráce s KOO, resp. terénní službou?

V další otázce byly respondentům nabídnuty možnosti, ze kterých mohli volit, s ohledem na zkušenost spolupráce terénních programů a OSV.

<b>Kontaktování klienta:</b>	vždy	ve většině případů	občas	zřídka
<b>Doprovod klienta:</b>	vždy	ve většině případů	občas	zřídka
<b>Pomoc při řešení případu:</b>	vždy	ve většině případů	občas	zřídka
<b>Dotazení zakázky, případu:</b>	vždy	ve většině případů	občas	zřídka

5 tázaných na otázku neodpovědělo. Dá se předpokládat, že mezi nimi byli i ti, kteří terénních programů nevyužívají.

Pracovníci, kteří na otázku odpověděli, uvedli v souhrnu toto:



### 11. Je ještě něco dalšího, v čem vám KOO, resp. TP pomohli? Příp. v čem?

„pomoc při přestěhování klientky“, „poradenství v rámci rodinné odpovědnosti, doučování“ (vzhledem k tomu, že daná pracovnice uváděla v otázce č. 4 Charitní sdružení Děčín, v této konkrétní odpovědi hovořila pravděpodobně o spolupráci se sociálně aktivizační službou).



**13. Co byste od KOO příp. potřebovali, očekávali?**

9 dotazníků zůstalo v této otázce bez odpovědi. 2 pracovníci odpověděli: „*V současné chvíli mě nic nového nenapadá. Přínosem je pružnost, ochota a vzájemné předávání informací.*“  
 „*Aby se víc samostatně ozýval ve věcech společných klientů.*“



Až na jednoho, se všichni zaměstnanci OSV, kteří se účastnili dotazníkového šetření, domnívá, že terénní sociální služby jsou ve městě Děčíně potřeba. Z celkového vyhodnocení dotazníku je zřejmé, že je to buď na základě osobní zkušenosti, nebo na základě zkušenosti kolegů v případě, že oni sami vzhledem ke své klientele terénní programy nepotřebují a nevyužívají.

## Spolupráce terénních programů se školami a školskými zařízeními

### Spolupráce organizace Indigo se ZŠ a MŠ v lokalitě Boletice nad Labem

Zahájení, příp. zlepšení a ujasnění spolupráce mezi školami, školskými zařízeními a terénními programy bylo jedno z očekávání projektu.

24. 4. 2018 byl Radou města Děčín schválen Strategický plán rozvoje školy s vyšším výskytem žáků se ztíženými životními podmínkami; 26. 4. 2018 byl Zastupitelstvem města Děčín schválen dokument Koordinovaný přístup ke škole s vyšším výskytem žáků se ztíženými životními podmínkami. Spolupráce s neziskovým sektorem byla součástí obou dokumentů, které se týkaly ZŠ Míru v Boleticích, ale bylo žádoucím a očekávaným cílem projektu Koordinátor terénní práce, že se užší spolupráce mezi terénními programy a školami a školskými zařízeními podaří rozšířit i mimo oblast Boletic nad Labem.

V dokumentu Koordinovaný přístup ke škole s vyšším výskytem žáků se ztíženými životními podmínkami je uvedeno:

*„Pokud opatření učiněná školou neúčinkují, přistoupí se k opatřením ve spolupráci s dalšími institucemi. V takových momentech lze kontaktovat tyto instituce:*

*a) Terénní programy*

- *Motivace rodiče ve vztahu k potřebě vzdělávání dětí, zdůrazňování rodičům nutnost účasti na jednání, případně je možné nabídnout doprovod terénního pracovníka.*
- *Terénní pracovník (dále jen „TP“) může navázat kontakt s rodinou a působit na rodiče, aby, dítě na doučování do ZŠ doprovodili, na spolupracující rodiče pak intenzivně působit, často navštěvovat, ověřit si u rodičů zájem, případně nabídnout doprovod rodič + TP do ZŠ, pokud má komunikační bariéru.*
- *Terénní pracovník vysvětlí i možné sankce a důsledky, v případě neplnění rodičovských povinností.*

*b) Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi*

- *Spolupracuje s rodinami, které projeví alespoň minimální snahu o řešení své situace. Asistentka s rodinou spolupracuje dlouhodobě. Rodiče i děti motivuje a podporuje ke vzdělávání. Do rodin dochází pravidelně. Podporuje rodiče při jednání se školou, případně je doprovodí (škola, SVP, PPP, SPC).*
- *Asistentka může s rodiči plánovat finanční rozpočet pro zajištění nákupu školních pomůcek dětí. S rodiči mluví o výchově a rozvoji jejich dětí, případně navrhuje řešení*

*při problematickém chování. Motivuje rodiče ke změně přístupu ke vzdělání i výchově svých dětí. “*

V souladu s tímto dokumentem zahájila organizace Indigo intenzivní spolupráce se ZŠ Míru od září 2018.

1 x měsíčně probíhají pravidelná setkání zástupců TP a poradenského pracoviště ZŠ (výchovný poradce, speciální pedagog, koordinátor inkluze). Na setkáních se diskutují potřeby školy, případně klientské kauzy.

TP se svými klienty otevírají témata spojená se vzděláváním a v některých případech uzavírají trojstranné dohody o sdílení relevantních informací.

Zástupci školy hodnotili již po prvním pololetí spolupráci velice dobře. V rozhovorech o ní hovořili jako o „bezvadné“ a že si „bez terénních programů již neumí práci připravit“.

Vyzdvihují především roli terénních pracovníků při zprostředkování komunikace s rodiči.

Podle vyjádření koordinátorky inkluze si škola zve z různých důvodů cca 10 rodičů měsíčně. Zatímco v minulosti se značná část rodičů ani po opakovaných výzvách do školy nedostavila, od zahájení spolupráce se díky intervenci TP podařilo dostat do školy rodiče pokaždé<sup>9</sup>.

Terénní pracovníci jsou také schopni rodičům požadavky a potřeby školy důkladně vysvětlit (včetně pravidel omlouvání a školního řádu) a naopak škole zprostředkovat vzhled do problémů, které sociálně slabé rodiny řeší. Zvýšení úrovně vzájemného porozumění a prevence porušení školního řádu vedlo podle zaměstnanců školy k poklesu počtu výchovných komisí. Terénní pracovníci pomáhají škole při řešení dluhů za pracovní sešity, chybějící svačiny, placení obědů, zajištění učebních pomůcek, ale i při nutnosti vyšetření žáků v PPP<sup>10</sup>. Pracovníci školy vnímají, že škole pomáhá i běžná činnost terénních pracovníků směřující ke stabilizaci rodinného prostředí, upevňování rodičovských kompetencí, materiálního zajištění atd.

Obdobnou spolupráci se podařilo Indigo v Boleticích navázat také s MŠ Májová. Ředitelka školy uváděla, že „není týden, aby nebyla s TP v kontaktu“. Kromě toho, že organizace pro instituci dobře funguje v období zápisů do povinných předškolních ročníků, k dispozici je i ve

---

<sup>9</sup> Terénní pracovníci jsou oslovováni v okamžiku, kdy rodiče nereagují na výzvy v žákovské knížce. Po intervenci TP se dostavili i „chroničtí nechodiči“.

<sup>10</sup> Vyšetření se zpravidla opakuje se každé 2 roky a rodiče musí absolvovat 2x návštěvu PPP, tzn, 2x se objednat, což řada není schopna dodržet. TP pomáhá s objednááním a v některých případech je žádoucí doprovod do PPP. Občasné případy jsou v kombinaci se šetřením v SPC, kde má být dítěti navrhnout individuální vzdělávací program.

školním roce, kdy řeší ve spolupráci s MŠ obdobné zakázky, jako se ZŠ (nedocházení dětí do povinného předškolního ročníku, nesprávné a pozdní omlouvání dětí, nehrazení poplatků spojenými s pobytem dětí v MŠ aj.) MŠ řeší ve velké míře nehrazení poplatků spojených s pobytem dítěte v MŠ. V případě dětí, které docházejí do povinně předškolního ročníku, se jedná pouze o poplatky za stravu. Vzhledem k tomu, že rozsah povinného předškolního vzdělávání jsou 4 h denně, umožňuje MŠ vyzvedávání dětí již před obědem, čímž se poplatek opět sníží. I tak je pro některé z rodin problém stravné hradit. MŠ se potom obrací na terénní pracovníky, kteří motivují klienty k tomu, aby částku zaplatili příp. ve spolupráci s ÚP a se souhlasem klienta zajišťují hrazení poplatků přímo z dávek HN.

## Kazuistiky<sup>11</sup>

### 1) Rodina A

- Při mapování terénu sama matka kontaktuje TP z důvodu konfliktu s třídní učitelkou.
- Úplná rodina; 4 děti, nejstarší ve výchovném ústavu, selhávání výchovných kompetencí rodičů, nedodržování dohod při intervenci kurátora pro děti a mládež, objevuje se problémové chování u dvou mladších dětí na prvním stupni, selhává docházka do PPP, SVP a nutnost objednání v DPA k medikaci; ZŠ a kurátor požadují intervenci TP v intenzivním působení na rodiče a dohled nad dodržením dohody s rodiči.
- **Úspěšnost TP:** Po 2. intervencích se podaří vyšetření dítěte v PPP; matka s dětmi v doprovodu TP dochází do SVP; dále řešeny návraty nejstaršího dítěte do výchovného ústavu po zkušebním pobytu doma, matka objednává syny do DPA.

### 2) Rodina B

- Matka samoživitelka, 4 děti, čerství přistěhovalci z ciziny
- Bez příjmů vč. sociálních dávek, problémy s bydlením, otec není uveden v rodném listu u žádného dítěte. Školou povinné dítě nezapsáno do školy (naskakují neomluvené hodiny), v zahraničí nikam nechodilo. Matka se po krátké době stěhuje s dětmi do jiného města, kde pouze přihlásila dítě do ZŠ, avšak nedocházelo. Po pár měsících je zpět v Boleticích nad Labem u příbuzných, děti umístěny v Klokánku, nejstarší zůstává v péči babičky, matka odjela do zahraničí vydělat peníze na kauci
- **Úspěšnost TP:** Po 1. intervenci TP babička zajistila docházku vnučky do ZŠ, při intenzivních intervencích TP má dítě pravidelnou docházku do ZŠ. Matka zaplatila kauci na byt a je dále motivována ke spolupráci ve prospěch dětí. Výhledově se připravuje plán pro vytvoření vhodných podmínek pro návrat dětí z Klokánku, dále snaha o přiznání otcovství a řešení výživného.

---

<sup>11</sup> Kazuistiky zpracované Indigo Děčín z.s.

### 3) Rodina C

- Úplná rodina se 4 dětmi, z toho 2 děti v ZŠ. Problémy se školní docházkou z důvodu nedostatku finančních prostředků (peníze na svačiny, pomůcky); později stěhování kvůli štěnicím – rodiče nezajistili odhlášku dětí ve škole a nepřihlásili jinam, naskakují neomluvené hodiny, rodiče nekomunikují
- **Úspěšnost TP:** Rodiče kontaktovali ZŠ a přihlásili děti do jiné ZŠ, řešili zaměstnání, zlepšili si finanční situaci.

