



Výzkum potřebnosti sociálních služeb v Janově

Závěrečná zpráva z výzkumu

Tereza Mazáková

2015

Obsah

Základní údaje o výzkumu a lokalitě	3
1. Cíle výzkumu:	3
2. Průběh výzkumu	3
3. Atmosféra sídliště	4
4. Úvodní data o Janově	5
5. Identifikace nejvýraznějších problémů v lokalitě	6
Přehled poskytovatelů – služby a kapacita	10
6. Oblastní Charita Most	10
7. Diakonie ČCE Most	12
8. Organizační složka města - Sociální služby První krok	14
9. Společný život	16
10. Most k naději	18
11. Spolek Libuše a Klub Jaklík	19
Co chybí - kapacita vs. reálná potřeba	21
12. Rodina a dospělí	21
13. Sociální oblast – dluhy, bydlení, zaměstnanost aj	22
14. Děti a dospívající	24
Klíčové problémy při poskytování služeb	26
15. Nedostatečné kapacity a informovanost občanů	27
16. Od represe přes charitu - kvalita služeb a koordinace	28
17. Platy, fluktuace a vzdělání pracovníků	29
Chybějící služby a opatření	30
18. Terénní nízkoprahové služby a NZDM pro děti a dospívající, s větší kapacitou	30
19. Volnočasové centrum pro matky s dětmi – mateřské centrum, předškolní klub	31
20. Drogové poradenství	32
21. Kurzy finanční gramotnosti, poradenství zaměřené na dluhy a hledání zaměstnání	32
22. Občanská poradna	33
23. Volnočasové aktivity nejenom ve škole	34
24. Podpora, vzdělávání a supervize zaměstnanců	35
25. Doučování mimo prostory základní školy	35
26. Dialog mezi občany sídliště	36
Závěry a tabulky kapacity jednotlivých služeb	37
Příloha č. 1: Tabulka poskytovatelů služeb – aktuální vs. ideální kapacity	41

Základní údaje o výzkumu a lokalitě

1. Cíle výzkumu:

Cílem výzkumu je zmapovat nabídku sociálních služeb v Janově, a zjistit míru a způsob jejich využívání ze strany obyvatel. Budou identifikovány potřeby obyvatel Janova a navrženy sociální služby odpovídající těmto potřebám.

Analýza bude sledovat následující konkrétní cíle:

- 1) zmapování doposud poskytovaných služeb a registrovaných sociálních služeb v Litvínově a zejména v Janově, tedy těch aktuálně nabízených i poskytovaných v uplynulých letech
- 2) reflexe těchto služeb ze strany obyvatel Janova – nakolik byli obyvatelé o službách informováni, které služby byly využívány, v jaké míře, v jakých situacích, nakolik byly vnímány jako přínosné
- 3) identifikace potřeb obyvatel Janova a návrh služeb, které by odpovídaly těmto potřebám.

2. Průběh výzkumu

Výzkum probíhal od června do srpna 2015 na sídlišti Janov, v centrálním Litvínově a v Mostě. Dva rozhovory se uskutečnily na Krajském úřadě v Ústí nad Labem.

V průběhu výzkumu jsem hovořila jak s řadovými obyvateli Janova (30 neformálních rozhovorů), tak se zástupci institucí působících přímo ve sledované lokalitě: Diakonie ČCE Most, spolek Libuše, o.s., Organizační složka Sociální služby První krok, MÚ – Odbor školství a sociálních věcí, Most k naději, Oblastní charita Most, Společný život, Základní škola a Mateřská škola Litvínov – Janov, NZDM Jaklík, Poradna při finanční tísni o.p.s.

Strukturované rozhovory se zástupci institucí probíhaly většinou přímo v místě působení organizace. Někteří ze zaměstnanců mne doprovázeli až ke svým uživatelům, a proto jsem mohla vidět jejich práci přímo v terénu (jednalo se konkrétně o dalších 6 zprostředkovaných

rozhovorů s klienty daných organizací). Takto jsem hovořila i s těmi, kteří již stávajících sociálních služeb ve městě využívají. Některé rozhovory se odehrávaly přímo v rodinách, jiné proběhly v ulicích Janova. Díky pobytu v terénu jsem mohla hovořit s těmi, kteří uživateli služeb z různých důvodů nejsou. Na základě rozhovorů v různém prostředí jsem oslovila širokou skupinu respondentů.

