

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

Charitní a sociální práce

Petra Pavlíčková

***Terénní práce s lidmi bez domova v
Olomouci***

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Miloš Votoupal

2012

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jsem přitom jen uvedené prameny a literaturu.

V Olomouci dne 8.4.2012

Petra Pavlíčková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala především svému manželovi Tomáši Pavlíčkovi Dis. Zejména za jeho trpělivost, cenné rady, rozhovory a zprostředkování interních materiálů k vypracování této bakalářské práce. Dále bych také ráda poděkovala svému vedoucímu práce Mgr. Miloši Votoupalovi za vedení této práce a za připomínky, které mi při psaní práce poskytl.

OBSAH:

ÚVOD	6
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
1.1 POJEM TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
1.2 VZNIK TERÉNNÍ PRÁCE VE SVĚTĚ	8
1.3 VZNIK TERÉNNÍ PRÁCE V ČESKÉ REPUBLICE	9
2 METODY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
2.1 UKOTVENÍ TERÉNNÍ PRÁCE V ZÁKONĚ	10
2.2 METODY TERÉNNÍ PRÁCE	10
2.3 FORMY TERÉNNÍ PRÁCE.....	11
2.4 MONITORING.....	11
2.5 NAVAZOVÁNÍ PRVNÍHO KONTAKTU	12
2.6 CÍLE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	13
2.7 PŘÍMÁ PRÁCE V TERÉNU.....	14
2.8 CÍLOVÉ SKUPINY	16
3 SPECIFIKACE CÍLOVÉ SKUPINY OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	18
3.1 POJEM BEZDOMOVEC	18
3.2 DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ.....	18
3.3 FAKTORY ZPŮSOBUJÍCÍ ZTRÁTU DOMOVA	18
3.4 TYPY BEZDOMOVECTVÍ.....	19
3.5 LIDÉ OHROŽENÍ BEZDOMOVECTVÍM	19
4 STŘEDISKO SAMARITÁN.....	20
4.1 CHARITA OLOMOUČ - STŘEDISKO SAMARITÁN PRO LIDI BEZ DOMOVA.....	20
4.2 POSLÁNÍ STŘEDISKA SAMARITÁN	20
4.3 ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	21
5 TERÉNNÍ PROGRAM STŘEDISKA SAMARITÁN	22
5.1 POSLÁNÍ TERÉNNÍHO PROGRAMU CHARITY OLOMOUČ	22
5.2 CÍLE TERÉNNÍHO PROGRAMU CHARITY OLOMOUČ.....	23
6 PŘÍMÁ TERÉNNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA STŘEDISKA SAMARITÁN.....	25
6.1 PRVNÍ KONTAKT.....	25
6.2 ZPŮSOBY NAVAZOVÁNÍ PRVNÍHO KONTAKTU	26
6.3 LOKALITY	27
6.4 MÍSTA VÝSKYTU OSOB BEZ DOMOVA V OLOMOUČI A SPECIFIKA JEJICH POTŘEB.....	28
6.5 SPECIFICKÉ ZPŮSOBY PRÁCE	29
6.6 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	31
6.7 OHRANIČENÉ PLÁNOVÁNÍ	32
6.7.1 <i>Formy ohraničeného plánování</i>	32
6.8 DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	34
6.8.1 <i>Ústní dohoda</i>	34
6.8.2 <i>Písemná dohoda</i>	35
6.9 NEPOSKYTNUTÍ SLUŽBY NEBO JEJÍ UKONČENÍ.....	35
6.10 STATISTICKÉ ÚDAJE TERÉNNÍHO PROGRAMU ZA ROK 2011	36
7 VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKŮ TERÉNNÍHO PROGRAMU	38
7.1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A TERÉNNÍ PRACOVNÍK	38
7.2 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	39

7.3	INDIVIDUÁLNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ STŘEDISKA SAMARITÁN	39
7.3.1	<i>Vzdělávání týmů</i>	40
7.3.2	<i>Duchovní cvičení</i>	40
7.3.3	<i>Supervize</i>	40
8	ZÁVĚR	42
	SEZNAM LITERATURY	44

ÚVOD

Setkáváme se s nimi téměř dennodenně, potkáváme je při cestě do práce, do obchodu, v tramvajích, na vlakových nástupištích a v halách a přesto o nich víme tak málo. Mluvím zde o lidech bez domova, bez přístřeší, o osobách, které mnohdy vedly život, jako teď vedeme my. O lidech, kteří se nedokázali dostat přes těžké životní osudy a skončili na ulici. Žijí bez střechy nad hlavou, jsou hladoví a vyskytují se mezi námi.

Když se řekne člověk bez domova, mnohým lidem se může vybavit člověk postávající u obchodního domu nebo nádraží, který nevypadá na první pohled vždy upraveně a jeho vzhled může také nahánět hrůzu. Jiným lidem se může vybavit, jak těžký život musí lidé bez domova vést a co vše musí dennodenně prožívat na ulici. Další může začít přemýšlet, jak se s těmito lidmi pracuje, aby se zmírnila jejich tíživá životní situace.

V dnešní době existují střediska pro lidi bez domova, azylové domy, krizová centra, denní místnosti s teplou stravou a všech těchto zařízení může člověk, který se dostane na ulici využít. Co se však stane v momentě, kdy člověk, který se čerstvě dostane na ulici a o těchto službách neví? Je zde něco nebo někdo, kdo vyhledá osobu na ulici a začne s ní aktivně pracovat a řešit jeho situaci?

Jelikož je můj manžel koordinátorem terénního programu pro lidi bez domova v Olomouci, dozvěděla jsem se, kolik lidí nemá o službách pro lidi bez domova ponětí a jak důležitá je terénní práce obzvláště také kvůli výskytu osob v okrajových částech města Olomouce. Jako motivace pro psaní mé bakalářské práce byly otázky známých a rodiny směřující k mému manželovi, které zněly: *A co ty vlastně v tom terénu s těmi lidmi jako děláš?* Někteří tušili, jiní nevěděli vůbec, co je obsahem jeho práce a jaké služby se v rámci terénního programu provádí a poskytují. Jelikož mám trvalé bydliště v městě Olomouci a jak jsem již uvedla, můj manžel zde pracuje jako koordinátor terénního programu pro lidi bez domova, rozhodla jsem se psát o terénní práci s lidmi bez domova v Olomouci.

Mým cílem je komplexně popsat terénní program pro lidi bez domova v Olomouci tak, aby vyšly na povrch všechny služby, postupy a metody práce, které tento program

v rámci práce s lidmi bez domova užívá. Ráda bych tak předala informace o poskytování této služby v Olomouci laické veřejnosti, pracovníkům v sociálních službách, studentům, praktikantům, dobrovolníkům či přímo oněm uživatelům sociálních služeb. Tuto práci koncipuji komplexně jako teoretickou. Je rozdělena systematicky na 3 hlavní oddíly. V prvním oddílu se věnuji teoretické obecné rovině popisu terénní práce a to takové, jak jí můžeme znát. Druhý oddíl je věnován lidem bez domova, kde stručně popisuji a seznamuji s touto cílovou skupinou osob. Třetí oddíl již popisuje středisko Samaritán skrz něj je poskytována terénní sociální práce s lidmi bez domova. Jsou zde podrobně popsány služby a také metody práce, které pracovníci terénního programu dodržují. Na konci tohoto oddílu představuji taky výsledky práce ve formě statistik terénního programu s lidmi bez domova v Olomouci za rok 2011 a v neposlední řadě uvádím potřebu vzdělání a vzdělávání terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků. Pevně doufám, že se mi podaří naplnit cíl, který jsem si stanovila, a to, že lidé, kteří budou tuto práci číst získají větší povědomí o poskytované službě terénního programu v Olomouci.

1 Terénní sociální práce

V této kapitole popisují terénní práci a její význam. Věnují se okrajově také historii vzniku terénní sociální práce a to nejprve ve světě a poté v České republice.

1.1 Pojem terénní sociální práce

Tento pojem je zákonem definován jako realizování sociálních služeb prostřednictvím terénních forem. Sociální službou se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Společným znakem těchto služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

1.2 Vznik terénní práce ve světě

Vycházíme – li z dostupných historických pramenů a souvislostí, lze tvrdit, že sociální práce na ulici vznikla v USA na počátku 20. století v důsledku odklonu od tradičních metod sociální práce. Hledání nových a neotřelých způsobů řešení donutilo sociální pracovníky opustit kanceláře a vydat se za klienty do jejich přirozeného prostředí, tj. na ulici. Z počátku se práce orientovala pouze na pouliční gangy a později na drogově závislé lidi. S rozvojem této práce došlo k zaměření na další skupiny osob, jako jsou např. skinheads, mladí delikventi, prostitutky, děti a mládež trávící svůj čas na ulici. V 60. letech se terénní práce rozšířila téměř do celé západní Evropy, kde se dosud využívá. (Bednářová, Pelech, 2003)

1.3Vznik terénní práce v České republice

Ohlédneme-li se do historie terénní práce v ČR, musíme zmínit aktivity některých kněží, kteří se ve své činnosti obraceli k potřebným a byli jim na blízku jako duchovní opora i jako hmotná podpora. Navštěvovali chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, nemocnice, starobince a jiná zařízení, kde se vyskytovali ti nejubožejší lidé. Například Jan Milíč z Kroměříže se ve 14. stol. věnoval vychovatelské a také osvětové činnosti mezi mládeží a „veřejnými nevěstkami“ pro které v roce 1372 založil obec pro padlé dívky. (Bednářová, Pelech, 2003)

Hranice zemí bývalého socialistického bloku zůstaly do roku 1989 uzavřeny a pronikání nových myšlenek do oboru sociální práce bylo takřka nemožné. Terénní práce začala z tohoto důvodu vstupovat do střední a východní Evropy až po pádu totalitních vlád.