## **Spolupráce ostatních organizací a KOO se ZŠ, MŠ a jinými školskými zařízeními**

V rámci projektu KOO TP proběhlo na podzim 2018 společné jednání terénních pracovníků a koordinátorů inkluze, na kterém TP představili a nastínili možnosti spolupráce se školami (nedocházení dětí do školy, pomoc při zajištění vyšetření z PPP, SPC, SVP; doprovody rodičů do těchto zařízení příp. i do škol, zprostředkování lepší komunikace mezi školou a rodiči, pomoc při vyřízení MOP na pomůcky, zprostředkování volnočasových aktivit pro děti a také přípravy do školy prostřednictvím NZDM atp.). TP si „rozdělili“ školy dle lokalit, ve kterých působí a každý koordinátor inkluze měl tak kontakt na pracovníka, na kterého se mohl v případě potřeby obracet.

Ze zpětné vazby od TP vyšlo najevo, že po schůzce se poptávka spolupráce od škol nijak výrazně nezvýšila, resp. žádné z organizací se nepodařilo navázat tak úzkou a pravidelnou spolupráce jako v Boleticích.

Na jaře 2019 se KOO tedy znovu účastnila jednání koordinátorů inkluze, následně jednání s metodiky prevence. S metodiky prevence a sociálními pracovníky bylo další jednání uskutečněno znovu na podzim 2019.

Vzhledem k tomu, že se v průběhu projektu nedařilo navázat užší spoluprací se ZŠ a MŠ, 3. monitorovací období projektu KOO zaměřila částečně na tuto oblast. Na koordinační schůzku byla pozvána jedna z ředitelk ZŠ a současně metodička koordinátorů inkluze, která informovala TP o tom, jak probíhají zápisy, o spádových oblastech, o tom, co se děje, když dítě na zápis nedorazí a spolu s ní se hledali možnosti toho, jak by mohli být TP v lokalitách nápomocni.

TP byli KOO vyzváni, aby vytvořili informační letáčky pro obyvatele lokalit; v klientských rodinách, ve kterých je to aktuální, hovořili s rodiči na téma zápisů; snažili se aktivně vyhledávat rodiny s dětmi, které by se měli dostavit k zápisům do povinného ročníku předškolního i školního vzdělávání. Snahou bylo snížit počet dětí, které se nedostaví k povinným zápisům.

V období po zápisech byla navázána spolupráce s MŠ v lokalitách a terénní pracovníci vyhledávali v lokalitách děti, které nedorazily k zápisu. Se stejnou nabídkou byly osloveny i ZŠ, resp. výchovní poradci na společné schůzce, které se KOO zúčastnila.



Vzhledem k tomu, že v průběhu realizace projektu KOO TP vstoupilo v platnost nařízení GDPR, lze předpokládat, že ZŠ i MŠ se obávají toho předávat TP jakákoli data, protože nebylo nikde definováno, jak by mohla spolupráce školských zařízení fungovat v souladu s tímto nařízením, není-li rodič o oslovení NNO obeznámen a neprobíhá již spolupráce na základě nějaké trojdohody.

Na základě toho byla pro účely této příručky vytvořena právní analýza společností Iuridicum Remedium, z.s., která nastiňuje možnosti spolupráce škol s poskytovateli sociálních služeb při zajišťování povinné předškolní a školní docházky. Stanovisko spolu se vzorem smlouvy o zpracování osobních údajů je v příloze tohoto dokumentu. Dokument by měl sloužit jako doporučení pro další praxi.

V rámci projektu proběhlo samostatně jednání také s ředitelkou PPP. Častým problémem, který školy řeší je to, že rodiče žáků se speciálními vzdělávacími potřebami, nedoloží včas zprávu ze školského poradenského pracoviště. Na základě těchto zpráv jsou žákům sestavovány IVP a poskytována podpurná opatření. Z jednání se zástupci ZŠ Míru vyplynulo, že by školám velmi pomohlo, kdyby se mohla alespoň přešetření (zprávy mají určitou platnost a je potřeba je aktualizovat) probíhat v prostorách školy. I terénním pracovníkům se daří více zajistit účast rodiče v instituci, která je přímo v lokalitě než v zařízení, které je mimo oblast, ve které klienti žijí. S ředitelkou PPP byla tato možnost projednána a na podzim 2019 byla přednesena metodikům prevence ZŠ.

Znovu se tedy otevřela možnost spolupráce s neziskovým sektorem. TP by v případě, že by ho PPP nebo škola zkontaktovala s tím, že žádá doprovod, či zajištění přítomnosti zákonného zástupce ve škole, mohl pomoci tuto situaci vyřešit. Eliminovat by se tak počet zmařených konzultací pracovníkům PPP a zároveň by byla usnadněna práce pedagogům.

To, že děti žijí v prostředí SVL může do značné míry negativně ovlivňovat jejich počáteční vzdělávání. Přitom je obecně zřejmé, že právě vzdělání je jedním z faktorů, který může být řešením problému sociálního znevýhodnění. Je tedy zapotřebí v co nejvyšší možné míře podpořit zákonné zástupce v tom, aby byli schopni zajistit svým dětem školní docházku a vše s ní spojené. Spolupráce školských zařízení a poskytovatelů sociálních služeb je tak nezbytná pro předcházení sociálně patologických jevů a prohlubování problému sociálního znevýhodnění.

## Řešení problematických domů

Téma problematických domů, resp. pronajímatelů, tzv. obchodníků s chudobou, kteří ve svých bytech často ubytovávají převážně lidi, kteří využívají k úhradě nájemného sociální systém, se nesla celým projektem. Organizace Indigo poskytující terénní programy na sídlišti v Boleticích n. Labem byla od počátku svého působení v lokalitě zaměřena právě na pět rizikových panelových domů (Májová 359, Partyzánů 377, 378, 379 a V Sídlišti 390).

Již na úvodní setkání terénních pracovníků se otevřelo téma střetu zájmů. V organizaci Cinka byl zaměstnán jako pracovník v sociálních službách člověk, který byl zároveň správcem bytového družstva Májovka, které spravovalo v tu chvíli jeden z cílových domů organizace Indigo, která si nepřála, aby se správce zúčastňoval setkání a obecně vznikl problém a otázka, zda má tento člověk v organizaci a skupině terénních pracovníků působit. Po rozhovorech s ním samotným, vedením organizace Cinka, sociálním pracovníkem organizace bylo dohodnuto, že v organizaci skončí. Kontakt s ním nicméně vyřešením tohoto problému neskončil a byl opakovaně aktérem při řešení situace v problematických domech.

### Májová 359

Během srpna 2018 získal KOO od pracovníků z Poradny pro občanství, občanská a lidská práva a Indiga informaci o tom, že bytové družstvo Májovka, které spravuje panelový dům na adrese Májová 359, je v insolvenční a začala se řešit první velká kauza ohledně problematických domů. Během schůzky TSP byly zjišťovány informace z lokalit. Nájemníci byli úředním dopisem informováni o tom, že je bytové družstvo v insolvenční a nájmy tak mají hradit insolvenční správce, na druhou stranu na ně tlačili správci domu, aby nájemné hradili dále jim. Na jedné straně jim tedy hrozilo, že nezaplatí-li nájem insolvenční správce, vznikne jim dluh, který po nich bude vymáhat, nedostanou potvrzení pro ÚP ČR, který jim pozastaví výplatu dávek určených na bydlení a na druhé straně to, že se ocitnou bez dodávky tepla, v horším případě na ulici. Situace byla velmi napjatá a obyvatelé domu byli zmateni. Bylo nutné zjistit relevantní informace a vysvětlit nájemníkům srozumitelně nastalou situaci. Proběhla společná schůzka KOO, dosavadního správce domu a pracovníků organizace Indigo. Vzhledem k tomu, že situace byla velmi nepřehledná a nejasná (nájemníci, resp. i úřad práce byli vyzýváni, aby posílali peníze na účet správce, protože zahrnula celý dům do konkurzní podstaty, ačkoli byl v danou chvíli jeho vlastníkem úplně někdo jiný, než bytové družstvo Májovka), bylo nutné, aby se do celé situace vložilo také město a ochránilo tak obyvatele domu. Po předání informací vedoucí odd. SP OSV byla domluvena schůzka s tehdejší

primátorkou města Děčín a situace se začala řešit na úrovni města, které mělo velkou snahu sejít se s insolvenční správkyň a vyjasnit si situaci. Až ve chvíli, kdy insolvenční správkyň dostala oficiální dopis z kanceláře primátorky města, začala alespoň v minimální míře komunikovat. Dosavadních snahy o komunikaci s ní z různých stran (vedoucí odd. SP, ASZ, správce domu) byly bez úspěchu. V září 2019 proběhlo mezioborové tematické setkání, které se v druhé polovině věnovalo právě řešení problematiky tohoto domu. Jak již bylo zmíněno výše, hrozilo to, že nájemníci nebudou dostávat příspěvky na bydlení od SSP, protože jediným, kdo mohl disponovat s nemovitostí, tj. vybírat nájemné, byla insolvenční správkyň. Na druhou stranu obyvatelé domu neměli nové nájemní smlouvy a dosavadní správci domu hrozili, že je vyhodí z domu, nebudou-li platit služby. V říjnu 2019 přijela do domu správkyň s nově pověřeným správcem domu a začali všem nájemníkům sepsávat nové nájemní smlouvy. Na místo dorazili zaměstnanci Indiga, KOO TP, lokální konzultant s ASZ, vedoucí odd. SP OSV, primátorka města a doslova si „vynutili“ schůzku s novým správcem domu, která následně proběhla na půdě ÚP. Na schůzce se všichni zúčastnění dozvěděli, jaký bude chod domu, jakým způsobem bude vybíráno nájemné; ÚP vysvětlil správci, co potřebuje od nájemníků; terénní pracovníci spolu s konzultantem ASZ vysvětlili specifika domu. Zúčastnění se dohodli na několika dalších koordinačních schůzkách s novým správcem, které proběhly rovněž na ÚP ČR.

Celou situaci se podařilo vyřešit ve vzájemné spolupráci a na této kauze se velmi výrazně ukázalo, jak může fungovat propojení města, úřadů a NNO. Každý měl svou roli a svůj úkol, který plnil, docházelo k vzájemnému informování, poskytování informací a následnému předávání informací nájemníkům prostřednictvím terénních pracovníků:

### ***1. Včasné zachycení situace***

- TP - zachycení situace díky pravidelnému kontaktu s obyvateli domu, zaznamenána zpráva o nastalé situaci; informace předány KOO → předání na MM Děčín
- MM Děčín (KOO + OSV) – zmapování situace vlastníka objektu, sestavení možných scénářů vývoje, koordinace následné akce, předávání informací, prostředník mezi zapojenými osobami
- ÚP ČR – právní rozbor situace z hlediska poskytování dávek na bydlení

## **2. Nastavení krizového plánu**

- politická reprezentace - záštita nad jednáním s insolvenční správkyň, oficiální výzva k jednání
- TP - informování nájemníků o situaci a postupu, který je neohroží; zpětná vazba dalším aktérům o vývoji situace v domě
- MM Děčín - jednání s insolvenční správkyň, dohodnutí harmonogramu činností, **koordinace**

## **3. Monitoring následného vývoje**

- TP - monitoring situace
- ÚP ČR – hlášení problémů

## **Ulice Rakovnická**

S koncem kauzy Májová 359 přišlo řešení další bytové situace a to v ulici Rakovnická (6 vchodů). KOO TP získala informaci o nově vzniklém bytovém družstvu Rakovnická, které odkoupilo blok domů v ulici Rakovnická. Bylo zjištěno, že předsedou družstva je člověk s mnohačetnými exekucemi, který se nikdy nedostavil na žádné jednání a neznámy je i obyvatelům domu. Z analýzy vlastnických vztahů vzniklo podezření, že se jedná o „bílého koně“. Ve správě domu opět figurují bývalí správci z Májová 359 (jako zástupce správcovské firmy a zástupce bytového družstva). Terénní pracovníce z PPO zjišťovala informace v terénu, o tom, že se zvyšuje výrazně nájem, lidé jsou nuceni podepisovat nové nájemní smlouvy, ačkoli mají smlouvy na dobu neurčitou apod. KOO TP a konzultant ASZ provedli opakovaně šetření v lokalitě, aby získali informace od všech nájemníků. Lidé se obraceli na Občanskou poradnu a také na primátora, a tak byla ASZ svolána schůzka za účasti všech zúčastněných, kde se město jednoznačně postavilo za nájemníky z uvedených domů a trvalo na tom, aby se s nimi zacházelo dle občanského zákoníku. Následně probíhala jednání OP CHSD se správci domu, docházelo k úpravám nájemních smluv tak, aby byly v souladu se zákonem. KOO TP byl v úzkém kontaktu s vedoucí OP CHSD a vzhledem k tomu, že poradna neposkytuje terénní službu, spolu s terénními pracovníky PPO a Cinky, předával nájemníkům informace, které bylo potřeba.