Všem organizacím, které na výzkumu spolupracovaly, bych ráda tímto poděkovala.

V práci se snažím neuvádět jména osob, které na výzkumu spolupracovaly. Vždy však uvádím alespoň přibližnou pozici osoby a vztah k službám v Janově. Tam, kde se jedná spíše o obecné informace, jsme se rozhodla uvádět název organizace, která údaje poskytla. Tam, kde se jedná o informace, které by mohly danou organizaci poškodit, jsem se rozhodla zachovat anonymitu, a informace uvádím pro dokreslení kontextu poskytovaných sociálních služeb, v obecnější rovině. I z anonymizovaných informací lze vyvodit konkrétní závěry a doporučení.

3. *Atmosféra sídliště*

Janovské sídliště se svou velikostí i stavem liší od předchozích lokalit, které jsem mohla navštívit (Chanov, Obrnice, Předlice apod.) a to jak v dobrém, tak i zlém. Sídliště stále „bojuje“ o svoji pozici. Mnozí z těch, co zde žijí, se snaží, aby sídliště neskončilo jako příklad nezvládnutého problému v oblasti sociálního začleňování. Bojují občané, organizace, stejně jako vedení města Litvínov či příslušníci represivních složek. Potýkají se se špatně nastaveným systémem sociálních dávek, s mediálním obrazem sociálně vyloučeného obyvatelstva a se špatně nastavenou sociální politikou státu. Bojují s těmi, kdo v lokalitě vydělávají na těch nejchudších – čili s překupníky s nemovitostmi, kteří stáli na počátku tohoto sociálního problému. Bojují s nedostatkem financí, které stát poskytuje na sociální služby.

Všem těm, kdo tento boj nevzdávají, patří můj hluboký respekt, jelikož stačí pár dní pobytu v Janově, aby bylo jasné, že se jedná o práci velmi náročnou. Ti, co se snaží o změnu situace, jsou frustrováni tím, že jejich úsilí není viditelné tak, jak by si představovali. Ti, na které snahy o změnu cílí, se cítí zneužití překupníky s byty, nedostatečně pochopení, diskriminováni a někdy i trestáni za tíživou situaci, kterou si sami způsobili jen částečně. „Starousedlíci“ nevěří tomu, jak je možné, že sídliště během několika málo let prošlo tak velkou změnou, a snaží se hledat viníky situace. Viníci situace však bohužel nejsou viditelní.

Ti na sídlišti nežijí. A tak hněv míří na ty, kteří jsou ve veřejném prostoru dobře vidět – jedná se zejména o ty, kteří v letních měsících, často vykořenění ze svých původních domovů, postávají všude kolem a na první pohled tzv. nemají co dělat, mnohdy se jedná o děti a dospívající.

Některá opatření v obci fungují velmi dobře, jiná vnášejí další napětí. Z těch kontroverzních se jedná o uplatňování některých aspektů politiky nulové tolerance. Snad tím nejkontroverznějším prvkem je zákaz sezení na veřejných prostranstvích, která k tomu nejsou přímo určená. Tento prvek se v praxi projevuje neustálým „dřepováním“ některých obyvatel, kteří v pravidelných intervalech, jako na povel, vstávají ze schodů před domy, ve kterých žijí. Vstávají tehdy, když kolem nich projíždí policejní auto. Tento prvek se opakuje několikrát denně a vnáší do sídliště atmosféru policejního drilu, kterou většina občanů, s kterými jsme hovořila, hodnotí negativně. „*Tady už nemůžeme ani sedět na schodech.*“ Lidé chápou, že je nutné dodržovat a kontrolovat např. rušení nočního klidu, proč ale nemůžou sedět na schodech či trávě před domy, ve kterých žijí, už nechápou. „*Je to tady jako v koncertáku. Nic jiného to není...*“.

Dobře na sídlišti fungují některé organizace, které pracují s jeho obyvateli a snaží se jim pomoci v nelehkých situacích. Tyto organizace bojují s nedostatkem financí, poddimenzováním pracovních sil. Vkládají do změn mnoho úsilí, které často není dostatečně oceněné a nepřináší výsledky, které by očekávali. Základem celého napětí je však boj s předsudky a diskriminací.