Do České republiky začala terénní práce pronikat až v 90.letech 20 století. V roce 1993 předložilo ministerstvo práce a sociálních věcí vládě ČR materiál s názvem „*Program sociální prevence*“. V té době šlo o jedinečný materiál, neboť v něm byla poprvé definována povinnost státu v situaci sociální prevence a byla navržena příslušná opatření.

Zmíněný program vytvářel nový dosud neexistující typ sociálního pracovníka, jehož hlavní činností byla právě terénní práce. V roce 1994 byla zavedena funkce sociálního asistenta. Brzy po zavedení této funkce asistenta se začala terénní práce rozvíjet v nestátních organizacích v práci s drogově závislými a později se tato práce rozšířila i na jiné cílové skupiny. (Bednářová, Pelech, 2003)

2 Metody terénní sociální práce

V této kapitole se věnuji metodám a činnostem vykonávaným v rámci terénní sociální práce. Vymezuji zde ukotvení terénní práce v zákoně a nastiňuji zde formy a typy činností terénního pracovníka. V neposlední řadě zde popisuji cíle, cílové skupiny a vlastní práci na ulici, která bývá součástí denního plánu každého terénního programu. Vše koncipuji do všeobecné roviny. Tuto kapitolu považuji za důležitou pro další pochopení mé bakalářské práce.

2.1 Ukotvení terénní práce v zákoně

Terénní práce je ukotvena v zákoně 108/2006 Sb. O sociálních službách. Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (cit. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.3.2006)*

2.2 Metody terénní práce

Metody terénní práce označují specifické postupy sociálních pracovníků, které jsou definované cílem či cílovou skupinou. Za cíl může být považováno poskytnutí

poradenství či materiální pomoci, úřední úkon nebo vytvoření plánu. (Matoušek, 2008)

V terénní práci metody rozdělujeme na:

- Běžný kontakt - Terénní pracovník se setkává s klientem v rámci aktivní terénní práce což znamená ve svou obvyklou pracovní dobu.
- Smluvený kontakt - Terénní pracovník si s klientem smluví buď přímo, nebo zprostředkovaně schůzku a na smluveném místě se v daný čas setkají
- Mobilní kontakt - Klient zavolá za účelem sjednání schůzky či využívá některých služeb terénního programu přes telefon v pracovní době terénního pracovníka. (Kolář,2003)

2.3 Formy terénní práce

Terénní práce se dá obecně členit na tři formy a to na práci přímou, nepřímou a práci přesahující. Jako první se budu věnovat práci přímé. Přímá práce zahrnuje všechny typy činnosti vykonávané s klienty nebo skupinami, které jsou pro pracovníka cílové. Součástí této práce je také monitoring, depistáž, kontaktování, individuální a také skupinová práce. Dalším typem je nepřímá práce, která obsahuje činnosti, které jsou nutné pro práci s cílovými skupinami. Patří zde vypracování projektů, administrativní práce, jednání s institucemi a v neposlední řadě také prezentování a medializace na veřejnosti. Třetí formou je práce přesahující, neboli také smíšená, která obsahuje prvky obou forem a to jak práce přímé tak nepřímé. Skrz nepřímou práci řeší konkrétní problémy sociálního pracovníka, které souvisí s přímou prací s klientem. Tato forma do sebe zahrnuje metodické vedení, profesní vzdělávání a supervizi. (Matoušek, 2003)

2.4 Monitoring

Monitoring nebo také mapování terénu je aktivní, přímé vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů, kteří spadají do cílové skupiny terénních pracovníků. (Janoušková, Nedělníková, 2008) Výběr lokality závisí na vlastním uvážení terénního

pracovníka, na jeho osobnosti a možnostech. Jeden z úkolů monitoringu je poznání skupin v dané lokalitě. (Bednářová, Pelech, 2003)

Navázání kontaktu může mít různé podoby. Terénní pracovník může aktivně oslovit jednotlivce či skupinu v terénu či vyčkat na oslovení potencionálním klientem. K tomuto oslovení může dojít díky tomu, že se pracovník určitou dobu pohybuje v blízkosti této určité cílové skupiny a tím si postupně získává důvěru. Mezi další možnost patří zprostředkování kontaktu třetí osobou, například jiným uživatelem služby či rodinným příslušníkem. Mezi nepřímé mapování patří rozšiřování letáků a jiných tištěných textových materiálu s nabídkou poskytovaných terénních služeb. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

2.5 Navazování prvního kontaktu

První kontakt je považován za jeden z kritických bodů terénního sociálního pracovníka a rozhoduje také o další práci s jednotlivcem nebo se skupinou. Jsou zmiňovány tři stupně navázání kontaktu a to aktivní, pasivní a kontakt přes třetí osobu. Pokud mluvíme o aktivním navázání kontaktu je potřeba spojit tento přístup s určitou nabídkou, kterou může být pozvání na různé aktivity, které pracovník či organizace nabízejí. Za pasivní kontakt je považováno zdržování se v místech, ve kterých se skupina či jednotlivci objevují. Pracovník většinou čeká na oslovení. První kontakty jsou očima nebo gesty. Skupina tak dává najevo, že si pracovníka všimla. Pokud mluvíme o kontaktu přes třetí osobu, máme na mysli přivedení pracovníka do skupiny osobou, která už ho zná z dřívější doby. Obecně platí, že sociální terénní pracovník, který je nový, začíná používáním prvních dvou způsobů. Poznává tak lokalitu a členy se v ní vyskytující. Pracovník, který už je zkušený většinou zná lokality a její členy skupiny, je známý a má kontakty. Pro klienty je nejlepším způsobem kontaktu s pracovníkem, přivede-li je jejich člen. Předpokládá se tak, že již má s ním pozitivní zkušenost.

Po navázání kontaktu pracovníka se členy skupiny lze již hovořit o práci se skupinou. Na základě tohoto vztahu je možné jednotlivci nebo skupině nabídnout aktivity a služby, které organizace v níž je pracovník zaměstnán nabízí. (Bednářová, Pelech, 2003)

Základní pravidla dle Úlehly, které by měl terénní pracovník dodržovat při navazování kontaktu s klientem:

- být vstřícný,
- být si vědom svého služebního postavení,
- soustavně objasňovat vlastní pozici,
- přebírat starost jen tam, kde není zbytí.

Termínem být vstřícný se má na mysli být slušný a mít potěšení z vlastní práce. Mít vědomí a respektování toho, že pracovník a instituce jsou tam kvůli klientovi a pro jeho potřeby. Klient by měl mít pocit, že je pracovníkem přijat. Důležité je navození bezpečí a důvěry, rozvíjení spolupráce. Pracovník by měl mít také schopnost reagovat na odmítnutí klientem. (Úlehla, 2005)

2.6 Cíle terénní sociální práce

Záměrem terénní sociální práce je zlepšit kvalitu života všech lidí, se kterými pracovník jedná. (Novotná, Schimmerlingová, 1992) Terénní pracovník vyhledává klienty sám a nečeká na to, až jednotlivec začne hledat pomoc sám. Snaží se vyjít vstříc cílové skupině se kterou pracuje (Rhodes, 1999). Mezi hlavní cíle terénní práce se považuje vytváření kontaktů jednotlivých skupin či jednotlivců s oficiálními institucemi. Dále radit s osobními potížemi, působit jako zprostředkovatel při vzniklých konfliktech ve skupině, podílet se na hledání vhodného zaměstnání a tím také přispívat k zabezpečování životních potřeb, pokusit se najít pomoc při těžkých životních potížích, zabránit vzrůstu závislostí, podporovat rozvoj osobnosti a přivést tak jedince k samostatnému řešení svých problémů, zprostředkovat lékařskou pomoc a ošetření či detoxikaci a terapie, ulehčit životní podmínky a pokusit se tak přispět k přežití na ulici, podporovat sebevědomí jedince, zmírnit vyčlenění ze společnosti, podporovat spolupráci mezi jednotlivými zařízeními, posilovat důvěru a motivovat při snaze o opuštění skupiny, hodnotit s jedince jeho osobní situaci. (Matoušek, 2003)

Jak uvádí příručka pro terénní pracovníky za obecné cíle terénní sociální práce lze považovat:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- prevenci sociálně rizikových jevů
- sociální začleňování
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů a také jejich dopadu na společnost.
- zmírňování nerovností včetně nerovného přístupu ke vzdělání a bydlení.
- pomoci klientům získávat opět sociální kompetence
- předávání informací

Konkrétní cíle, které by měla služba naplňovat, se dohodne klient ve spolupráci s pracovníkem. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

2.7 Přímá práce v terénu

Práce terénního pracovníka spočívá na důvěře, která postupně vzniká a to na základě dlouhodobého kontaktu s jednotlivcem či skupinou. Pracovník musí přijmout a akceptovat životní styl členů skupiny a nekárát je za něj. Není tím však myšleno, že pracovník ztratí svojí identitu a stylizuje se do role svých klientů. Za přímou práci s klienty se považuje vykonávání činnosti pracovníka přímo v terénu nebo v zařízení. Obsahuje práci skupinovou, individuální i činnost v zařízení. Pracovník vykonává svou činnost v sociálním prostředí svých klientů a poskytuje sociální poradenství, které zahrnuje poskytování relevantních informací, které nabízejí možnosti řešení jejich obtížné situace, informuje o institucích, které mohou napomoci při řešení problému, popřípadě může pracovník zprostředkovat návštěvu takovéto instituce. Při práci na ulici si sociální terénní pracovník nevystačí pouze se službami, které nabízí on sám či instituce ve které je zaměstnán, ale spolupracuje s jinými organizacemi a zařízeními s kterými po zjištění potřeb klienta zahajuje spolupráci. Často spolupracuje s úřady práce, policií ČR, zdravotnickými zařízeními s nestátními organizacemi a institucemi místní samosprávy. Terénní práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají. Návštěvy v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také často poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou klienta a širším okolím.