I v této situaci se ukázalo, že terénní služby mohou být účinným mezičlánkem mezi obyvateli lokalit a města příp. jiných organizací.

## Spolupráce s KHS

Potřeba terénních pracovníků řešit problematiku nevyhovujícího bydlení ze všech úhlů byla patrná také z toho, že dvě ze čtyř mezioborových tematických setkání se věnovala právě této tématice. Vzhledem k tomu, že na prvním setkání se terénní pracovníci dozvěděli informace o kompetencích KHS, organizace Indigo podala podnět na prošetření výskytu štěnic a účinnost jejich likvidace v bloku domů v ulici K. H. Borovského. Jak bylo řečeno na setkání, KHS vyjíždí na konkrétní podněty a zjišťuje a požaduje od majitele potvrzení o tom, že situaci se štěnicemi příp. jinými významně epidemiologickými členovci v domě řeší. KHS následně koná, příp. dává pokuty pouze v případě, kdy majitel svou povinnost neplní a nezajišťuje dezinfekci k tomu oprávněnou firmou. KHS upozorňovala ale také na povinnosti nájemníků, což vyplynulo i ze zprávy, kterou na základě podaného podnětu Indigo od KHS dostalo. KHS upozorňovala na to, že firmy se často nedostanou do všech bytů, protože jim nájemníci neotevrou, což je v panelových domech velký problém. Po zásahu nájemníci často nedodržují doporučení likvidátorů a štěnice další parazité se tak velmi často vrací zpět.

### **Z diskuze s KHS a TP následně vyšla doporučení pro praxi:**

- TP se mohou pokusit zkontaktovat majitele domu a nabídnout mu součinnost
- Majitel předá TP informace o tom, kdy bude probíhat zásah proti parazitům
- TP budou nápomocni oprávněné firmě v tom, aby se dostala do všech bytů, tzn. obejdou nájemníky pár dní před zásahem, vysvětlí jim důležitost spolupráce s firmou; v den zásahu budou na místě
- Následně vyslechnou doporučení firmy a budou apelovat na klienty, aby doporučení dodržovala

## Terénní programy jako zdroj informací

Terénní pracovníci se pohybují v problematických lokalitách a po celou dobu projektu mapují domy v těchto místech. Prostřednictvím KOO docházelo celou dobu projektu k předávání informací týkajících se problémů v těchto domech na OSV: o tom, kam obyvatelé migrují (např. v případě nájemníků ze Zelené, jejichž část se odstěhovala na, v tu chvíli, nově

vznikající ubytovnu na J. z Poděbrad, ubytovnu do Povrlů), o lidech z jiných měst přicházejících do lokalit v Děčíně (př. Indigem často zmiňovaný dům V Sídlišti 390 a Boletice obecně), o protiprávních praktikách některých pronajímatelů (tématika řešena na třetím mezioborovém tematickém setkání). Na výše zmíněných kauzách se ukázalo, že TP mohou fungovat jako mezičlánek mezi MM a obyvateli lokalit a to obousměrně. V důležitých chvílích, kdy bylo potřeba předat obyvatelům problematických domů informace, se mohli aktéři řešení situace obrátit právě na pracovníky v lokalitách a naopak bylo-li potřeba získat informace o aktuálním dění v problematických domech, mohl MM Děčín tímto úkolem pověřit opět je. Pracovníci vykonávají přímou práci přímo v domech, v bytech klientů a jsou schopni, alespoň základně, zmapovat stav domů a také vyposlechnout od svých klientů, kteří v ně mají důvěru, jak to v těchto domech „chodí“.

## Postupy, metodika terénní sociální práce, dobrá praxe

Vzhledem k tomu, že jedním z cílů projektu a hlavně koordinačních schůzek TP bylo zdokonalování praxe TP, předávání zkušeností, příkladů dobré/špatné praxe, je tato kapitola zaměřena na témata, která byla diskutována s TP.

Pro začínající terénní pracovníky byla doporučována Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce<sup>12</sup>, která komplexně popisuje principy terénní sociální práce, kompetence terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka, strukturu práce s uživatelem služby, typická dilemata sociální práce aj. a ve speciální kapitole se věnuje popisu práce s konkrétními cílovými skupinami a příklady dobré praxe.

Tato kapitola bude odrazem toho, co zajímalo a čím se zabývali konkrétní pracovníci v projektu KOO TP.

## Cíl terénní sociální práce a práce s hranicemi

Hned v úvodních schůzkách proběhla diskuze nad tím, co je cílem terénní sociální práce, jak terénní práci TP pojímají.

Obecně lze říci, že cíli terénní sociální práce je:

- prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- prevenci sociálně rizikových jevů
- sociální začleňování
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp.
- pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence
- předávání informací

S ohledem k cílům bylo často diskutováno zkompetentňování vs. nezkompetentňování klientů. KOO lpěl na tom, aby bylo často opakováno, že jedním z cílů je právě podpora

---

<sup>12</sup> Výstup projektu MPSV a Rady vlády pro záležitosti romské komunity, který byl financován z ESF a státního rozpočtu ČR a zpracován autorským týmem z Ostravské univerzity v Ostravě.

[http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)

klientů v získání sociálních kompetencí. Obzvláště noví terénní pracovníci bez praxe mívají tendenci dělat vše za klienty nebo se nechají snáze vmanipulovat do situací, kdy již klientovi poskytují něco, co by neměli. Příkladem u nových pracovníků bylo například řešení zakázky „Hledání nového bydlení“ – někteří TP měli tendenci zapsat si požadavky klienta a působit jako realitní kancelář, tj. najít přes inzerát pronájem bytu, zavolat atd. KOO byli vedeni k tomu, aby klienty co nejvíce zapojovali do spolupráce a zdůrazňovali jim, že řešení jejich situace se neobejde bez nich samotných – tj. vyhledávat bydlení společně s klientem, nacvičovat s ním telefonáty s potenciálním pronajímatelem. Klienti TP často říkají věty typu: „Já to neumím, vy to řeknete líp...“, ale smyslem sociální práce je právě to, aby příště dokázali situaci klienti vyřešit sami. Dalším příkladem „využívání“ terénní sociální práce byli několikrát klienti, kteří pobírají příspěvek na péči, kdy poskytovatelem péče je většinou někdo z rodiny. TP se setkávali s tím, že klient žádal doprovod na úřad, k lékaři atp. a spolupráce sklouzla k tomu, že klient využíval TP ryze jako asistenční službu. TP vedeni k tomu, aby zdroje pomoci pro klienta hledali v nejbližším okolí. V případě klientů pobírajících příspěvek na péči byli klienti motivováni také k tomu, aby si z příspěvku hradili asistenta, který je k tomuto typu služby určen.

Důležité je to, aby každá organizace měla stanovené jasné postupy, principy, které dodržují všichni pracovníci. Nemělo by se stávat, že si klient bude chtít vybírat mezi pracovníky, protože „pan. B. to ale všechno vyřídil na úřadě za nás“.

Zásadním tématem obzvláště pro začínající pracovníky je také práce s hranicemi ve vztahu ke klientovi. Neosvědčilo se příliš zaměstnávat jako TP lidi, kteří jsou sami součástí komunity, příbuzní klientů atp. Takoví pracovníci mají větší tendence sklouzávat k osobnějším vztahům a řešení problému svých klientů na přátelské bázi. Neformální vztah sice usnadní získání důvěry, pracovníkovi jsou zpřístupněny informace často velmi soukromé povahy; je zde však větší riziko, že klient bude pracovníkem manipulovat (problém právě zejména u pracovníků, kteří pracují se svými příbuznými, sousedy), pracovník také může porušit zásadu rovnocenného přístupu ke klientovi (bude ochotnější mu pomáhat na úkor ostatních klientů) atp. I formální, tj. profesionální vztah může být založen na důvěře, pomáhá ale pracovníky snadněji připomenout pravidla vzájemné spolupráce. Vezme-li si pracovník problémy klienta příliš „za své“ trpí tím celý proces pomáhání a klientovi je tak spíše uškozeno.

Je přirozené, že některý člověk je nám sympatičtější. Stejně tak i v sociální práci se může stát, že některého klienta má TP raději a má pak tendence dělat pro něj více, než pro jiné klienty.



Dobrý TP pracovník by měl umět s těmito pocity pracovat, uvědomovat si je a fungovat jako profesionál, který přistupuje ke všem svým klientům stejně. Novým pracovníkům bylo doporučováno, aby se v případě snahy klientů o získání nějaké výhody, (př. půjčení peněz aj.) opírali o pravidla daná službou.

## Kde shánět klienty

Především pro začínající terénní pracovníky v nově vzniklých programech vyvstala hned na začátku otázka, kde shánět klienty. Vzhledem k tomu, že projekt KOO TP nezačal současně s projekty terénních programů, ve chvíli, kdy se tato otázka řešila, již organizace svou činnost zahájily a mohly tak posoudit, jak se jim vyhledávání klientů daří.

Vzhledem k tomu, že organizace Indígo měla svou působnost jasně ohraničenou jedním panelovým sídlištěm, navíc s vymezením konkrétních problematických domů, bylo pro TP snazší navázat spolupráci se zájemci o službu. V lokalitě navíc organizace působí již delší dobu díky NZDM Kamarád. Větší problémy s „nastartováním“ služby měla organizace Cinka, které bylo potřeba dobrými radami a postupy pomoci. Prostor „levé strany břehu Labe“ je rozsáhlý a spadá do něj několik problematických lokalit.

Během jedné ze schůzek TP proběhl společný brainstorming, ze kterého vyplynulo, kde shánět klienty:

- **Na ulici:** nenálepkovat tím, že člověka oslovíme jako potencionálního klienta, spíš stylem – „Já jsem ten a ten...Nevíte o někom, kdo by potřeboval naši službu?“ – TSP z KC využívají, obzvlášť v nových lokalitách – „Nevíte, kde se tu scházejí? Jsme tu noví...“
- **ÚP:** sedět tam, dát se s lidmi do řeči, předat letáky pracovníkům
- **MM:** OSPOD, kurátoři pro děti a mládež, odd. SP
- Oslovit **instituce, organizace** a popsat jim, v čem by jim mohla služba pomoci:
  - Psychiatr
  - Středisko městských služeb
  - ÚP
  - Lékaři
  - Školy, školky
  - SVP, PPP, SPC

▪ Aj.<sup>13</sup>

- **Nádraží**
- **Obchodní dům**
- **Parky**
- **Nemocnice:** sociální pracovnice v nemocnici
- Dalším zdrojem kontaktů se v průběhu fungování terénních programů ukázaly také sociální sítě, resp. skupiny na **Facebooku**.<sup>14</sup> Lidé, kteří mají nějaký problém, tam často hledají pomoc, ptají se skupiny, zda neví o organizaci, která pomáhá např. řešit dluhy, sepsat návrh na výživné apod.