4. Úvodní data o Janově¹

Janov je lokalitou panelového sídliště, vzdálené od centra města přibližně 3 kilometry. Sídlíště Janov začalo vyrůstat od 70. let v blízkosti obce Hamr, která se roku 1986 spolu s Janovem připojila k Litvínovu. Postupně byly vystavěny čtyř až osmipodlažní panelové domy s byty velikosti garsonky až 4+1. Jádrem sídliště dnes tvoří 27 různě velkých osmipodlažních domů. Většina bytů na sídlišti Janov je v družstevním vlastnictví, další velká část je ve vlastnictví soukromé právnické osoby a zbývající byty mají své jednotlivé majitele. Městu, které v této lokalitě, nezbyl (v důsledku postupné privatizace) ani jediný byt. Zpráva GAC udává k roku 2006 počet obyvatel Janova 10 tisíc. Některé domy jsou již tzv.

¹ Hlavním zdrojem dat této kapitoly je Městský úřad Litvínov.

vybydlené, a počet obyvatel je proto aktuálně nižší. K lednu 2015 se počet osob trvale hlášených v Janově dosáhl čísla **5.189 osob.**² Velkou část trvale hlášených osob tvoří děti a dospívající. Ve věku od 0 do 14 let se jedná o 1168 osob. Ve věku 15 – 19 let zde žije 335 osob.

K migraci obyvatel dochází převážně v rámci sídliště. V průběhu roku 2014 změnilo místo trvalého pobytu v rámci Janova přes 800 osob. Průměrná cena bydlení je odhalována na 10 000 Kč měsíčně. Odhad počtu dlužníků na nájemném a na službách se v lokalitě pohybuje okolo 60 – 65%. Dochází k vysídlování celých panelových bloků a jejich pozvolnému chátrání.

V létě tohoto roku mělo dojít ke změně systému správy panelových domů ze strany Stavebního bytového družstva Krušnohor. Změna se týká celkem pěti bloků s 1500 trvale hlášenými osobami. Na základě pobytu v terénu je patrné, že se jedná zejména o nízkopříjmové skupiny obyvatel, kteří v těchto blocích žijí. Sdružení avizovalo vedení města, že správu bude vykonávat již pouze na základě mandátní smlouvy bez společného hospodaření a možnosti krýt finanční ztráty jednotlivých domů. Existuje zde velké riziko, že Společenství vlastníků bytů nebudou schopni se dohodnout a vzniklé finanční ztráty (za dlužníky, prázdné byty) krýt. Důsledkem může být odpojení bloků od služeb. Situace se stále vyvíjí a v tuto chvíli se jedná o 2 bloky. V lokalitě jsou již 4 panelové domy zazděné.

Zazděné panelové domy dávají sídlišti nehostinný ráz a svědčí o pozvolné destrukci této lokality, ve které však stále žije téměř 6000 lidí. Obyvatelé Janova se bojí, že jejich byt bude další v řadě „zazděných“. *„Bydlím tady 15 let a je to tu pořád horší a horší. Tady se nedá dělat nic, můžete akorát být doma a hlídat si byt, aby vám ho nikdo nevykradl. Takže my tady jenom sedíme a hlídáme byt. Bylo tady 16 rodin a teď jsme tady 3 rodiny. Nevím, kam půjdeme, ale určitě budeme muset jít pryč, protože to tady taky určitě brzy zazdí.“* (Obyvatelka sídliště)

5. Identifikace nejvýraznějších problémů v lokalitě

„Dokud neskončí umělá migrace obyvatel, tak se ta situace se nezmění. Každý místo má svoji absorpční kapacitu, a pokud tam ti kšeftaři, realitní kanceláře, budou sestehovávat ty

² Což je 21% z celkového počtu obyvatel Litvínova.

obyvatele a kšeftovat s byty a účelově tam přinášet sociálně slabé obyvatelstvo, tak ta situace se tam nezmění.“ (Krajský úřad Ústí nad Labem)

Nejpalčivějšími problémy lokality jsou podle MÚ Litvínov:

- vysoká dlouhodobá nezaměstnanost
- zadluženost obyvatel spojená s nízkou finanční gramotností
- bytová problematika – neustálé stěhování z důvodu vysokých nákladů, vzniku dluhů, atd., obývání neobyvatelných bytů
- drogová problematika – rodiče závislí na drogách
- nízká kvalifikační úroveň obyvatel
- dlouhodobě narušené sousedské vztahy
- závislost na sociálních dávkách

Výše zmíněné problémy potvrzují i zjištění tohoto výzkumu. Na základě terénního výzkumu a pobytu v terénu přidávám jako další problémy:

● **Velké napětí v lokalitě**, které se projevuje zejména verbálními útoky na veřejnosti, naštvaností obyvatel, výbušnými reakcemi na dotaz, jak se jim v lokalitě žije apod. Napětí a naštvanost vysvětlují nejenom aktuálním stavem sídliště a odlišným životním stylem některých občanů ze sociálně vyloučeného prostředí, ale také je potencují fámy, kterým se v lokalitě hojně daří.