V případě práce v lokalitách, které jsou vyloučené, se nabízí možnost skupinové či komunitní práce. Tato specifika v sobě obsahují takové příležitosti, které při práci s jednotlivcem v instituci či na úřadě není možné využít. Na druhou stranu vstup do prostoru, který je také pro klienta jeho soukromím klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků, stejně tak jako vstup do teritorií cílové skupiny, která se zpravidla nachází ve veřejném prostoru. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

Nejčastější metody, které pracovník v terénu využívá, jsou:

- **individuální diagnostický rozhovor s klientem** – rozhovor diagnostický nebo také poznávací, má za cíl odhalit fakta, které se týkají životní historie člověka a zjistit tak z jeho vyprávění jeho názory, postoje, osobní zkušenosti, vědomosti a dovednosti. Poznávací rozhovor je vhodný všude tam, kde chceme poznat stránky osobnosti člověka, které jsou nedostupné přímému pozorování. Při poznávacím rozhovoru člověk vypovídá tazateli svou životní historii, své osobní chápání nějaké problematiky. Odpovídá též na kladené otázky jakéhokoliv obsahu zvoleného tazatelem. Tento typ rozhovoru s sebou nese také určitá negativa, která do značné míry ovlivňuje duševní a emoční rozpoložení zkoumané osoby a ovlivňuje tak navázání kladného kontaktu mezi tazatelem a tázaným. (Kohoutek, 2006)
- **odborné sociální poradenství** - patří zde poskytování informací o věcech, které jsou při rozhodování situace klienta potřeba znát a vycházet z nich (jaké jsou legislativní podmínky atp.) Jde o sdělování informací, faktů, která jsou chápána jako východiska. Dále se jedná o poskytování informací o alternativách řešení (možnosti řešení dluhů, dostupné příležitosti levnějšího bydlení vzhledem k dané lokalitě, nabídka místně dostupných služeb zaměstnanosti. Volba způsobu řešení je na uživateli služby, pracovník pouze uvádí možnosti a rizika spojená s jednotlivými alternativami Do poradenství také patří poskytování rad a doporučení týkající se žádoucího chování klientů a aktivní pomoc při jednání s úřady a dalšími subjekty - tím je na mysli zastupování

a doprovázení uživatelů při jednáních na úřadech. Pomoc při jednání může mít také podobu zpracování písemných podání v zájmu klienta, pomoc při vyplňování listin a formulářů. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

- **krizovou pomoc** – je to rychlá psychologická pomoc a sociální pomoc osobě, která se ocitla v nouzi a nedokáže ji zvládnout vlastními silami. Pomoc vychází z hodnocení toho, co krizi vyvolalo a posouzení vztahů osoby, zhodnocení psychického stavu a úroveň životní adaptace před krizí. Cílem krizové intervence je posílení adaptačních schopností klienta to znamená usnadnit komunikaci s okolím pomoci vytvořit náhled na rozsah jeho problému, posílit sebedůvěru a podpořit účelná řešení problému. (Matoušek, 2008)
- **zprostředkování kontaktů s vhodnými institucemi.** - Při práci terénního pracovníka je důležitý profesionální kontakt s institucemi, s nimiž bude spolupracovat. Pracovník kontaktuje vhodné instituce, které mohou co nejefektivněji pomoci řešit situaci klienta. Pracovník terénních služeb jedná v institucích v zájmu svých klientů. (Beňák a kol. 2002)

Terénní pracovník bývá často jedinou osobou, před kterou může klient mluvit otevřeně o svých problémech bez skrytých emocí, aniž by byl zesměšňován či odsuzován. Nachází u něj přijetí sebe včetně podpory při řešení složité situace, kterou momentálně prožívá. (Matoušek, 2003)

2.8 Cílové skupiny

Jednotlivce, rodiny či přímo skupiny osob, na které se terénní sociální práce speciálně zaměřuje, spojuje skutečnost, že obvykle sami nevyhledávají pomoc.

Důvodů, proč pomáhajícího pracovníka nekontaktují na jeho pracovišti, je spousta. Klient například neví, že služba existuje, nebo je vzdálena jeho okolí, nemají důvěru

k institucím či zařízení neposkytuje služby, které by klient požadoval a tak si myslí, že pro něj není určena. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

Matoušek říká, že práce na ulici se věnuje lidem na okraji společnosti, jejichž počet v posledních letech roste, přesto však tito lidé jsou většinou mimo zorný úhel společnosti a tyto osoby jsou málokdy registrované v nějaké sociální službě. Terénní práce nemůže oslovit všechny rizikové skupiny. Zaměřuje se především na osoby žijící rizikovým způsobem života, kteří stojí mimo dosah sociálních sítí. V obecnější rovině se terénní práce věnuje zejména:

- dětem a mladistvým, kteří tráví svůj volný čas na ulici
- skupinám specificky orientovaným jako jsou skinheads, punková mládež, osoby vyznávající graffiti a podobně
- prostitutkám
- lidem, kteří jsou závislí na návykových látkách
- lidem bez domova
- sportovním fanouškům (většinou fotbalovým)

Setrvávání v těchto skupinách bývá často dobrovolné, avšak jsou také vynucené, například skupiny lidí bez domova. (Matoušek, 2003)

3 Specifikace cílové skupiny osob bez přístřeší

V této kapitole se věnuji stručnému popisu cílové skupině lidí osob bez přístřeší, jejichž specifikace je potřebná pro lepší pochopení práce s nimi. Věnuji se zde definici bezdomovectví faktorům způsobující ztrátu domova, základním typům bezdomovectví a také skupinám, které jsou nejvíce ohroženy ztrátou bydlení.

3.1 Pojem bezdomovec

Označení bezdomovec lze vnímat jako stigmatizující a vylučující. Zákon o sociálních službách definuje tento pojem jako osoba bez přístřeší. Pojem bezdomovec se však běžně užívá a je také používán většinou společností. (Hradecký a kol, 2007) *Nespornou a také významnou výhodou je, že jde o zavedený jednoslovný pojem. Bude však nutno toto slovo ve veřejnosti rehabilitovat.* (Cit. Hradecký a kol, 2007)

3.2 Definice bezdomovectví

V obvyklém užití jde o osobu, která nemá vlastní domov, či si jej nenajímá, nebo nežije v takovém obydlí u osoby důvěrně blízké, či tento domov nemůže nebo nechce užívat a nebo takový domov užívá protiprávně. Domov v této definici chápeme obecně jako místo, kam jeho uživatel může jinému člověku zakázat, nebo umožnit přístup. (cit. Zákon 108/2006)

3.3 Faktory způsobující ztrátu domova

Faktory, které ovlivňují vznik bezdomovectví, můžeme rozdělit na objektivní a subjektivní. Objektivní faktory mají v sobě zahrnuto společenské klima, kde patří politika zaměstnanosti, bytová politika, postoj většinové společnosti, sociální politiku a další faktory. Subjektivní faktory vytváří celkovou sociální situaci jednotlivce, jež je podmíněna jeho schopností sociální adaptace. Za příčiny, které přispívají k nárůstu lidí bez domova lze považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, která spíše prohlubuje

pasivitu a závislost jedinců, nedostatek dostupných sociálních bytů, kdy si někteří jedinci s nízkým příjmem nemohou dovolit platit standardní nájemné. Další z příčin je také nedobrá podpora znevýhodněných osob, kdy chybí podporovaná pracovní místa. (Matoušek, 2003)

3.4 Typy bezdomovectví

Lidé bez domova jsou kategorizováni do třech typů a to na zjevné bezdomovce, skryté a potencionální. *Zjevní bezdomovci jsou ti, o nichž víme, že jsou bez domova, a současně oni sami svou situaci definují jako ohrožující – stávají se klienty sociálních služeb.* (cit. Matoušek, 2003) Za skryté bezdomovce považujeme ty, jejichž situace je okolím označena za bezdomovecká, ale z různých důvodů nejsou klienty sociálních služeb. Do potenciálního bezdomovectví řadíme osoby, které jsou akutně ohroženy ztrátou domova. Jedná se zde o osoby, které žijí v domech určených k demolici, na squatech nebo také nájemníci bez nájemní smlouvy. (Matoušek, 2003)