***Na ulici:***

Ačkoli jak už z názvu vyplývá, by měla hlavní část aktivity pracovníků probíhat v terénu, nejtěžší pro začínající pracovníky bylo oslovení potenciálních klientů právě v terénu, lokalitě. Vstupuje-li pracovník sám do cílové lokality, aby službu aktivně nabízel, je to snazší, pokud:

- Kontakt se zájemcem o službu proběhne přes osobu již v lokalitě působící
- Dojde k úspěšnému vyřešení zakázky jiného uživatele – tato informace se šíří, klienti pak službu doporučují dále.

Chce-li pracovník vyřešit úspěšně zakázku, musí nicméně někde začít. Náplní práce KOO byla i aktivita s pracovníky přímo v terénu. Je vždy jednodušší oslovovat zájemce o službu v lokalitě, kde jsou potenciální klienti soustředěni. Pro začínající pracovníky bylo v podstatě nemožné, aby oslovili např. lidi v centru města. Osvědčilo se tedy zaměřit na problematické lokality, místa a do nich pravidelně docházet. Terénní pracovník by měl mít dobré komunikační schopnosti a nebát se oslovit cizí lidi. Komunikační dovednosti jsou nezbytné v každé fázi jeho práce a jejich nedostatek se projeví právě již v té úvodní – navázání kontaktu. Obzvláště v letních měsících tráví obyvatelé lokalit volný čas před domy, venku a je tak snazší s nimi navázat kontakt. Pracovníkům bylo doporučováno KOO do lokalit pravidelně docházet a oslovovat obyvatele. Osvědčilo se, když pracovník nezačal „zhurta“ vytahováním letáček a „vnucováním“ služby, ale nezávazným rozhovorem, posezením s nimi na ulici. Součástí toho by mělo samozřejmě být představení sebe a služby a vysvětlení své přítomnosti v lokalitě. Další možností, kromě neformálního rozhovoru, bylo tako přinášení

---

<sup>13</sup> Potenciální uživatelé služby terénních programů, resp. lidé, kteří mají „nějaký problém“ mohou být prakticky všude. V průběhu realizace projektu KOO na koordinační schůzky TP zvala hosty napříč sociálními službami, školskými zařízeními, odbory magistrátu (vše popsáno v kapitole „Popis jednotlivých klíčových aktivit“, kde je vidět, s kým byly hledány a nalezeny možnosti spolupráce

<sup>14</sup> Např.: Bazárek pro maminky z Děčína a okolí

informací důležitých pro obyvatele lokality (např. informace o tom, že na jejich dům bylo nařízeno opatření obecné povahy, tj. je v bezdoplatkové zóně a co to znamená). Lidé ze sociálně vyloučených lokalit bývají obezřetní ke každému cizímu člověku, „elementu“, který se u nich v ulici objeví.

### ***Zprostředkování kontaktu jinou službou, institucí, úřadem:***

Je-li pracovník ke klientovi uveden někým jiným (např. pracovníkem OSPOD), obzvláště někým, koho klient vnímá spíše represivně, je dobré si uvědomit, že získání důvěry mezi pracovníkem a klientem bude trvat zřejmě déle nebo k navázání spolupráce vůbec nemusí dojít, protože potenciální uživatel služby bude spolupráci odmítat. Je také nutné si hned v úvodu vyjasnit se zprostředkovatelem kontaktu, že ochrana práv uživatele služby je nadřazená zájmům a objednavce zprostředkovatele. Pokud klient o spolupráci s TP stojí a vnímá ji jako pomoc, je možné domluvit se s ním na trojstranné spolupráci se spolupracující organizací, institucí, úřadem, nicméně primární je získání důvěry klienta.

### ***Spolupráce s lékaři***

Spolupráci s místními lékaři se podařilo velmi dobře navázat v Boleticích n. Labem TP z organizace Indigo. Místní praktický lékař pro dospělé např. oslovuje TP často v případě starších lidí, kteří žijí sami, jsou na tom špatně, nejsou schopni zajistit si odborná vyšetření, docházku na kontroly, řeší nějaké existenční problémy apod. Lékař vždy klientům nabídne, že zkontaktuje TP, kteří mu se vším pomohou, ti pak následně vyhledají, zkontaktují zájemce o službu. Obdobná spolupráce probíhá s praktickou lékařkou pro děti a mládež a gynekoložkou. Lékaře kontaktovala i organizace Cinka. Velký potenciál je u dětských lékařů. Rodiče spadající do cílové skupiny TP často zanedbávají povinné prohlídky, očkování atp., nezvládají péči a je zde tak prostor pro nabídnutí služeb TP.

## **Jak mapovat situaci**

Umět správně zmapovat situaci je dalším základním předpokladem dobrého TP. Mapování je důležité již při navazování kontaktu už jen pro to, aby pracovník zjistil, zda zájemce spadá do cílové skupiny konkrétního programu a zda je schopen mu pomoci, nebo zda ho odkáže na jinou službu.

Je-li spolupráce se zájemcem zahájena např. na ulici, je příhodné domluvit se s ním na rozhovoru v nějakém klidnějším prostředí (je-li to možné), kde může pracovník důkladně

situaci klienta zmapovat. Organizace Indigo si již na začátku svého působení vytvořila „Záznam o průběhu sociálního šetření“, kde má definované oblasti, otázky, na které se má TP zaměřit. Pro začínající pracovníky je pro začátek dobré mít „mustr“, kterým se mohou řídit, aby nezapomněli zjistit něco, co je pro řešení zakázky důležité. TP mají často tendenci zkratkovitě řešit prvotní zakázku klienta, př.: „*Chci hledat nové bydlení.*“ a opomenou zjistit důležité okolnosti, které s úspěšným vyřešením souvisí. Při důkladném mapování situace navíc mohou hned na počátku spolupráce vyplynout další důležité zakázky a problémy klienta. TP bylo doporučováno, aby si s sebou do terénu, na schůzky brali zápisníky, nebáli se veškeré získané informace zaznamenávat a vysvětlovat klientovi, že je pro ně jeho problém, situace důležitá a proto si budou vše zapisovat, aby na nic neopomněli.

Zájemce o službu se stává klientem ve chvíli, kdy je situace zmapována alespoň natolik, aby byla formulována zakázka a uzavřena dohoda o spolupráci. Součástí uzavírání dohody je to, že je zájemce o službu informován o pravidlech služby, o tom, jaká jsou jeho práva a povinnosti, možnosti stížností atd. To, že se TP někdo na ulici během rozhovoru s někým jiným zmíní, že by chtěl pomoci s hledáním bydlení, tedy ještě neznamená, že je to jeho nový klient.

## Dublování služeb

Při zahájení projektu KOO TP byla představa, že díky projektu a koordinačním schůzkám s TP se podaří zamezit dublování služeb. Především v případě problematických rodin se často stává, že v rodině začne aktivně působit pracovník a v průběhu spolupráce zjistí, že již na podobné či stejné zakázce klienti spolupracují s další organizací, institucí, referentem SP, pracovníkem OSPOD apod. Jako velmi koncepční se ukázalo svolání případové konference, kde se všichni zainteresovaní včetně rodiny domluví na kompetencích a na tom, kdo co bude řešit a za jaký úkol bude zodpovědný.

Klient má kdykoli právo ukončit spolupráci s TP a také si vybrat spolupracující organizaci. Na počátku projektu bylo domluveno, že každá z organizací poskytující terénní programy bude mít snahu pracovat s klienty ze „své“ lokality.<sup>15</sup> U nově vzniklého terénního programu organizace Indigo bylo jasně definované, že poskytují službu obyvatelům Boletic nad Labem. Vzhledem k tomu, že Poradna pro občanství, občanská a lidská práva již terénní službu

---

<sup>15</sup> Samozřejmě kromě terénních programů pro drogově závislé, které poskytují službu po celém Děčíně a cílová skupina a hlavně úkol terénního programu byl odlišný od ostatních terénních programů.

poskytuje několik let, TP z organizace má klienty i v Boleticích. Dohoda byla taková, že od zahájení činnosti Indiga nebude aktivně vyhledávat klienty v Boleticích (s výjimkou rodin vhodných pro SAS, kterou Indigo neposkytuje). Působnost Poradny pro občanství, občanská a lidská práva se překrývá s působností organizace Cinka, takže tam bylo těžší vymezit si a „rozdělit“ klienty. Toto téma bylo často řešeno a byla vytvořena některá pravidla:

- Pokud si bude chtít klient vybrat organizaci (ačkoli to třeba nebude organizace z jeho lokality) nebude se mu samozřejmě bránit, nicméně bude informovat, že v jeho lokalitě působí daná organizace
- Bude-li chtít klient pracující již s nějakou organizací přejít do jiné organizace – TP se bude snažit o to, aby v ideálním případě došlo k předání klienta (např. společný telefonát do organizace atp.) a ukončení spolupráce s předchozí organizací, klient bude upozorněn na to, aby tedy nepracoval s oběma organizacemi naráz
- Snaha předcházet dublování klientů – at' nakontaktuje TP jakéhokoli klienta, nejdříve snaha zjistit, zda už nepracuje s někým jiným; zjistí-li, že ano, informuje ho o tom, že poskytuje stejnou službu
- Zakázky ze škol, MM DC aj. – škola/úřad osloví pracovníka, ten už ví, že klient pracuje s někým jiným nebo mu to klient řekne – informovat buď klíčového pracovníka o tom, že byla zadána zakázka ze školy/úřadu (ten se se školou/úřadem spojí) nebo předání informace škole/úřadu – ti se spojí s klíčovým pracovníkem klienta.

## Kazuistiky

### Klientka D.

**Organizace:** Cinka, z.s.

#### **Zahájení spolupráce:**

Spolupráce s klientkou byla navázána na základě oslovení referentky sociálních věcí OSV MM Děčín (agenda senioři a osoby se zdravotním postižením, parkovací průkazy). Referentka zkontaktovala koordinátorku služeb se žádostí o spolupráci, koordinátorka následně vytypovala a oslovila vhodnou terénní pracovníci. Další komunikace již probíhala mezi pracovníci.

#### **Popis případu, průběh spolupráce:**

Spolupráce se týkala případu zanedbávané imobilní seniorky, která žila při zahájení spolupráce v domácnosti se svoji dcerou a jejími nezletilými dětmi. Referentka OSV doporučovala klientce, aby domácnost opustila vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a podmínkám, ve kterých musela u dcery žít. Terénní pracovníci chtěla referentka OSV využít k tomu, aby doprovázela seniorku na invalidním vozíku ven a podpořila ji v rozhodnutí odejít od dcery.