● **Některé prvky politiky nulové tolerance a zneužívání úřední moci a neznalosti občanů** (viz Atmosféra sídliště) „*Jsem tu jako králíci, akorát doma můžeme sedět. Akorát že i ti králíci mají svobodu, protože když jdou ven, tak pak můžou skákat kolem dokola. To my nemáme, my tu už nemůžeme dělat nic. Byly tu lavičky, ale teď z nich udělali parkoviště. Říkali nám, že můžeme sedět na lavičkách za barákem, ale podívejte se, kolik nás tu je, a ty lavičky jsou tu dvě. Tak vždycky když jede auto dokola, tak si na těch schodech před barákem stoupneme, abychom nedostali pokutu.*“ (Obyvatelka sídliště)

Tímto nechci bagatelizovat snahy o pořádek ze strany represivních složek – mnohé kroky, které policie vykonává, jsou potřebné a prospěšné a lidé ji oceňují. O negativních dopadech politiky hovoří i zástupci institucí či další obyvatelé sídliště, kteří shodně mluví o nemožnosti příjemného pobytu na venkovních prostranstvích. „*Co je tady další věc, tak je tady problém*

*s měšťákama, to mám i osobní zkušenost, že se chovají nevhodně. Tak politika je asi nastavená tak, aby se chovali tak, aby se ti lidi odstěhovali, ale ti lidi se neumí bránit, nemůžou si je nahrávat nebo něco, ale je to neřešitelný. Já jsem to řešil i s kolegou u státní policie a ten mi doporučil to řešit přes inspekci, ne přes ty měšťáky, protože to nemá smysl. Já mám i osobní zkušenost, kdy jsem ve městě potkal klienta, ten se se mnou začal bavit a za ním jelo policejní auto. No a ti policajti mě viděli, že jsem se s ním bavil a hned mě začali kritizovat za to, že sedím tam, kde nemám. Protože v Litvínově funguje vyhláška, že je zakázáno sedět na místech, který k tomu nejsou určeny. **No a chtěli mi dát pokutu. Ale já na rozdíl od těch klientů vím, že je tam nějaká působnost a já jsem zrovna seděl na hranici. Tak oni jak viděli, že se v tom vyznám, tak toho po chvílce nechali.** (Pracovník neziskové organizace)*

● **Kvalita a kapacita poskytovaných sociálních služeb** v lokalitě a připravenost pracovníků na práci v prostředí, kde se lidé potýkají s vícečetnými problémy a kde se problémy kumulují (viz níže).

● **Občanská vybavenost sídliště** na jednu stranu sídliště umožňuje pohybovat se pouze v jeho rámci – je zde škola, mateřské školky, pošta, městská policie atd. Na stranu druhou, vzhledem ke své rozloze a počtu obyvatel, je zde např. málo příjemných míst, kde by mohli děti či matky s dětmi trávit společně čas. Chybí hřiště, lavičky, příjemná kavárna apod. Na tento fakt upozorňují shodně téměř všichni respondenti výzkumu.

● **Izolace sídliště a obyvatel sídliště** prvním znakem izolace sídliště je patrný již v jeho samotném označování, kdy již mnohými není vnímán Janov jako Litvínov, ale specifická autonomní oblast. Mnohé děti a dospívající znají pouze lokalitu sídliště a mimo ni se téměř nedostanou. Důvodem je nízká kupní síla obyvatel, která nedovolí jezdit na výlety do okolí, docházení do vzdělávacích institucí přímo na sídlišti Janov či vysoká nezaměstnanost, která umožňuje zůstat doma. Děti tak často neznají nic než prostředí sociálně vyloučené lokality, což rozhodně nelze považovat za dostatečně podnětný životní styl. „*A k babičce, že bys třeba jela někam na prázdniny?*“ „*No, babička sedí taky tady na schodech...takže ne, nikam nejedíme, jsme pořád jenom tady na schodech.*“ (6letá dívka)