3.5 Lidé ohrožení bezdomovectvím

Za osoby, které jsou nejvíce ohroženy bezdomovectvím, považujeme osoby dlouhodobě nezaměstnané, handicapované lidi, seniory, lidi, kteří jsou adaptováni na život v institucích a příslušníky etnických minorit. Obecně platí, že jsou více ohroženi muži než ženy. Menší podíl žen mezi lidmi bez domova je vysvětlován větší orientací žen na mezilidské vztahy a schopností obrátit se na blízkou osobu v případě krize. (Matoušek, 2003) Ženy se mezi lidmi bez domova objevují v menším podílu než muži a to asi 14%. (Hradecký, 2005) Muži se dostávají na ulici často z důsledků na trhu práce či kvůli závislosti na návykových látkách a patologickém hráčství. Většinou zůstávají na ulici delší dobu a nesnaží se svou těžkou situaci skrývat před sociální kontrolou. (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004) Mezi lidmi bez domova se vyskytují také osoby závislé na návykových látkách, která je pro tyto lidi příznačná, avšak závislost není problémem většiny osob bez domova. (Matoušek, 2003)

4 Středisko Samaritán

V této kapitole stručně popíšu středisko Samaritán pro lidi bez domova v Olomouci skrz něj je poskytovaná terénní práce s lidmi bez domova. Představím zde poslání střediska, nabízené služby a zásady, které platí při poskytování těchto služeb

4.1 Charita Olomouc - Středisko Samaritán pro lidi bez domova

Středisko Samaritán pro lidi bez domova v Olomouci nabízí pro všechny lidi v nouzi, kteří chtějí znovu začít žít naplno, pomoc při řešení problémů v oblastech bezdomovectví, nezaměstnanosti, závislosti, trestné činnosti. (cit. dostupné z: www.olomouc.charita.cz)

Služby poskytované střediskem Samaritán reagovaly a rozvíjely se podle potřeb klientů. Od počátků tvořilo jádro služeb zajištění bydlení v azylovém domě, v roce 1996 zřídili sociální byty, od roku 2004 funguje azylový dům pro ženy. V roce 2005 bylo otevřeno nízkoprahové denní centrum, aby na něj v roce 2007 navázala ordinace pro lidi v nouzi. Vývoj pokračoval rozvojem fungování terénního programu. Jako poslední vznikla noclehárna pro ženy v dubnu roku 2010. (dostupné z www.olomouc.charita.cz)

Předmětem projektu je zajištění poskytování vybraných sociálních služeb z oblasti sociální prevence a jejich dostupnosti osobám sociálně vyloučeným nebo ohroženým sociálním vyloučením na celém území Olomouckého kraje. Projekt je spolufinancován v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a Evropským sociálním fondem a Státním rozpočtem České republiky. (dostupné z www.esfcr.cz)

4.2 Poslání střediska Samaritán

Středisko Samaritán pro lidi bez domova je součástí Charity Olomouc a jeho posláním je pomáhat lidem na Olomoucku, kteří se ocitli v obtížné sociální situaci a jsou bez střechy nad hlavou. Smyslem je pomoci jim znovu se postavit na vlastní nohy, pozitivně motivovat, duchovně podpořit, zároveň přispívat k prevenci kriminality a mírnit dopady bezdomovectví na společnost. (cit. dostupné z: www.charita.olomouc.cz)

4.3 Zásady poskytování služeb

Mezi zásady poskytování služeb ve středisku Samaritán patří zejména flexibilita a ochota reagovat na potřeby těch, kterým je pomáháno, spravedlnost, kdy je potřeba jednat s každým rovným způsobem a přistupovat ke všem stejně. Mezi další ze zásad patří křesťanská láska a pomoc bližnímu ta je samým posláním charity jako takové, je také jejím samotným názvem a to CARITAS, což znamená milosrdná láska. Dále ochrana práv a v neposlední řadě respekt k člověku, který je výrazem úcty a zabraňuje předsudkům a předpojatosti. (dostupné z www.charita.olomouc.cz)

5 Terénní program střediska Samaritán

V této kapitole se již budu podrobně věnovat terénní práci s lidmi bez domova v Olomouci, která je poskytována Charitou Olomouc. Uvedu zde poslání terénního programu v Olomouci, jeho cíle a podrobně se zde budu zabývat poskytovaným službám lidem bez domova v terénu. V poslední podkapitole se věnuji vzdělání terénních pracovníků a jejich následnému vzdělávání.

5.1 Poslání terénního programu Charity Olomouc

Terénní program střediska Samaritán pro lidi bez domova je jedinou terénní službou pracující s lidmi bez přístřeší ve městě Olomouci (dostupné z: www.iregistr.mpsv.cz) Posláním terénního programu Charity Olomouc je vyhledávání a kontaktování lidí, kteří žijí na Olomoucku a Přerovsku na ulici a nebo se pohybují v komunitě lidí, kteří jsou bez domova. Terénní pracovníci usilují o navázání vztahu důvěry a vzájemného respektu s klienty, snaží se také předcházet zhoršení jejich situace a průběžně je motivují k řešení jejich stavu.

Klientem pro terénního pracovníka je považován každý člověk, který je starší 18 let a žije na ulici a nebo se pohybuje v komunitě osob, kteří tam žijí. V případě, že osoba nespĺňuje podmínky proto být klientem terénních pracovníků, nabídnou mu kontakt na službu, kterou daný člověk žádá nebo potřebuje. Služba je poskytována každému a to bezplatně a v případě zájmu klienta také anonymně. Terénní pracovníci respektují nezájem klienta o využívání nabízených služeb a pomoc potencionálním klientům nevnucují.

Při poskytování služby se pracovníci terénního programu řídí zásadami, mezi které patří:

- **Nízkoprahovost** – klientem služby se může stát každý zájemce, který patří do cílové skupiny osob bez domova.

- **Respekt** - terénní pracovníci pracují také s klienty, kteří nemají zájem svoji situaci změnit a využívání služby nepodmiňují motivací ke změně své tíživé situace.
- **Poskytování materiální a potravinové pomoci** - tato pomoc je vnímána jako prostředek k navázání kontaktu s uživatelem a ne jako náplň poskytované služby.
- **Soustavná snaha o zkvalitňování poskytovaných služeb**
(Metodické pokyny TP Charity Olomouc – Veřejný závazek)

5.2 Cíle terénního programu charity Olomouc

Pracovníci terénního programu Střediska Samaritán pro lidi bez domova v Olomouci svou práci provádí a poskytují takovým způsobem, aby došli ke svým stanoveným cílům, mezi které patří:

Cíle vzhledem k uživateli:

- vyhledávání a kontaktování lidí žijících na ulici, ve squattech a jinak nevyhovujícím bydlení, a kteří jsou tak ohroženi na zdraví a životě
- předcházení a zmírňování negativních důsledků, které vyplývají ze života na ulici, a jinak nevyhovujících podmínkách
- poskytování materiální a potravinové pomoci – formou potravinových balíčků a výměny oblečení
- zprostředkování kontaktu s většinovou společností

- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – jako je jednání s úřady, pomoc s vyřizováním dokladů, poskytování právního a sociálního poradenství, doprovázení atd.
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a při znovuzacheňování do společnosti
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atd. především formou zprostředkování navazujících nízkoprahových a pobytových sociálních služeb
- pomoc uživatelům znovu získávat sociální kompetence
- předávání informací

Cíle vzhledem ke společnosti:

- prevence sociálně patologických jevů (prevence kriminality, šíření infekčních chorob atd.)
- zmírňování dopadu problému bezdomovectví na Olomoucku a Přerovsku
- podpora odborné diskuse o problematice bezdomovectví a odstraňování předsudků laické i odborné veřejnosti vůči bezdomovcům.

6 Přímá terénní práce s lidmi bez domova Střediska Samaritán

V této kapitole se věnuji podrobnému popisu práce a poskytování služeb terénního programu Střediska Samaritán pro lidi bez domova v Olomouci. Uvádím zde popisy a to odpovídající a vycházející ze standardů kvality, které má tato organizace nastavené. Věnuji se zde komplexně postupům a metodám, které pracovníci užívají ve své každodenní pracovní činnosti.

6.1 První kontakt

První kontakt často rozhoduje o přijetí či nepřijetí pracovníka do cílové skupiny. Důležitým faktorem je zde také to, od koho vzešel podnět k oslovení skupiny a zda je iniciátorem terénní pracovník nebo pracovníka osloví klient na základě doporučení či jiné instituce nebo díky informaci z propagačních materiálů.