Na první schůzku se dostavila terénní pracovníce s referentkou, která zařídila, aby klientku dcera připravila na venkovní procházku. Doprava z bydliště byla zajištěna prostřednictvím osobní dopravy, kterou poskytuje služba Valerie – Homecare s.r.o. Terénní pracovníce klientku provezla po parku, vzala ji do obchodu, na oběd a vedla s ní rozhovor, ze kterého vyplynulo, že nedostává pravidelně najíst a přes osm měsíců nebyla venku. Klientka se chtěla hlavně vyprávět a zprostředkovat kontakt se společenským prostředím. Ačkoli byl klientce přiznán nejvyšší stupeň příspěvku na péči, nedostávala od dcery pravidelnou stravu, neměla zajištěnou základní pomoc a péči, kterou by potřebovala především v oblasti hygieny a sebeobsluhy. Na klientku byla naopak ještě často „navalena“ starost o vnoučata. S klientkou a referentkou OSV bylo dojednáno, že bude probíhat vzájemná spolupráce a že se budou obě pracovníce vzájemně informovat o aktualitách. Seniorka stála o nabídnutou službu terénního programu a souhlasila s přemístěním do zařízení, jakmile se ho podaří pracovníci MM Děčín zajistit. Během měsíce, ve kterém byla zahájena spolupráce s terénním programem, využívala klientka hlavně telefonické intervence s pracovníci a oceňovala to, že si má s kým popovídat a

svěřit se, terénní pracovnice doprovodila klientku na jednání na úřadě, doprovod byl využit také k tomu, aby byl klientce zprostředkován kontakt se společenským prostředím, dostala se z bytu, najedla se. Referentce se podařilo poměrně rychle zajistit na přechodnou dobu místo v LDN, aby byla seniorka vytržena z nevhodného zázemí a byl prostor zajistit jí odpovídající pobytovou službu. Do spolupráce se zapojil i syn klientky, který podporoval klientku v přesunu na LDN a následně do DPS. Ve spolupráci se sociální pracovníci z LDN se podařilo referentce z OSV ve velmi krátkém čase umístit klientku do DPS. Klientka byla spokojená, měla zajištěnou péči, kterou všichni spolupracující zajistit chtěli. Spolupráce s terénním programem byla tedy v danou chvíli ukončena.

Klientka se nicméně zhruba po dvou měsících rozhodla z DPS odejít a vrátit se zpět k dceři. Klientka těžko snášela odloučení od vnoučat a bála se o živobytí své dcery kvůli výpadku jejího příjmu. Sociální pracovnice z DPS, referentka z MM Děčín a i terénní pracovnice se snažily klientce rozhodnutí rozmluvit, ta si na svém názoru trvala a vrátila se zpět do domácnosti dcery.

Spolupráce terénní služby byla s klientkou tedy opětovně navázána. Terénní pracovnice nyní dochází do domácnosti a do spolupráce zapojila také dceru, kterou se snaží vést k tomu, aby zajistila matce důstojné podmínky k životu, zlepšila kvalitu bydlení a dohlíží na to, že se tak skutečně děje. Rodina vymalovala klientce pokoj a připravila místo pro polohovací postel. Terénní pracovnice s rodinou intenzivně řeší stav nemovitosti, možnosti jeho zlepšení, případně hledání jiného vhodnějšího bydlení. Do rodiny dochází současně také terénní pracovnice Poradny pro občanství, občanská a lidská práva, která zde poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi a řeší zakázky týkající se spíše nezletilých dětí. Veškerá spolupráce nadále probíhá v součinnosti s referentkou MM Děčín.

## **Klientka Ch.**

**Organizace:** Cinka, z.s.

### **Zahájení spolupráce:**

Spolupráce s klientkou navázána v terénu. V průběhu práce navázán kontakt a spolupráce s pracovnící OSPOD – kurátorka pro mládež.

### **Popis případu, postup spolupráce:**

Spolupráce s klientkou byla zahájena na základě její zakázky. Klientka potřebovala pomoci s hledáním bydlení. Vzhledem ke značnému výskytu štěnic se musela se svými dvěma dětmi odstěhovat z původního bydliště, zanechat zde veškerý nábytek. S terénním pracovníkem tedy probíhalo nejprve hledání jiného bydlení, nácvik telefonátů, kontaktování potenciálních pronajímatelů, podpora při kontaktu s nimi.

V průběhu spolupráce s terénní službou informovala klientka pracovníka o tom, že ji zkontaktovala pracovnice OSPOD. Proběhlo společné jednání, na kterém byla domluvena vzájemná spolupráce a provázanost služeb. Dcera klientky měla velmi vysoký počet zameškaných hodin a OSPOD tuto situaci řešil.

Po nastěhování klientky do nového bytu předal terénní služby na základě domluvy nový kontakt na klientku pracovníci OSPOD a nadále jí pomáhal se zajištěním základního vybavení do bytu, asistoval při řešení sociálních dávek.

I díky zlepšení základních životních podmínek, spolupráci s OSPOD, podpoře v kontaktu se školou a také dětským lékařem, se podařilo snížit počet zameškaných hodin. Dcera klientky nastoupila do ozdravovny, následně se zlepšil i její zdravotní stav a pravidelná docházka do školy.



## **Klientka M.**

**Organizace:** Cinka, z.s.

### **Zahájení spolupráce:**

Na společné schůzky NNO, koordinátora TP a vedení OSV byl předán požadavek o zkontaktování paní M. OSPOD byl informován MŠ ve spádové oblasti bydliště paní M. o tom, že matka nezajistila potřebné dokumenty potřebné k odkladu PŠD, který byl doporučen jejímu synovi. OSPOD žádal asistenci v této záležitosti.

### **Popis případu, postup spolupráce:**

Na základě žádosti OSPOD o spolupráci vyhledala terénní pracovnice spolu s koordinátorkou TP paní M. v místě bydliště. S paní bylo projednáno, že v danou chvíli (červen 2019) nemá MŠ k dispozici potřebné dokumenty k odkladu povinné školní docházky, tj. doporučení praktického lékaře a zprávu z PPP nebo SPC. MŠ, kam syn klienty docházel, odklad doporučovala a počítá s ním nadále ve třídě MŠ. Paní M. byla nabídnuta možnost spolupráce a hned proběhl pokus o domluvení termínu vyšetření v PPP. Termín se v danou chvíli nepodařilo zajistit, nicméně paní M. souhlasila se spoluprací. Přislíbila, že zajde k dětskému lékaři.

Spolupráce s klientkou byla od počátku komplikovaná v tom, že klientka se pohybovala mezi Ústím nad Labem, kde žije její rodina a Děčínem, kde žije matka jejího druha. Při zahájení spolupráce byla také v pokročilém stádiu těhotenství. Spolupráce byla od počátku velmi nespolehlivá, nárazová a pracovníci se s klientkou nedařilo se spojit, nemohla ji najít, klientka se nedostavovala na domluvené konzultace atp., takže pracovnice se velmi často snažila zprostředkovat si s ní kontakt buď přes jejího otce nebo její „tchýni“, které do spolupráce zapojovala. Od počátku spolupráce probíhal kontakt s vedoucí učitelkou z MŠ, pracovnící OSPOD, ZŠ v místě trvalého bydliště. Po celou dobu probíhalo paralelně s řešením PŠD hledání bydlení pro rodinu.

Vzhledem k tomu, že se během letních prázdnin nepodařilo zajistit termín v PPP a škola na posudku trvala, ačkoli z PPP i SPC byla pracovníci předána informace, že po nástupu žáka do školy je již v kompetencích ředitele udělení dodatečného odkladu, doporučovala pracovnice matce najít školu v místě faktického bydliště, tj. v Ústí nad Labem. Syn klientky tedy začal docházet do ZŠ v Ústí nad Labem a pracovníci se podařilo zajistit na říjen 2019 termín vyšetření v SPC v Děčíně, které absolvovala společně s klientkou. V prosinci 2019 je již

k dispozici zpráva z SPC, kterou si může klientka vyzvednout a na jejímž základě bude vyřízen dodatečný odklad školní docházky.

## Klientka MP

**Organizace:** Cinka, z.s.

### Zahájení spolupráce:

Terénní pracovnice byla oslovena člověkem z okolí paní MP s žádostí o pomoc při řešení její situace. Spolupráce tedy byla navázána rovnou v terénu na základě doporučení někoho, kdo měl s terénní službou již zkušenost a pracovníci díky častým návštěvám v lokalitě znal.

### Popis případu, postup spolupráce:

Paní MP je žena s diagnózou středně těžké mentální retardace. Při zahájení spolupráce žila s přítelem a jeho rodinou v jedné z problematických lokalit v Děčíně. Rodina přítele chtěla po pracovníci, aby jí pomohla osamostatnit se a vyřídit si vše potřebné, především finance.

Terénní pracovnice se od počátku snažila zapojit členy jejího nejbližšího okruhu do spolupráce, plánovala s nimi kroky a žádala součinnost, brzy ale pochopila, že rodina přítele není schopna ani ochotna více se angažovat a jde jim spíše o příjem klientky.

Terénní pracovnice začala tedy řešit situaci klientky s dalšími kompetentními osobami. Zajistila klientce neurologické a psychologické vyšetření, vyšetření očního pozadí. Veškerá vyšetření absolvovala vzhledem ke kompetencím klientky s ní. Projednávala její situaci a možnost omezení způsobilosti k právním úkonům s referentkou sociálních věcí MM Děčín, jednala a informovala se ohledně jejího vyřazení z evidence ÚP a HN, zjišťovala informace ohledně invalidního důchodu na OSSZ. Po celou dobu spolupráce se pracovnice nadále snažila zapojovat členy domácnosti, žádala doprovody klientky do nemocnice na vyšetření atp. Komunikace s klientkou byla po celou dobu spolupráce velmi náročná vzhledem k jejímu mentálnímu deficitu a tomu, že se pracovnice nemohla spolehnout na rodinu přítele. Zůstávalo ale zřejmé, že bude nutné najít osobu, službu, která jí pomůže zvládat běžné situace a vhodně se o ni postará.

Po půl roce spolupráce, kdy se velmi úspěšně podařilo vyřídit veškerá potřebná vyšetření, se pracovnice obrátila na matku klientky, která žije v Ústí nad Labem. Spolupráce od té chvíle směřovala k tomu, že se o klientku bude starat ona, protože rodina jejího druhá spíše využívá jejího mentálního stavu, má kvůli nim dluhy a je důvodná obava, že jakmile by začala pobírat nějaké peníze, mohli by ji o ně připravit.

Pracovnice kontaktovala se souhlasem klientky a její matky organizaci Člověk v tísni, která působí a poskytuje terénní službu na sídlišti, kde bude klientka s matkou žít. Proběhlo společné jednání přímo v Ústí nad Labem, kde došlo k předání informací a zprávy o spolupráci. Klientka byla předána ke spolupráci a další zakázky již dořeší v místě aktuálního bydliště.

## **Klient T.**

**Organizace:** Kontaktní centrum pro drogově závislé

### **Zahájení spolupráce:**

Klient byl nakontaktován v průběhu poskytování terénní služby v Benešově nad Ploučnicí. Spolupráce spočívá především ve výdeji čistého injekčního materiálu a dalších doplňků, zároveň je od klienta přijímán použitý injekční materiál k bezpečné likvidaci; dále v poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik. Klient využívá také služeb K-centra.

### **Popis případu, průběh spolupráce:**

V březnu 2019 během výkonu TP v Benešově nad Ploučnicí sdělil T. terénním pracovníkům, že ve vlaku ztratil peněženku s větším obnosem a doklady (OP, průkazka VZP). Ačkoliv ČD poskytly jistou součinnost, peněženka se nenašla. Klient tedy identifikoval problém, který byl o to větší, že bohužel nedisponoval ani rodným listem, který je v takovýchto životních situacích nutný. Pracovník klientovi představil přehled a dostupnost zdrojů vhodných pro řešení jeho problému. Vzhledem k tomu, že nebylo dost dobře možné, aby mu zákonný příbuzný dosvědčil jeho identitu na matrice, jako jediné efektivní řešení za dané situace bylo vyhotovení rodného listu pro úřední účely, což má v gesci sociální kurátor města. Byl tedy navržen postup. Klient a pracovník se dohodli, že v úředních hodinách navštíví sociálního kurátora a věc vyřídí. Ve smluvený čas přišel T. do K-centra a odebral se s pracovníkem do kanceláře kurátora. Pracovník poskytl s klientovým souhlasem doprovod až ke kurátorovi. V součinnosti se sociálním kurátorem obdržel do měsíce klient OP.

## **Klient A.**

**Organizace:** Kontaktní centrum pro drogově závislé Děčín

### **Zahájení spolupráce:**

K – centrum kontaktovala se žádostí o spolupráci sociální pracovnice terénního programu organizace Indigo. Informovala, že v rámci výkonu TP jejich terénní pracovnice navázaly spolupráci s mladým mužem, který jak zjistily, je uživatelem nelegálních psychotropních látek. Během sociální práce mu poskytly základní informaci o K-centru a terénních programech. Muž projevil zájem o spolupráci s naším zařízením. Po předání základních informací, které byly předávány se souhlasem klienta, byla dohodnuta návštěva v domácnosti klienta.

### **Popis případu, průběh spolupráce:**

V přirozeném prostředí klienta pracovníci terénního programu představili naši službu, provedli první výdej HR a výměnu injekčního materiálu a zjistili informace o jeho drogové minulosti. Výměna proběhla v anonymním režimu, neboť klient měl obavy o prozrazení své identity a pracovníkům se nepodařilo vysvětlit, že z kódu, který sestavují pro formalizovanou spolupráci, nikdo nic nevyčte. Spolupráce s tímto klientem netrvala dlouho. Pracovníci realizovali ještě jednu výměnu. Následně se dozvěděli, že klient ze dne na den i se svou rodinou opustil svůj byt v Boleticích nad Labem a odstěhoval se do Mladé Boleslavi. Podařilo se nicméně propojit službu terénního programu Indiga s terénní službou pro drogově závislé.

## **Paní K.**

**Organizace:** Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, z.s.

### **Zahájení spolupráce:**

Smlouva o poskytnutí sociální služby terénní programy byla s uživatelkou služby sepsána ve spolupráci s MM Děčín - OSV. Referentka sociálních věcí (agenda senioři a osoby se zdravotním postižením, parkovací průkazy) zkontaktovala terénní sociální pracovníci s prosbou, zda by mohla klientku navštívit a nabídnout jí spolupráci ohledně řešení dluhů. V průběhu spolupráce přibýly další zakázky.

### **Popis případu, průběh spolupráce:**

Paní K. žije v pronajatém bytě o velikosti 1+1 v lokalitě Bynov. Společnost jí dělá 5 koček. Do Děčína se přestěhovala z Prahy, nikoho tu tedy nezná, nemá příbuzné. Její příjmy tvoří starobní důchod, ze kterého je exekučně strháváno, příspěvek na péči (lehká závislost) a příspěvek na bydlení. Po zaplacení nájemného jí nezbývá dostatek financí na živobytí a pokrytí základních potřeb. Léčí se na psychiatrii, nemoc jí stěžuje život.

Terénní pracovníce s klientkou řeší zejména dluhy a stabilizaci klientky. Klientka potřebuje oporu (poradenství, nácvik telefonátů, předání kontaktů, napojení na další úřady, instituce) a emoční podporu (vyslechnutí, ujištění).

### ***Dluhová problematika***

Vzhledem k tomu, že PPO má k dispozici právníka, v konkrétních případech využívala terénní pracovníce konzultaci s ním.

V oblasti dluhů sepsala pracovníce klientce návrh na ustanovení obhájce ve věci dluhu u Innogy; pracovníce pomohla klientce s kompletací podkladů, sepsáním vyjádření.

Po obdržení usnesení o zastavení exekuce, vzhledem k tomu, že písemnosti a exekučnímu řízení klientka nerozuměla a obávala se, že exekutor „přijde do bytu a zabaví jí kočky“ pracovníce objasnila exekuční řízení, práva, povinnosti, situace opět konzultovala s právníkem a mohla tak klientku ujistit, že se nemusí obávat. Paní K. se nyní orientuje a je klidnější, což prospívá jejímu psychickému stavu.

Klientce vznikl dluh neuhrazením poplatku 90,-Kč za pohotovostní ošetření, předáno exekutorovi. Klientce doručen elektronický platební rozkaz. Klientka se chtěla bránit.

Situace opět posouzena právníkem. Vzhledem k tomu, že odvolání nebylo možné podat, byl sepsán pracovní odpor a vyjádření ve věci samé, paní K. čeká na další vývoj situace

### ***Podpora s novým bydlením***

Společně s referentkou sociálních věcí probíhala podpora se stěhováním do nového bytu. Klientka je úzkostná, plačtivá, nové situace jí stresují. Pracovnice vyhledávala stěhovací firmy, podporovala kontakt s budoucím a současným majitelem bytu, dojednávala podmínky, poskytovala pomoc s vlastním stěhováním.

Spolupráce bude i nadále pokračovat, klientka po přestěhování potřebuje vyhledat neurologa a doprovázet na psychiatrii.



## **Paní B. a H.**

**Organizace:** Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, z.s.

### **Zahájení spolupráce:**

Spolupráce s klientkami byla navázána na základě oslovení referentky sociálních věcí OSV MM Děčín (agenda senioři a osoby se zdravotním postižením, parkovací průkazy). Referentka zkontaktovala koordinátorku služeb se žádostí o spolupráci, koordinátorka následně vytypovala a oslovila příslušnou organizace dle lokality a terénní pracovníci. Další komunikace již probíhala mezi pracovníci.

### **Popis případu, průběh spolupráce:**

Paní H. a paní B. jsou sestry, seniorky, které žijí společně v bytě po své zesnulé matce, kde platí nájem. Obě sestry kvůli své neznalosti podepsaly spoustu smluv u různých společností, kterým měsíčně odesílaly finance (majetkový účet, pojistné atp.) Paní H. ani paní B. nedisponují potřebnou finanční gramotností a s financemi jim musí někdo pomáhat, proto mají veškeré finance uložené na MM Děčín. Během let si nakupily velké množství dluhů, protože neplatily pravidelně společnostem, se kterými podepsaly často naprosto zbytečné smlouvy.

Uživatelky potřebovaly vzhledem ke svému pokročilému věku a zdravotnímu stavu také pečovatelskou službu, která by jim docházela pomáhat s nákupy a vozila hotové obědy na každý den. Paní H. je vážně nemocná a proto se nemůže pohybovat, často trpí bolestmi a i jednoduchá činnost je pro ni námahou. Po smrti matky se ocitly samy a neuměly se o sebe postarat.

V první řadě bylo tedy nutné ve spolupráci s referentkou OSV zajistit pečovatelskou službu, aby uživatelky měly někoho, kdo jim nakoupí potřebné potraviny, doveze hotové jídlo a pomůže s hospodařením s penězi. Po té následovalo zaplacení prvotních dluhů společnostem, kterým uživatelky dlužily peníze. Díky postupnému vypovězení všech nepotřebných smluv se uživatelkám ulevilo a odpadly finanční závazky. Z majetkového účtu se jim navrátily naspořené peníze, za které se dokoupily potřebné věci do domácnosti, které uživatelkám chyběly po renovaci jejich bytu.

## Seznam použitých zkratek

ASZ	Agentura pro sociální začleňování
DPA	dětská psychiatrická ambulance
DPS	dům s pečovatelskou službou
ESF	Evropský sociální fond
HN	hmotná nouze
CHSD	Charitní sdružení Děčín
IVP	individuální vzdělávací plán
KA	klíčová aktivita
KHS	Krajská hygienická stanice
KOO	Koordinátor terénní práce v Děčíně
LDN	léčebna dlouhodobě nemocných
MM Děčín	Magistrát města Děčín
MOP	mimořádná okamžitá pomoc <sup>16</sup>
MP	městská policie
MŠ	mateřská škola
NNO	nestátní nezisková organizace
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Odd. SP	oddělení sociální práce
OP	občanský průkaz
OP CHSD	Občanská poradna Charitního sdružení Děčín
OPZ	Operační programy zaměstnanosti
OSPOD	oddělení sociálně právní ochrany dětí
OSSZ	okresní správa sociálního zabezpečení
OSV	odbor sociálních věcí

---

<sup>16</sup> Jedna ze sociálních dávek ze systému HN

PČR	Policie České republiky
PP	pěstounská péče
PPO	Poradna pro občanství, občanská a lidská práva
PPP	pedagogicko-psychologická poradna
PSS	pracovník/ce v sociálních službách
PŠD	povinná školní docházka
SMS	Středisko městských služeb
SP	sociální pracovník/ce
SPC	speciálně pedagogické centrum
SSP	státní sociální podpora
SPSZ	Strategický plán sociálního začleňování
SVL	sociálně vyloučená lokalita
SVP	středisko výchovné péče
TP	terénní program/y
TSP/TP	terénní sociální pracovník/terénní pracovník <sup>17</sup>
ÚP	úřad práce
ZŠ	základní škola

---

<sup>17</sup> Rozdíl mezi TSP a TP je dán požadavky na vzdělání. V dokumentu používáno TP pro množinu všech pracovníků, tj. jak TSP tak TP.

## Přílohy

- Kontakty na organizace a terénní pracovníky
- Původní návrh trojdohody
- Stanovisko: Možnosti spolupráce škol a poskytovateli sociálních služeb při zajišťování povinné předškolní a školní docházky
- Vzor smlouvy o zpracování osobních údajů

## **Organizace poskytující terénní programy**

### **Cinka, z. s.**

**Lokalita:** Levý břeh Labe, konkrétně jde o SVL v ul. Krátká, dále v lokalitách se zvýšenou koncentrací osob ohrožených sociální exkluzí - Podmokly, Rozbělesy, Chrochvice a ul. Vilsnická, lokalita Teplická (Děčín 7) a lokalita Letná a Želenice

**Adresa:** Zbrojnická 779/7, Děčín 4

#### ***Sociální pracovnice:***

Bc. Veronika Jurišová - tel.: 702 137 375, email: [terenni.program@cinka-decin.cz](mailto:terenni.program@cinka-decin.cz)

#### ***Terénní pracovníci:***

Marek Valda - tel.: 607 686 768, email: [marekvalda@email.cz](mailto:marekvalda@email.cz)

Nikola Valkovská - tel.: 602 479 332, email: [tuckovan@gmail.cz](mailto:tuckovan@gmail.cz)

Jan Deutsch – tel.: 725 452 315, email: [jan.deutsch@cinka-decin.cz](mailto:jan.deutsch@cinka-decin.cz)

### **Indigo Děčín, z. s.**

**Lokalita:** Boletice nad Labem

**Adresa:** Míru 152, Děčín 32

#### ***Sociální pracovnice:***

Bc. Yveta Rychnovská - tel.: 775 914 052; email: [yveta.rychnovska@seznam.cz](mailto:yveta.rychnovska@seznam.cz)

#### ***Terénní pracovnice:***

Štěpánka Lukešová

Libuše Grajcarová

Zlata Kračmarová

Nikola Vaňková

## **Kontaktní centrum pro drogově závislé – terénní programy**

*Lokalita:* Děčín, Česká Kamenice, Benešov nad Ploučnicí, Jílové u Děčína

*Adresa:* Teplická 31/45, Děčín

*Email:* [tereny@cssdecin.cz](mailto:tereny@cssdecin.cz)

*Tel.:* 739 343 078

### ***Sociální pracovníce:***

Martina Rottová

### ***Terénní pracovníci:***

Lenka Cimrmanová

Denis Hrabár

Martin Landa

Rostislav Sobíšek

## **Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, z.s., pobočka Děčín**

*Lokalita:* celý Děčín

*Adresa:* Radniční 1/23, Děčín I

### ***Sociální pracovníce:***

Lenka Stajčevová, Dis. - tel.: 724 701 630, email.: [lenka.stajcevova@poradna-prava.cz](mailto:lenka.stajcevova@poradna-prava.cz)

### ***Terénní pracovníce:***

Kristýna Rottová – tel.: 601 310 218, email: [kristyna.rottova@poradna-prava.cz](mailto:kristyna.rottova@poradna-prava.cz)

## Dohoda o spolupráci

uzavřená mezi:

Organizace (název + adresa)

Zastoupená:

a

Magistrát města Děčín, odbor sociálních věcí (dále jen „MMD“)

Odbor

Zastoupený:

a

Jméno a příjmení:

Adresa:

Datum narození:

Cíle spolupráce:

.....  
.....  
.....