Pracovník si u prvního kontaktu vytipovává osoby, které by se mohly stát potenciálními klienty jejich služby. Pokud pracovník zjistí, že osoba, již oslovili není osobou, jež projevila zájem o službu, nebo nespadá do cílové skupiny, které pracovníci poskytují služby, označují tuto osobu tzv. oslovenou osobu. Jedná – li se o jedince, který v průběhu prvního kontaktu projeví zájem o pracovníky nabízenou službu, je označován za zájemce o službu. Takový zájemce se může stát okamžitě klientem, nebo se jím může stát postupně v průběhu dalších kontaktů s pracovníky, kdy si postupně získává jejich důvěru. Tento kontakt se zájemcem si pracovník eviduje ve svém tzv. terénním deníku, který slouží pro záznamy o kontaktech a intervencích a pracovník ho nosí vždy při sobě. Pokud hovoříme již o klientovi, máme tím na mysli osobu, které je poskytována sociální služba skrz terénního pracovníka na základě ústní smlouvy. Pouze výjimečně se přistupuje ke smlouvám písemným. (Metodické pokyny Charity Olomouc – Jednání se zájemcem o službu) V zákoně č.108/2006 je stanoveno, že na terénní programy dle § 69 se podle § 91 nevztahuje povinnost uzavřít písemnou dohodu o poskytnutí služby. K uzavření dohody v podmínkách terénu dochází zpravidla ústně. Vyžaduje-li to situace, nebo pokud o to klient sám požádá, může být dohoda vypracována písemně. Ústní, případně písemná, dohoda se s klientem uzavírá přímo

v terénu. Uzavírat dohodu o poskytování služeb s uživateli uzavírají, vzhledem ke specifikům terénní práce, všichni terénní pracovníci. (zák. č. 108/2006)

6.2 Způsoby navazování prvního kontaktu

Mezi způsoby navazování kontaktů, které používají pracovníci terénního programu střediska Samaritán charity Olomouc patří:

- **Aktivní vyhledání pracovníkem** – pracovník pozoruje potenciální klienty, posuzuje zda by mohli spadat do okruhu jeho cílové skupiny, posuzuje jeho vzhled, chování a po posouzení situace osloví jedince. Oslovení mají většinou tázací charakter a to např. „*Mohu Vám nějak pomoci? Nemáte hlad? Není Vám zima?*“ (Metodické pokyny Charity Olomouc – Jednání se zájemcem o službu)
- **Navázání kontaktu ze strany zájemce** - Matoušek nazývá tento způsob pasivním nebo také defenzivním, při kterém pracovník dlouhodobě tráví čas v prostoru dané cílové skupiny. Získává si tím postupně jejich důvěru a vyčkává na oslovení osobou ze skupiny. (Matoušek, 2003) V praxi to vypadá tak, že potenciální klient osloví pracovníka v terénu na doporučení kamaráda či jiné blízké osoby. Stává se, že služby terénních pracovníků doporučí místní sociální odbor a poskytne klientovi informace o výskytu terénních pracovníků na pevně stanovených místech.
- **Prostřednictvím třetí osoby** – pracovníka terénního programu osloví buď to instituce nebo rodinný příslušník, známý, kamarád či klient, který již služeb využívá a podá mu informace o potenciálním klientovi nebo zprostředkuje přímo kontakt na osobu, která spadá do cílové skupiny. (Metodické pokyny Charity Olomouc – Jednání se zájemcem o službu)

Pokud pracovník terénního programu naváže kontakt s osobou, často používá jako prostředek pro navázání vztahu předání jídla ve formě paštiky a čerstvého chleba, popřípadě hygienické pomoci jako jsou jednorázové holící strojky, mýdlo nebo krém.

6.3 Lokality

Pracovníci terénního programu mají vytipováno kolem 40 lokalit na území města Olomouce, které pravidelně monitorují (číslo není přesné z toho důvodu, že se místa pobytu či výskytu často mění, např. zanikají squaty, lidé reagují na počasí – např. některá místa jsou stěží obyvatelná v zimě z důvodu nedostatečného zabezpečení místa před chladem a rizikem umrznutí). Terénní pracovníci mají přesně deklarované časy, kdy se vyskytují na pevně stanovených místech. Např. každé pondělí, středu a pátek vždy od 9:30 – 10:00 hod na hlavním nádraží v Olomouci. Lidé, kteří chtějí pracovníky kontaktovat a setkat se s nimi, o těchto časech vědí z letáku terénního programu nebo z internetových stránek. Tyto časy byly nastaveny z důvodu množství lokalit a nemožnosti navštívit všechny osoby, které potřebují pomoc. Tyto lokality zahrnují místa, kde lidé bez domova přespávají, nebo kde se vyskytují přes den. Místa, kde se lidé bez domova zdržují přes den, bývají ta místa, kde je velká fluktuace lidí, jsou to místa, kde se tito lidé snaží získat obživu. Tato místa jsou většinou v centru města, dále pak na nádražích a před domy obchodních řetězců. Naopak lokality, kde lidé přespávají, se nacházejí zejména v okrajových částech Olomouce. V poslední době došlo v Olomouci ke zrušení několika squatů. (Pavlíček, interní materiály Střediska Samaritán, 2012)

6.4 Místa výskytu osob bez domova v Olomouci a specifika jejich potřeb

Osoby bez domova pracovníci terénního programu v Olomouci nacházejí nejčastěji:

- **v zahradních domcích zahrádkářských oblastí**

Lidé obývající tuto lokalitu většinou nejsou závislí na službách (dochází na nízkoprahové denní centrum pouze za účelem převzetí korespondence, popř. si podávají žádost na Azylový dům), jsou svým způsobem soběstační, když už využívají služeb pracovníků terénního programu, bývá to zpravidla žádost o pomoc, kde a jakým způsobem se registrovat na úřadech, doprovody na úřady, pomoc při vyřizování. Občas využijí možnosti získání ošacení. Zahrádku obývá většinou starší populace, lidé, kteří zpravidla nezažili ulici, žijí tam v partnerských dvojicích popř. manželé.

Příkladem výskytu zahradních domků a oblastí jsou: Olomouc část Pavlovičky a Olomouc Lazce

- **ve stanech**

Lidé, kteří obývají stany, jsou přes léto relativně soběstačná skupina, v zimních obdobích pracovníci pomáhají často při zprostředkování ošacení, teplých dek, peřin, spacáků atp. Před zimou většinou mají potřebu svoji situaci řešit (hlavně starší jedinci, kteří cítí, že by další zimu na ulici nemuseli zvládnout). V této skupině bývají lidé různých věkových skupin a žijí zpravidla v komunitách – vzájemně se podporují, např. hromadný sběr surovin, fárání (slangový výraz mezi lidmi bez domova k označení získávání jídla z kontejnerů).

Příkladem výskytu stanů jsou: Olomouc Nové Sady a Olomouc Hejčín

- **ve squatech (opuštěné budovy)**

Lidé, obývající opuštěné budovy, žijí často ve větších komunitách lidí, převážně mladšího věku. Tito lidé, kteří obývají budovy ve středu města, zpravidla využívají i jiné služby střediska, například nízkoprahové denní centrum, kde řeší svoji situaci. Na tyto místa chodí pracovníci za účelem prevence, udržují kontakty, nebo na místo dochází na vyžádání, s pomocí řešení konkrétního problému člověka, například z důvodu špatného zdravotního stavu.

Příklad opuštěných budov jsou: budovy Českých drah, vyklizené squaty – ulice u Billy, prof. Fuky, Nová Ulice a u ZUŠ Žerotínova

- **pod mostem**

V těchto místech bývá skupina velice proměnlivá. Často se zde vyskytují lidé méně orientovaní (krátkou dobu na ulici, nebo lidé, kteří přijeli do Olomouce z jiných měst). Mohou to být také místa pod mosty, kde vedou parovodní trubky a tyto místa obývají lidé dlouhodobě, kteří si tato místa hlídají (nevzdalují se popř. si místo po domluvě jiné osoby hlídají). Tito lidé hojně využívají nabídku služeb terénního programu, využívají jak potravinovou a hygienickou pomoc, tak i nabídky při jednání s úřady, zprostředkování kontaktu s rodinou, apod. V této skupině dlouhodobých uživatelů se vyskytují hlavně starší lidé, kteří jsou na ulici dlouhou dobu.

Příklad výskytu osob pod mostem: u Tržnice a u řeky Moravy

- **na ulici, na veřejných prostranstvích**

Skupina těchto lidí je velice proměnlivá, nevyskytují se na jednom místě, ale cirkulují různě po městě. Tato skupina je nejvíce ohrožená přes zimu. V této skupině se vyskytují hlavně staří a málo soběstační lidé, popř. lidé s vysokým stupněm závislosti.

Nejčastější pohyb osob na ulici: Hlavní vlakové nádraží, Obchodní domy (Pavlíček, Interní materiály Střediska Samaritán, 2012)

6.5 Specifické způsoby práce

Matoušek říká, že práce se skupinou je založena na důvěře, která vzniká na základě dlouhodobějšího kontaktu pracovníka s cílovou skupinou. Považuje za důležité také zkoušení, vzájemné poznávání a vymezování hranic. (Matoušek, 2003)

Mezi specifické způsoby práce terénního sociálního pracovníka střediska Samaritán patří zejména:

Pozorování – je považováno za nezúčastněné sledování projevů osob a skupin pracovníkem. Na základě tohoto pozorování pracovník získává informace o skupinové dynamice, chování osob i postojích veřejnosti apod. Pozorování je nezbytným zdrojem pro kontaktování nových klientů ze strany terénního pracovníka.