Kroky klienta:

.....  
.....

Kroky organizace:

.....  
.....

Kroky pracovníka MM Děčín:

.....  
.....

Tato dohoda se uzavírá na základě spolupráce mezi klientem a organizací, která je podložena ústně uzavřenou dohodou o spolupráci.

## I.

Výše uvedené strany se dohodly na společných schůzkách a na tom, že budou společně postupovat vymezenými kroky tak, aby byl naplněn dohodnutý cíl/cíle spolupráce. Na termínech a četnosti schůzek se výše uvedené strany domluví podle aktuální potřeby.

## II.

- Klient souhlasí, že na společných schůzkách, kterým bude přítomen, si budou pracovník MMD a pracovník organizace vyměňovat informace, související s jeho osobou, které se vztahují k dohodnutému cíli/cílům spolupráce a vymezeným krokům jednotlivých stran, a to pouze v rozsahu nezbytně nutném k plynulému plnění vymezeného cíle nebo cílů.
- Klient souhlasí s tím, že pracovník organizace bude.....poskytovat pracovníkovi MMD písemnou zprávu, v níž shrne dosavadní provedené kroky. Tuto zprávu nejprve s klientem projedná.
- Klient souhlasí, že pracovník organizace bude informovat pracovníka OSPOD v případě, že dojde k ukončení spolupráce mezi pracovníkem organizace a klientem.
- Klient, pracovník organizace a pracovník MMD jsou povinni se k sobě navzájem chovat slušně a zdvořile s respektem k právům a oprávněným zájmům druhého účastníka.

## III.

Platnost dohody do:.....

## IV.

Dohoda je vyhotovena ve třech provedeních s platností originálu. Každá ze stran obdrží jedno vyhotovení. Jednotlivé strany si tuto dohodu přečetly, jejímu obsahu rozumějí a souhlasí s ním.

## V Děčíně dne:

.....

Klient

.....

Organizace

.....

MMD



## **Možnosti spolupráce škol a poskytovatelů sociálních služeb při zajišťování povinné předškolní a školní docházky.**

Cílem tohoto materiálu je nastínit možnosti spolupráce škol a nevládních organizací při zajištění zápisu do povinného předškolního a povinného školního vzdělávání z pohledu předpisů o ochraně osobních údajů (zejména obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679 – dále jen „GDPR“).

Zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon (dále jen „ŠZ“) upravuje mimo jiné realizaci povinné předškolní a povinné školní docházky. Předškolní vzdělávání je v souladu s § 34 odst. 1 ŠZ povinné od počátku školního roku, který následuje po dni, kdy dítě dosáhne pátého roku věku, do zahájení povinné školní docházky dítěte, povinné. V § 34a odst. 1 ŠZ je pak uvedeno na jaké osoby se povinné předškolní vzdělávání vztahuje<sup>18</sup>. V souladu s § 36 odst. 1 ŠZ je školní docházka povinná po dobu devíti školních roků, nejvýše však do konce školního roku, v němž žák dosáhne sedmáctého roku věku. V souladu s § 36 odst. 3 začíná povinná školní docházka počátkem školního roku, který následuje po dni, kdy dítě dosáhne šestého roku věku, pokud mu není povolen odklad. V § 36 odst. 2 je pak vymezen okruh osob, na něž se povinná školní docházka vztahuje.<sup>19</sup>

V souladu s § 34 odst. 4 ŠZ poskytuje obecní úřad obce, na jejímž území je školský obvod mateřské školy, této škole seznam dětí, které před začátkem školního roku dosáhly 3 let věku (§ 34 odst. 3 ŠZ). Seznam obsahuje jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu. Jedná se tedy jednak o děti, které mají ze zákona na předškolní vzdělávání nárok a dále o děti, které mají povinnost se předškolního vzdělávání zúčastnit. Ačkoli účel poskytnutí těchto informací není explicitně uveden ani v zákoně, ani v důvodové zprávě k zákonu č. 178/2017 Sb., kterým bylo toto ustanovení začleněno do ŠZ, tak je zřejmé, že se jedná o zajištění realizace práv dětí využívat předškolní vzdělávání a zároveň realizace povinnosti dětí účastnit se povinné předškolní docházky. Podobně, ačkoli ŠZ explicitně neuvádí, co se má s předanými údaji dále dít, tak je zjevné, že mají být užity k realizaci přihlášení k předškolní docházce a kontrole plnění povinností zákonných zástupců přihlásit dítě v případě povinné předškolní či školní docházky.

Analogicky v případě školní docházky poskytne v souladu s § 36 odst. 8 ŠZ obecní úřad obce, na jejímž území je školský obvod základní školy, této škole s dostatečným předstihem před termínem zápisu k povinné školní docházce seznam dětí, pro které je tato škola spádová a jichž se týká povinnost. Seznam obsahuje vždy jméno, popřípadě jména, a příjmení, datum narození a adresu místa trvalého pobytu dítěte, v případě cizince místo pobytu dítěte. Důvodová zpráva v zákoně č. 82/2015 Sb., který tuto povinnost zavádí, uvádí, že uvedená úprava má pomoci k řešení problému, kdy ředitelé nemají přehled o dětech, které se mají dostavit k zápisu nebo o nichž mají obdržet zprávu, že byly zapsány v jiné škole.

---

<sup>18</sup> Povinné předškolní vzdělávání se vztahuje na státní občany České republiky, kteří pobývají na území České republiky déle než 90 dnů, a na občany jiného členského státu Evropské unie, kteří na území České republiky pobývají déle než 90 dnů. Dále se povinné předškolní vzdělávání vztahuje na jiné cizince, kteří jsou oprávněni pobývat na území České republiky trvale nebo přechodně po dobu delší než 90 dnů, a na účastníky řízení o udělení mezinárodní ochrany<sup>11</sup>. Povinné předškolní vzdělávání se nevztahuje na děti s hlubokým mentálním postižením.

<sup>19</sup> Povinná školní docházka se vztahuje na státní občany České republiky a na občany jiného členského státu Evropské unie, kteří na území České republiky pobývají déle než 90 dnů. Dále se povinná školní docházka vztahuje na jiné cizince, kteří jsou oprávněni pobývat na území České republiky trvale nebo přechodně po dobu delší než 90 dnů, a na účastníky řízení o udělení mezinárodní ochrany

Fyzická osoba se dopustí přestupku dle § 182a ŠZ tím, že jako zákonný zástupce nepřihlásí dítě k zápisu k povinné školní docházce podle § 36 odst. 4, nebo nepřihlásí dítě k povinnému předškolnímu vzdělávání podle § 34a odst. 2 ŠZ.

V souladu s § 10 odst. 4 ve spojení s § 6 písm. c) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, je škola povinna oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (tj. OSPOD) skutečnosti nasvědčující zanedbávání školní (myšleno i povinné předškolní) docházky. V daném případě je nicméně otázkou, zda je možno toto ustanovení vztáhnout i na porušení povinnosti zákonných zástupců přihlásit dítě k povinné předškolní či školní docházce. Lze se zde spíše ztotožnit se stanoviskem,<sup>20</sup> že pokud škola oznámí obecnímu úřadu s rozšířenou působností, že u konkrétních dětí nedošlo k přihlášení/zápisu a ředitel školy ani nedostal informace, že by uvedené povinnosti byly realizovány jiným zákonem předvídaným způsobem, je třeba toto brát jako oznámení podezření z přestupku dle § 182a ŠZ a nikoli jako oznámení dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Z pohledu GDPR je škola realizující povinnou předškolní či školní docházku správcem osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 GDPR, protože je určena § 34 odst. 4, respektive § 36 odst. 8 ŠZ jakožto subjekt zpracovávající údaje o dětech s trvalým pobytem v spádové oblasti školy, na něž se vztahuje povinnost předškolní či školní docházky. Škola tyto údaje zpracovává ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 2 GDPR. Účelem tohoto zpracování je realizace zápisů do předškolního a školního vzdělávání a kontrola plnění povinnosti zákonných zástupců tento zápis realizovat. Vzhledem k tomu, že zákon upravuje pouze předání a nikoli už explicitně to, co by měla škola s uvedenými údaji dělat, nebude zde právním titulem zpracování plnění uložené právní povinnosti dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, ale titulem zde bude poněkud méně konkrétní čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR, neboť zpracování je nezbytné k plnění úkolů prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen. Tímto úkolem je realizace předškolního či školního vzdělávání včetně realizace zápisů či přihlášek dětí k tomuto vzdělávání a řešení případů, kdy zákonný zástupce neplní povinnost dítě k předškolnímu či školnímu vzdělávání přihlásit. Při řešení případů, kdy nedojde k zápisu či přihlášení dítěte k povinné předškolní či školní docházce by se škola měla pokusit zjistit, proč nedošlo k přihlášení dítěte k povinné předškolní či školní docházce. Tento postup lze odvodit mimo jiné z v § 29 odst. 1 ŠZ zakotvené obecné povinnosti školy předcházet sociálně-patologickým jevům, mezi něž je možné řadit i nenastoupení povinné předškolní či školní docházky či záškoláctví.

Nelze odhlédnout od toho, že škole jsou v dané věci dány omezené možnosti, jak kontaktovat zákonné zástupce dítěte. V souladu s výše uvedenými ustanoveními je totiž škole předáván pouze seznam s údaji o jménu, datu narození a trvalém bydlišti dítěte, nikoli jeho zákonného zástupce. Škola tak nedisponuje právním titulem k tomu, aby zpracovávala osobní údaje zákonných zástupců dětí, které nebyly přihlášeny či zapsány.

Zde se pak otevírá možnost spolupráce zejména s nevládními organizacemi všeho druhu, které poskytují terénní služby v daném regionu, tento region a jeho obyvatele znají a pracují s nimi. Tyto organizace mohou být školou, jakožto správcem osobních údajů pověřeny tím, aby se, v pozici

---

<sup>20</sup> Zde lze odkázat například na Metodické doporučení Magistrátu hl. m. Prahy pro orgány sociálně-právní ochrany dětí ÚMČ Praha 1 – 22 k postupu při nesplnění povinnosti zákonného zástupce přihlásit dítě k povinnému předškolnímu vzdělávání, dostupné zde: [http://socialni.praha.eu/file/2921389/Metodicke\\_doporuceni\\_zapis\\_do\\_MS.pdf](http://socialni.praha.eu/file/2921389/Metodicke_doporuceni_zapis_do_MS.pdf)

zpracovatele osobních údajů, pokusily na základě předaného seznamu dětí, které nebyly přihlášeny či zapsány k povinné školní či předškolní docházce, kontaktovat jejich zákonné zástupce a přimět je k tomu, aby svoji povinnost dodatečně splnili.

Spolupracující organizace zde bude v pozici zpracovatele osobních údajů uvedených v seznamu dětí předaných školou dle čl. 4 odst. 8 GDPR. Správce se zpracovatelem by měli uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 GDPR, která upraví předání seznamu správcem zpracovateli, povinnosti zpracovatele při nakládání s uvedeným seznamem, omezení jeho využitelnosti pouze na činnosti vymezené správcem (kontaktování zákonných zástupců dětí a upozornění na jejich povinnosti a případné dopady jejich neplnění) a další povinné části smlouvy dle čl. 28 GDPR.

Spolupracující organizace se následně pokusí kontaktovat zákonné zástupce (zpravidla rodiče) dítěte v místě trvalého pobytu dítěte, které získá od školy jakožto správce. S ohledem na pravděpodobné soužití zákonných zástupců s dětmi v místě trvalého pobytu tak bude využit seznam s bydlišti dětí ke kontaktování zákonných zástupců v jejich pravděpodobném bydlišti. Fakticky tak vůbec nemusí dojít ke zpracování osobních údajů zákonných zástupců, k čemuž by škola jako správci i nevládní organizaci, jakožto zpracovateli, chyběl právní titul. Lze očekávat, že část případů, kdy nedošlo ke splnění povinnosti přihlášení či zápisu, bude na základě činnosti spolupracující organizace vyjasněna a povinnost bude dodatečně realizována, případně ředitel školy získá informaci, že byla realizována jiným zákonem předvídaným způsobem (např. zápis v jiné škole atd.). Případy, kdy k tomuto odstranění problému nedojde, může škola ohlásit pro podezření ze spáchání přestupku dle § 182a ŠZ příslušnému školskému odboru.

Při uvedené činnosti je třeba striktně oddělovat zpracování osobních údajů dětí ze seznamu předaného školou, k němuž existuje právní titul, a informací získaných v průběhu kontaktování zákonných zástupců. Pokud by mělo docházet ke zpracování osobních údajů zákonných zástupců (např. vedení jejich jmenné evidence), bylo by nezbytné najít odpovídající právní titul, ale i účel, proč by k němu mělo docházet. Cílem výše uvedeného postupu totiž není nic jiného, než dát zákonným zástupcům vědět o jejich nesplněné povinnosti, vysvětlit právní úpravu i možné důsledky, případně je vyzvat, aby sami ve vztahu ke škole vyjasnili, že povinnost splněna byla, jinak se vystavují nebezpečí, že škola oznámí podezření ze spáchání přestupku.

Obdobně jako v případě řešení nezapsání dětí k povinné předškolní či školní docházce lze postupovat i v případě řešení případů záškoláctví, neomluvených absencí apod. Škola v takovém případě využívá údaje o žácích/dětech a jejich zákonných zástupcích, které zpracovává zejména na základě zákona (např. § 28 ŠZ při vedení školních matrik), ale i pro naplnění povinností prováděných školou ve veřejném zájmu či při výkonu veřejné moci dle čl. 6 odst. 1 písm. g) GDPR. I zde lze tento postup opřít o ustanovení § 29 odst. 1 ŠZ, kde je zakotvena povinnost škol předcházet sociálně-patologickým jevům, mezi něž je možné řadit i záškoláctví či neomluvené absence. V souladu se zpracovatelskou smlouvou tyto údaje předává zpracovateli, který následně kontaktuje zákonné zástupce. I zde je třeba zdůraznit, že je třeba údaje využívat striktně k naplňování účelu, tedy k předcházení či eliminaci sociálně-patologických jevů. Zpracovatel by se měl řídit zcela pokyny školy, jakožto správce a neměl by údaje v rozporu se zákonem využívat k jiné své činnosti.

## Obsah zpracovatelské smlouvy

V případě výše uvedeného postupu je škola povinna uzavřít s danou organizací, která za ni kontaktuje zákonné zástupce dětí písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů. Náležitosti této smlouvy jsou uvedeny v čl. 28 GDPR.

Předně musí zpracovatel poskytovat dostatečné záruky, pokud jde o zabezpečení údajů. Smlouva by měla obsahovat rovněž ustanovení, že zpracovatel nebude do zpracování zapojovat další zpracovatele. Těmi by byli například i spolupracovníci zpracovatele, kteří s ním nejsou v pracovněprávním poměru, ale jde o pravidelně spolupracující OSVČ. Dále smlouva musí obsahovat předmět a dobu trvání zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorii subjektů údajů, povinnosti a práva správce.

Zpracovatel by se dle smlouvy měl řídit výlučně pokyny správce, zajistit mlčenlivost osob, které se dostanou do kontaktu s osobními údaji a jejich náležité zabezpečení. Správce by měl rovněž mít možnost přijatá opatření prověřit už z důvodu, že za případná porušení zabezpečení bude primárně odpovědný správce.

Smlouva by měla dále řešit, kdo zajišťuje informování subjektů údajů, kdo řeší případné uplatnění práv subjektu údajů (např. na přístup k osobním údajům). Měl by zde být upraven proces likvidace osobních údajů.

V Praze dne 8. 1. 2020

Zpracoval

Mgr. Jan Vobořil, Ph.D.

## **Smlouva o zpracování osobních údajů**

Základní škola Novákových

se sídlem: Nová 123, Praha 1

jednající: Josef Novák, ředitelem školy

IČ: 123456789

(dále také jen „**Škola**“)

a

První nevládní, z. s.

se sídlem: Stará 123, Praha 1

jednající: Františkem Procházkou, předsedou

IČ: 234567891

(dále také jen „**Zpracovatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

## **Smlouvu o zpracování osobních údajů**

**(dále jen „Smlouva“)**

### **I.**

1. Tato smlouva upravuje práva a povinnosti Školy a Zpracovatele dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU)2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, v platném znění (dále také jen „**GDPR**“)
2. Škola je základní školou ve smyslu ustanovení § 7 odst. 3 školského zákona a zpracovává osobní údaje dětí ve spádovém obvodu poskytnuté v souladu s ustanovením § 36 odst. 8 školského zákona obecním úřadem obce, na jejímž území je školský obvod Školy. Škola je tak správcem těchto osobních údajů.

3. Škola zpracovává za účelem realizace zápisů k povinné školní docházce osobní údaje dětí poskytnuté dle § 38 odst. 6 školského zákona v rozsahu:
  - jméno, popřípadě jména, a příjmení,
  - datum narození
  - adresa místa trvalého pobytu dítěte, v případě cizince místo pobytu dítěte.
4. Na základě této smlouvy jsou tyto údaje předávány Zpracovateli k realizaci činnosti uvedené v oddílu II. této Smlouvy. Škola touto smlouvou pověřuje Zpracovatele ke zpracování osobních údajů, a to v rozsahu dle této Smlouvy.

## II.

### Základní ustanovení

1. S ohledem na ustanovení § 29 odst. 1 školského zákona je Škola povinna mimo jiné vytvářet podmínky pro předcházení vzniku sociálně patologických jevů. Za tokový jev lze považovat i neplnění povinné školní docházky. Škola je tak povinna přijmout taková opatření, aby se snížilo riziko neplnění povinné školní docházky.
2. S ohledem na v bodě II. 3 uvedenou povinnost se Škola rozhodla prostřednictvím Zpracovatele pokusit se kontaktovat zákonné zástupce dětí uvedených na seznamu spádových dětí poskytnutém obcí, které nebyly zapsány k povinné školní docházce a Škola zároveň nemá informaci o tom, že by byly přihlášeny k povinné školní docházce jinde, případně že by děti dostaly odklad. (dále jen „**Seznam dětí**“). Součástí Seznamu dětí jsou osobní údaje vymezené v bodě II. 1.
3. Účelem pokusu o kontaktování zákonných zástupců v místě trvalého pobytu těchto dětí, je připomenout jim povinnost přihlásit děti k povinné školní docházce a upozornit na podezření z nesplnění této povinnosti a na možné důsledky jejího nesplnění.
4. Pokus o kontaktování zákonných zástupců činí za Školu Zpracovatel a Škola mu za tímto účelem předá Seznam dětí v papírové podobě a současně na elektronickém nosiči dat.

## III.

### Povinnosti Zpracovatele

1. Zpracovatel bude využívat údaje poskytnuté Školou výlučně k účelu uvedenému v bodě II. 4 a dle pokynů Školy.

2. Zpracovatel nepředá žádné další osobě osobní údaje poskytnuté Školou s výjimkou případů, kdy to Zpracovateli ukládají právní předpisy. Zpracovatel rovněž nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu Školy.
3. Zpracovatel se zavazuje zavázat všechny osoby, které přijdou s údaji do kontaktu povinností mlčenlivosti.
4. Zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
5. Zpracovatel se zavazuje přijmout opatření, která umožní určit a ověřit kdo měl k osobním údajům přístup.
6. Zpracovatel se zavazuje, že poskytne Škole jakožto správci nezbytnou součinnost při splnění povinností Správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
7. Zpracovatel v souladu s rozhodnutím Školy všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Škole po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
8. Zpracovatel je v případě závadného stavu povinen přijmout taková opatření, která zajistí okamžitou nápravu. Zpracovatel v takovém případě rovněž informuje neprodleně Školu.
9. Zpracovatel je povinen informovat Správce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin poté, co se dozví o vzniku závadného stavu, u něž by mohla Správci vzniknout povinnost provést ohlášení dle čl. 33 nebo 34 GDPR. Zároveň je povinen poskytnout Správci veškerou potřebnou součinnost k realizaci povinností Správce dle čl. 33 a 34 GDPR.

Za závadný stav se pro účely Smlouvy považuje především:

- narušení zabezpečení, ochrany zpracovávaných dat
  - neoprávněné zcizení nosiče dat, neoprávněný přenos dat
  - neoprávněný přístup k osobním údajům
  - neoprávněná změna, zničení nebo ztráta osobních údajů
  - jinak vzniklý stav, jež by mohl mít za následek ohrožení důvěrnosti zpracovávaných údajů a/nebo zneužití osobních údajů
10. V případě, že se prokáže, že Zpracovatel zavinil svým jednáním porušení Smlouvy, jež by měla za následek vznik škody, zavazuje se v takovém případě Škole škodu nahradit.

11. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Zpracovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.
12. Škola je oprávněna Zpracovatele požádat, aby doložil soulad s GDPR. Zpracovatel poskytne Škole veškeré informace potřebné k doložení toho, že jsou plněny povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

#### IV.

##### Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
2. Smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran vypovědět, a to bez udání důvodu.
3. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet měsícem následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
4. Výpověď je doručena platně, pokud je doručena písemně na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
6. Veškeré změny nebo doplňky této Smlouvy je možno činit pouze písemnými dodatky Smlouvy, které budou uzavírány v listinné podobě, jako dohoda, a opatřeny podpisy smluvních stran.
7. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_ 2019

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_ 2019

\_\_\_\_\_

Škola

\_\_\_\_\_

Zpracovatel