Monitoring známých lokalit – pracovník pravidelně (zpravidla jednou měsíčně) prochází lokality, kde se většinou zdržují lidé bez domova. Z důvodu, že pracovníci terénního programu pro lidi bez domova nemají prostory, kam by klienti mohli přijít, jsou stanovené časy a místa, kde mohou klienti pracovníky kontaktovat. Jedná se o města Olomouc a Přerov. Místo a čas je uveden v letácích terénního programu charity Olomouc a na webových stránkách.

Vyhledávání nových lokalit – pracovníci mají vyhrazený čas v týdnu, který tráví vyhledáváním nových míst, kde by se lidé bez domova mohli vyskytovat. Chodí také do lokalit, která jim jsou doporučena spolupracovníky z jiných služeb střediska, klienty, nebo jinými institucemi.

Práce s informacemi – terénní pracovníci získávají cenné informace o jednotlivcích a skupinách osob bez domova od různých subjektů (policie, zahrádkáři, prodejci, vlastníci nemovitostí, rodinní příslušníci) . Tyto informace se mohou týkat například výskytu lidí bez domova, jejich soužití s okolím. Informace používají pracovníci k vytipování nových lokalit a pro další možnosti práce s těmito lidmi. Pracovníci terénního programu řeší vzniklé situace s lidmi přímo v terénu. Mají s sebou kontakty na vhodná zařízení a instituce, dále mají mobilní připojení k internetu, díky němuž jsou schopni informace dohledat okamžitě na místě.

Budování spolupracující sítě a kontaktních bodů – pracovníci navazují spolupráci s institucemi v místech, kde provádí terénní práci. Cílem kontaktů je zprostředkovat klientům vhodné služby, které terénní program nenabízí, mám tím na mysli zdravotnická zařízení, ubytování či úřady. Dále také získávají a předávají informace o cílové skupině lidí bez domova což má vést k lepší spolupráci s těmito zařízeními.

Volnočasové aktivity se skupinou – každý rok probíhá fotbalový turnaj s názvem Samaritán OPEN. Pracovníci se s klienty v průběhu roku schází a společně hrají fotbal. Pracovníci tak mají díky společnému prožitku možnost navázat s klienty hlubší vztahy, což mohou následně využít při své práci v terénu

Návštěvy klientů v nemocnici – pracovníci navštěvují některé osoby během jejich hospitalizace ve zdravotnickém zařízení (nemocnice, léčebna). Stává se, že člověk bez domova nemá rodinu, přátele nebo není v kontaktu s žádnou jinou blízkou osobou, proto pracovníci klienta v nemocnici kontaktují, zjišťují jeho potřeby a nabízí mu služby terénního programu

Komunikace v týmu: Pracovníci se vyskytují v terénu zpravidla ve dvou. Pracují-li dva pracovníci s jedním klientem, dohodnou se (v některých případech i neverbálně během rozhovoru), kdo vede intervenci, přičemž se zohledňuje i to, s kterým pracovníkem zájemce o službu udržuje kontakt. Důležité informace o momentech během dne a o nových zájemcích nebo klientech a lokalitách, jsou sdíleny na společných poradách. V kanceláři terénních pracovníků je k dispozici také mapa s vyznačenými lokalitami, kde se lidé bez domova vyskytují. Tato mapa je také průběžně aktualizována. (Metodické pokyny Charity Olomouc – Jednání se zájemcem o službu)

6.6 Individuální plánování

Jde o proces, který se může v průběhu práce s klientem opakovat. Individuální je z důvodu, že je uzpůsoben jedinci neboli individu. Individuální plánování vypadá s každým klientem jinak a je zcela neopakovatelné a jedinečné. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

Individuální plán služeb je výstupem z procesu individuálního plánování s uživatelem a má ústní nebo písemnou podobu. Individuální plán je vázán na zakázku uživatele a končí naplněním jeho cíle, dále obsahuje dohodu zařízení (zastoupeného pracovníkem) a uživatele. Individuální plán je třeba pravidelně hodnotit. Celý proces se dá pochopit jako plynulý průchod klienta službou. Poskytovatel služby je schopen doložit (ze své evidence, zápisů) že plánování a naplňování individuálních plánů probíhá. (Česká asociace streetwork, 2008)

6.7 Ohraničené plánování

Vztah terénního pracovníka a klienta je hlavně v počáteční fázi postaven na získávání důvěry, proto pracovníci terénního programu charity Olomouc neužívají jen klasického individuálního plánování, ale tzv. ohraničené plánování což znamená, že se dohoda s klientem uzavírá na konkrétní zakázku a tím je také časově omezena, např. doprovod k lékaři, na úřad, sociální a sociálně právní poradenství, atp. Ohraničeného plánování se užívá hlavně z důvodu snahy o nenarušení vyvíjejícího se vzájemného vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem. Tento způsob individuálního plánování neuvádí jiná organizace v České republice, Charita Olomouc tento termín a postup sama vymyslela a popsala.

Klienti sdělují pracovníkům terénního programu své osobní údaje za účelem intervence a to ve svůj vlastní prospěch. Jedná se zde například o možnost vyřízení dokladů a pracovník žádá klienta o jeho ústní souhlas s nakládáním jeho osobních údajů.

6.7.1 Formy ohraničeného plánování

- **kontakt se společenským prostředím** - pracovníci se s klientem dohodnou na tom, že se budou vídat, pracovník klientovi poskytuje základní potravinovou a také hygienickou pomoc. Na základě této pomoci se prohlubuje vztah pracovníka a klienta tento kontakt také zvyšuje důvěru mezi nimi.
- **telefonování** - klient má možnost si z telefonu terénního pracovníka zatelefonovat do zaměstnání, rodině, kvůli bydlení, na úřady, k lékaři atp. Pracovník s klientem dopředu probere, na co se klient potřebuje zeptat a může mu pomoci připravit si, co bude v telefonu říkat.
- **ošacení** - pracovník v případě potřeby vypíše klientovi poukaz na ošacení. Ten může klient obdržet jednou za 3 měsíce. Cílem je, aby klient nebyl stigmatizován kvůli vzhledu. Čisté oblečení předchází u klienta také různým onemocněním, např. napadením parazity. V případě nutnosti může pracovník poskytnout klientovi ošacení výjimečně dříve než po třech měsících. Rozdávají

se všechny druhy oblečení, od spodního prádla až po deky, spacáky nebo dokonce dioptrické brýle.

- **odpuštění od poplatků, recepty** - pracovník může v odůvodněných případech klientovi vypsát odpuštění poplatku u lékaře v ordinaci pro lidi bez domova, nebo mu pomoci s uhrazením léků. Tato pomoc je poskytována osobám bez finančních prostředků, nebo těm, kteří si momentálně nejsou schopni z důvodu vyšších nákladů tuto léčbu uhradit sami. Cílem této pomoci je zabránit případnému ohrožení člověka na životě.
- **doprovody** - pracovník může klienta doprovodit např. k lékaři, na úřad, nebo na poštu. Cílem této služby je podpořit klienta při zvládnutí těžkých nebo nových situací a naučit ho tím jak takové věci příště zvládat sám.
- **ošetření drobných ran, poskytnutí zdravotního materiálu** - pracovník je schopen pomoci klientovi s ošetřením drobných ran, nebo mu může poskytnout základní zdravotní materiál, jako jsou obvazy, náplasti nebo desinfekce. Cílem služby je zabránit zhoršení zdravotního stavu klienta. Pokud je poranění takového charakteru, že jej není pracovník schopen ošetřit, klienta směřuje na odbornou lékařskou pomoc.
- **jednorázové základní sociálně-právní poradenství** - pracovník klientovi předává základní informace v oblasti sociálně právního poradenství. Jedná se zde o informace o sociálních dávkách, důchodech, exekucích, dluhách, bydlení atd.
- **zprostředkování jiné služby** – pracovník se v případě klientova zájmu snaží hledat možnosti, které přispějí k vyřešení jeho těžké situace tím, že mu poskytne informace či kontakty na jiné sociální nebo zdravotní služby, které by mohly pomoci při vyřešení jeho problému (metodický pokyn Charity Olomouc - Individuální plánování)

6.8 Dohoda o poskytování služby

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách stanovuje, že na terénní programy se nevztahuje povinnost uzavřít písemnou dohodu o poskytnutí služby. K uzavření dohody v podmínkách terénu dochází většinou ústně. Vyžaduje-li to situace, nebo pokud o to sám klient požádá, může být taková dohoda vypracována písemně. Ústní, případně písemná dohoda se s klientem uzavírá přímo v terénu.

6.8.1 Ústní dohoda

Aby mohlo dojít k uzavření ústní dohody, musí klient projevit zájem o čerpání služby a být terénním pracovníkem informován o všech podmínkách poskytování služby. Tyto informace pracovník předá ústně nebo skrz informační leták. K uzavření ústní smlouvy může dojít buď to při prvním, nebo v průběhu několika dalších setkání a je vázáno na upřesnění zakázky. Zakázkou se myslí např. dohodnutí se na vzájemném setkávání, podpoře, potravinové pomoci, nebo také vyřízení občanského průkazu, pomoc při kontaktu s rodinou či shánění zaměstnání. Zakázka vychází z nabídky služby terénního programu a potřeb klienta. Dohodou na zakázce se klient stává uživatelem.

Ústní i písemná dohoda s uživatelem může být uzavřena anonymně. V praxi to funguje tak, že klient může vystupovat např. pod přezdívkou, kterou si sám zvolí. Dohoda se většinou uzavírá na dobu neurčitou. Klient má právo využívání služby terénního programu kdykoli ukončit a to bez udání důvodů.

V některých případech, kdy terénní pracovníci s uživatelem pracují na zakázce a klient opakovaně nespolupracuje a porušuje dohodnuté kroky (v praxi je tím myšleno například opakované nedostavení se na smlouvenou schůzku na úřadě), může terénní pracovník spolupráci na konkrétní zakázce ukončit. Vyrozumí o tom klienta a zároveň se s ním pokusí dohodnout na jiné vhodné zakázce, která by řešila klientovu těžkou situaci.

6.8.2 Písemná dohoda

Pokud si to uživatel přeje, uzavřou s ním terénní pracovníci písemnou dohodu o využívání služby. V mimořádných případech mohou uzavření písemné vyžadovat terénní pracovníci, například při rozsáhlejší zakázce. V praxi to znamená, že pokud klient požaduje nějakou rozsáhlejší akci, např. vyřízení invalidního důchodu (což bývá záležitost na delší dobu), pracovník s ním uzavře písemnou smlouvu z důvodu průběžné zpětné vazby o naplnění jeho cíle. Písemná dohoda může být taktéž uzavřena na dobu neurčitou. Uzavřená písemná dohoda se stává součástí osobní karty klienta. Pokud dohoda obsahuje osobní údaje jako trvalý pobyt, datum narození, rodné číslo a podobně, klient dává pracovníkovi písemný souhlas se zacházením a uchováváním osobních údajů. (Metodický pokyn Charity Olomouc – smlouva s uživatelem) Ze smlouvy by mělo být patrné, co která ze stran očekává od poskytování sociálních služeb a jaké jsou povinnosti a práva smluvních stran a také k jakému cíli prostřednictvím sociální služby směřují. (Sociální práce, č.4, 2007)

6.9 Neposkytnutí služby nebo její ukončení

Klient, který využívá služeb terénních pracovníků může ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodů. Dalším důvodem k ukončení spolupráce může být, že terénní pracovník nemůže uživateli pomoci, např. klient žádá o službu, kterou pracovník neposkytuje. Pracovník tuto vzniklou situaci klientovi vysvětlí a ujistí se, že mu rozumí. Pracovník klientovi však zprostředkuje službu, kterou vzhledem ke své situaci potřebuje.

Důvodem k neposkytnutí služby může být agresivita klienta vůči pracovníkovi. V takovém případě pracovník dbá v první řadě na vlastní bezpečí, a pokud situaci zhodnotí jako ohrožující, může odmítnout klientovi poskytnout službu. V takovém případě může dojít pouze k ukončení spolupráce na aktuální zakázce klienta, nikoliv však k ukončení dlouhodobé spolupráce s ním.

Služba je nastavena tak, aby pracovníci pracovali se všemi klienty, kteří spadají do cílové skupiny. V případě, že by docházelo k napadání konkrétního terénního pracovníka ze strany klienta, pracovník s tímto jedincem nepracuje. V případě napadení

pracovníka klientem se sejdou pracovníci terénního programu a dohodnou individuální postup, jak ke klientovi budou přistupovat, jednájí o spolupráci s ním či o možnosti odkázání na jinou službu.

6.10 Statistické údaje terénního programu za rok 2011

Pracovníci terénního programu si během celého roku vedou evidenci uskutečněných kontaktů, záznamy intervencí a další údaje o provedené práci s klienty do terénního deníku. Jednou za měsíc pracovník zapíše záznam služby z každého dne zvlášť a poté se z tohoto dokumentu tvoří měsíční a následně roční statistiky služeb poskytnutých osobám bez domova.

Tabulkač.1/1 – statistické údaje terénního programu

kategorie	měsíc												Celkem
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	
Počet intervencí	33	55	49	36	40	32	41	63	47	40	94	55	585
Počet kontaktů	128	113	164	126	219	205	147	141	154	151	173	137	1858
Pomoc v krizi	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	6
Zákl. poradenství sociálně. právní	6	9	15	14	15	8	10	22	14	12	14	5	144
Asistenční služba	10	6	6	6	7	8	7	13	9	3	11	5	91
Jednání s institucemi	11	17	18	15	13	13	14	15	9	15	19	17	176
osobní	9	9	6	4	6	6	7	12	4	8	12	10	93
telefonické	2	7	11	11	6	4	6	3	5	7	7	5	74
písemné, e-mailem	0	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	2	9
Kategorie	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	celkem
Noví klienti-první kontakt	16	12	30	9	21	22	4	10	6	20	23	7	180
Pohlaví													
Muži	12	10	23	8	15	18	3	5	5	14	20	5	138
ženy	4	2	7	1	6	4	1	5	1	6	3	2	42
Věk													
16-26	1	3	2		5	1		3	3	1		1	20
27-40	3	2	9	4	3	4	1		1	7	7	1	42
41-64	11	7	17	5	13	17	2	6	1	11	15	5	110
65 a více	1		2				1	1	1	1	1		8
neuveдено													0
Trvalé bydliště													

Olomouc	10	6	11	4	7	10	2	2		13	12	6	83
Přerov													0
Ol. Kraj	2	3	8	5	6	7	1	3	5	6	9		55
ČR	2	2	1		6	1	1				2	1	16
jiný stát		1	6										7
neuveдено	2		4		2	4		5	1	1			19
Kategorie	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	celkem
Klienti noví pro rok 2011	64	36	26	15	36	7	0	2	0	2	3	0	191
Pohlaví													
Muži	42	29	21	13	26	7		2		2	2		144
ženy	22	7	5	2	10						1		47
Věk													
16-26	5	2		3	4								14
27-40	18	6	8	7	9	1							49
41-64	35	23	18	5	23	5		2		2	3		116
65 a více	6	4				1							11
neuveдено		1											1
Trvalé bydliště													
Olomouc	44	18	14		28	5		1			2		112
Přerov													
Ol. Kraj	13	15	4	4	2	1		1		1	1		42
ČR	5	2	3	6	5					1			22
jiný stát	1		3	2	1								7
neuveдено	1	1	2	3		1							8
Kategorie	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	celkem
Materiální podpora													
strava - čaj, káva			17	5					1	23	48	33	127
Strava - potraviny	36	30	38	54	45	39	64	26	54	60	80	76	602
Oblečení	2	3	1	2	3	4	1	1	2	11	7		37
Léky		1	2	1	3	4	8	8	6	7	12	4	56
Hygienické potřeby			1	2	2	6	12			1	4	8	36
Kategorie	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	celkem
Otevřená služba													
počet dní	17	17	18	17	18	20	16	21	17	17	21	18	217
počet hodin	96,8	84,5	114	96	145	106	89	106	99,5	102	122	97	1256

(Statistické údaje za rok 2011 – Interní materiály - Charita Olomouc)

7 Vzdělání pracovníků Terénního programu

V této kapitole popisují vzdělání terénních pracovníků střediska Samaritán pro lidi bez domova v Olomouci, kterého je potřeba dosáhnout pro výkon tohoto povolání a bez kterého by nemohla být služba poskytována v takovém rozsahu. V podkapitole stručně vysvětlím potřebu dalšího vzdělávání pracovníků.

7.1 Terénní sociální pracovník a terénní pracovník

V zákoně o č.108/2006 O sociálních službách můžeme najít vysvětlení rozdílu mezi terénním pracovníkem a terénním sociálním pracovníkem. Tento zákon vymezuje a určuje vzdělání a profesní kompetence těchto pracovníků. Budeme-li se nejprve věnovat práci terénního sociálního pracovníka je nutné zmínit, že tato osoba je sociální pracovník a *„předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům ,bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. (cit. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.3.2006)*

Tento pracovník musí mít odbornou způsobilost k tomuto povolání a to vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost.

Pro práci terénního pracovníka neboli pracovníka v sociálních službách je zapotřebí způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Tento pracovník musí mít odbornou způsobilost a tou je základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. (*Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.3.2006*)

7.2Vzdělávání sociálního pracovníka

Terénní pracovník pracuje na své odborné způsobilosti a to tak, že se průběžně vzdělává, účastní se supervizí a také dalších rozvojových aktivit v rámci organizace. Součástí tohoto vzdělávání mohou být také odborné a metodické konzultace. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

Jak vymezuje zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách, sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si tak obnovuje, upevňuje a také doplňuje svou kvalifikaci. Jako formy dalšího vzdělávání jsou specializační vzdělávání, které jsou zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k povolání sociálního pracovníka, dále účast v akreditovaných kurzech, odborné praxe v zařízeních sociálních služeb a v neposlední řadě také účast na školicích akcích. Jako doklad pro pracovníka je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které toto vzdělávání pořádalo. (*Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.3.2006*)

7.3Individuální vzdělávání pracovníků Střediska Samaritán

Povinností vedoucího pracovníka Střediska Samaritán je podporovat a rozvíjet odbornost, profesionalitu a úroveň svých podřízených pracovníků. Vedoucí pracovník má zpracován plán vzdělávání a rozvoje pracovníků na určité časové období. Jedná se o odborná školení, semináře, pracovní stáže, konference a studium odborné literatury (prohloubení znalostí, seznámení s novou legislativou, aplikování do praxe). Vždy v únoru je plán vzdělávání a rozvoje na celý rok představen na pracovní poradě střediska a je rovněž součástí zápisu porady.

Ze všech vzdělávacích akcí musí mít pracovník doklad o absolvování (potvrzení, certifikát, osvědčení). Tento doklad předloží vedoucímu pracovníkovi, který zhotoví jeho kopii a předá ji personalistovi k založení do osobní složky pracovníka. Originál

zůstává pracovníkovi. Pracovník má povinnost mít během jednoho roku 24 hodin vzdělávání.

7.3.1 Vzdělávání týmů

Do vzdělávání týmů ve středisku Samaritán patří:

- pracovní výjezd, který slouží k tematicky zaměřenému vzdělávání týmu. Je plánován vedoucím pracovníkem tak, aby byl účelný, hospodárný a efektivní.
- pracovní porada slouží také jako jedna z možností vzdělávání týmu – předávání zkušeností, prostor pro odborné tematické vstupy v kratším časovém úseku, s možností využití odborných pracovníků z vlastních řad či lektora.

7.3.2 Duchovní cvičení

Vykonaná duchovní cvičení nebo školení na podporu v duchovní oblasti odpovídají taktéž záměru vzdělávání se. Tento speciální druh školení je koncipován do 3-denního semináře, který je součástí pracovní doby zaměstnanců. Pracovník má rovněž povinnost dodat potvrzení o účasti na tomto druhu vzdělávání svému zaměstnavateli. Charita Olomouc rovněž realizuje školení pro zaměstnance zaměřená na duchovní formaci, jejichž garantem je prezident Arcidiecézní charity Olomouc a která se konají ve dvou cyklech: „Cyklus A“ pro začínající pracovníky cca ve 3. měsíci zkušební doby, „Cyklus B“ pro stávající zaměstnance Charity – po jednom roce od nástupu do zaměstnání. Školení zajišťuje pastorační asistent.

7.3.3 Supervize

Supervize je jednou ze specifických forem podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka. Vedoucí pracovník je povinen 4x do roka zajistit týmovou supervizi pro svůj

tým pracovníků vykonávajících přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba. Dále je vedoucí pracovník povinen umožnit pracovníkům svého střediska individuální supervizi a také společnou supervizi těch, kterých se týká určitý (např. vztahový) problém, tyto dvě možnosti mají i všichni pracovníci správy. (Interní materiály Charity Olomouc – vzdělávání pracovníků)

8 ZÁVĚR

V úvodu své bakalářské práce jsem uvedla, kde všude můžeme osoby bez domova potkat, jak na nás může zapůsobit setkání s nimi a také jaké v nás vyvolávají tyto osoby myšlenky a pocity. Stanovila jsem si cíl a to komplexně popsat terénní program pro lidi bez domova v Olomouci tak, aby vyšly na povrch všechny služby, postupy a metody práce, které tento program v rámci práce s lidmi bez domova užívá. Během této práce jsem se dozvěděla o tomto programu mnohem více, než jsem doposud sama věděla. Jelikož jsem před nástupem na mateřskou dovolenou měla osobní zkušenost s prací s lidmi bez domova (jako pracovník na denním centru Střediska Samaritán), myslela jsem si, že o těchto lidech a práci s nimi vím téměř vše. Měla jsem domněnku, že mám veškeré informace o poskytování služeb, o cílech, o pravidlech terénního programu. Při psaní této práce však na povrch vplynuly služby a postupy, o kterých se nepíše ani v odborné literatuře vztahující se k terénní práci. Postupem času jsem také bohužel zjistila, že této literatury, která se zabývá přímo problematikou terénní sociální práce není mnoho.

První část práce jsem věnovala obecnému popisu terénní sociální práce, tak jak o ní mluví odborná literatura. Tuto část jsem do své práce zařadila jako teoretické ukotvení terénní sociální práce a také z důvodu lepšího pochopení následného přímého popisu terénního programu Střediska Samaritán. V druhé části jsem se snažila stručně popsat osoby bez domova, kterým je tento terénní program určen. Považovala jsem za důležité zmínit, alespoň ve stručnosti, charakteristiku cílové skupiny, aby bylo snadnější porozumět službám, které jim terénní program nabízí. Třetí část práce jsem zaměřila směrem ke konkrétnímu popisu Terénního programu Střediska Samaritán. Na Úvod jsem stručně popsala Středisko Samaritán, pod které služba terénní program pro lidi bez domova patří. Poté jsem se již zaměřila na popis terénního programu, kde jsem se komplexně zaměřila na jeho fungování v Olomouci. Popsala jsem zde poslání programu, jeho cíle, navazování prvního kontaktu s klienty a způsoby jeho vedení. Zmínila jsem zde také lokality, kde se lidé bez domova v Olomouci vyskytují. Dále jsem se již věnovala specifickým způsobům práce s touto cílovou skupinou osob. Snažila jsem se také nastínit oblast individuálního plánování s klientem, jako důležitou a nedílnou součást sociální práce jako takové. Zajímavým zjištěním byl program tzv.

ohraničeného plánování, realizovaný Střediskem Samaritán. Charita Olomouc tento pojem etabloje do praxe terénních pracovníků v Olomouci a okolí, popisuje jej v metodikách a stává se tak jedinou organizací v České republice užívající tento pojem. Postup práce při ohraňovaném plánování jsem popsala společně se službami, které skrz toto plánování terénní program nabízí. Následně jsem se již věnovala dohodám a to jak ústním tak písemným, neposkytnutím služby a statistikám terénního programu za rok 2011.

Poslední kapitola je věnována vzdělání a vzdělávání terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků a to tak, jak jim určuje a nařizuje jejich zaměstnavatel a Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb.

Naplnění cíle, který jsem si vytyčila v úvodu této práce, dle mého soudu došlo, neboť jsem vycházela nejen z teoretických podkladů, ale také jsem se jej snažila propojovat s praxí. Právě propojení s praxí považuji za velmi důležité a upřímně si myslím, že bez těchto praktických podkladů by byla tato práce pouze plytkým shrnutím teorie o sociální práci v terénu. Propojení s praxí se mi podařilo díky dostupnosti k interním materiálům střediska, což mi umožnilo komplexně popsat práci, veškeré služby a také postupy, které tento terénní program nabízí.

Pevně doufám, že osoby, které si přečtou tuto bakalářskou práci, budou při dalším setkání s osobou bez domova vědět, že v Olomouci existuje služba, která s těmito lidmi přímo na ulici pracuje, věnuje se jejich potřebám a je jim v případě zájmu osoby bez domova schopná pomoci řešit jejich nelehkou životní situaci. Také doufám, že může pomoci i nově začínajícím terénním pracovníkům, jako malý průvodce terénní sociální práci s lidmi bez domova v Olomouci.

SEZNAM LITERATURY

Knižní publikace:

1. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2003, ISBN 80-7239-148-8.
2. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2000, ISBN 80-7239-048-1.
3. HRADECKÝ, I. A KOLEKTIV, *Definice a typologie bezdomovství - zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR*, Praha: DESTINY, 2007, ISBN 978-80-86451-13-8.
4. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: GRAFICO, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
5. KOHOUTEK, R. *Pedagogická psychologie didaktika.*, Brno: IMS, 2006.
6. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 978-80-73-67-502-8.
7. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce. II. přepracované vydání*, Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
8. RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog*. Boskovice: Albert, 1999, ISBN 80-85834-71-5.
9. SCHIMMELINGOVÁ, V., NOVOTNÁ, V., *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, Praha: KAROLINUM, 1992, ISBN: 80-7066-483-5.
10. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, ISBN 80-86429-36-9.

Internetové zdroje:

1. *EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND ČR*, (2012): *Lidské zdroje a zaměstnanost*, [online] Dostupné 6.3.2012 z <http://www.esfcr.cz/07-013/oplzz>
2. *MPSV*, (2012): *Registr poskytovatelů sociálních služeb*, [online] Dostupné 18.2.2012 z <http://www.iregistr.mpsv.cz/socreg>
3. *CHARITA OLOMOUC*, (2012): *Středisko Samaritán pro lidi bez domova*, [online] Dostupné 7.3.2012 z <http://www.olomouc.charita.cz/socialnisluzba/SLD>

Jiné zdroje:

1. ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI, *Jednání se zájemcem o sociální službu*, *Sociální práce*, 2007, č.4, s. 55. ISSN:1213 – 6204
2. MEZINÁRODNÍ SÍŤ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, *Mezinárodní manuál zaměřený na metodologii terénní sociální práce na celém světě*, 2008.
3. PAVLÍČEK, T. Statistické údaje terénního programu, dokončeno leden 2012
4. PRINTZ, P. *Metodické pokyny – standardy kvality terénního programu Střediska Samaritán – Charita Olomouc*. Revize, Březen 2012.
5. *Zákon o sociálních službách*. Zákon č.108/2006Sb. v účinném znění ke dni 14.3.2006.