● **Chudoba** situaci některých obyvatel může dokreslit následující citace: „*Tak tady ta paní je sama s pěti dětma a my jsme spolu počítali ten její příjem a má 50 korun na jídlo na těch pět dětí a to jim z toho musí i dělat svačiny do školy. Ta to je pak někdy problém, protože jí to na ty svačiny někdy nevyjde, tak se pak stydí a nepustí ty děti do školy. Pak taky třeba někdy to některé dítě přijde později domů, a ti sourozenci mu třeba to jídlo sní a pak musí být ten poslední o hladu.*“ (Sociální pracovnice)

● **Zaměňování „obětí“ za „viníky“** realitu vystihují věty ze Situační analýzy Janova z roku 2009: „*Závěrem, který zde průběžně činíme z výše uvedených faktů, je, že skutečnou původní příčinou postupné deprivace sídliště Janov tak, jak jí pozorujeme dnes, byla privatizace zdejšího bytového fondu, resp. masivní transakce a spekulace s byty a domy na sídlišti Janov, uskutečňované zde během posledních zhruba patnácti let. Fakt, že se do sídliště soustředili sociálně slabí, často nevzdělaní, a tedy snadno manipulovatelní (v některých případech i negramotní) obyvatelé, je pomýlené vykládat jako pochybení či záměr těchto lidí. Za koncentrací těchto osob na sídlišti jsou přinejmenším morálně zodpovědná tehdejší vedení litvínovské radnice s krátkozrakou sérií rozhodnutí o privatizaci sídlištního bytového fondu.*“ (Situační analýza, 2009)

● **Akcentace práv na úkor povinností a zodpovědnosti některých občanů sídliště** někteří lidé z Janova, stejně jako někteří pracovníci sociálních služeb a zástupci institucí hovoří o poklesu zodpovědnosti lidí za své děti, za hospodaření s penězi, za potíže, které mají. Dalším problémem je nezodpovědné nakládání s veřejným majetkem, s pronajatými byty a celkově laxní přístup k občanským povinnostem (jako je nedodržování nočního klidu či obecně nestandardní chování na veřejnosti). V reálu se jedná spíše o jednotlivé rodiny, které však dokáží ovlivnit atmosféru a vzhled celého bloku. Obdobná je situace u vyhořelých bytů, které v důsledku dávají ráz celému sídlišti, přestože se jedná řádově o jednotky. Tito lidé výrazně zhoršují sousedské soužití a eskalují napětí v lokalitě.

Nezodpovědnost či občanská nesolidarita jsou oblasti, na které by měly cílit kvalitní sociální služby, které by mělo své klienty zkompetentňovat, neboli motivovat k převzetí větší míry zodpovědnosti za své životy. Takto motivační přístup vyžaduje profesionální poskytování služby od sociálních pracovníků, kteří jsou schopni provázet svého klienta na cestě k samostatnosti. (Takovýto přístup jsem mohla v terénu pozorovat např. u Diakonie Most, která v Janově působí pouze ve velmi omezeném rozsahu.)

Většina obyvatel Janova se přímo potýká s mnoha problémy, které se navíc kumulují a potencují. Deficity se projevují také v péči o rodinu a v krajním případě končí ústavní výchovou, které je v Ústeckém regionu nejvyšší v ČR.³ Problémy zasahují do partnerských vztahů či mohou nepřímo vést ke zneužívání návykových látek. Chceme-li, aby se situace nezhoršovala, ba naopak, měly by být všechny tyto oblasti intenzivně ošetřeny ze strany sociálních služeb a vyžadují změny v postojích jak na straně sociálně slabých, tak u těch ostatních. V neposlední řadě je nutné, aby spolu všechny strany intenzivně vedly dialog.

Přehled poskytovatelů – služby a kapacita

6. Oblastní Charita Most

Oblastní Charita Most provozuje NZDM, SAS, Terénní programy, Poradnu v centrálním Litvínově a poradnu v Janově. Aktuálně však v Charita nezná výsledky dofinancování z kraje a tak funguje v rozpočtovém provizoriu, což se dotýká poskytovaných služeb, které fungují v omezeném režimu.

Charita je v lokalitě dlouhodobě působícím poskytovatelem sociálních služeb. V době průběhu výzkumu se organizace potýkala s finanční nejistotou a snažila se organizačně zvládnout výpadky ve financích a reagovat na vyřazení poradny Litvínov a Janov ze základní sítě poskytovatelů služeb. To se projevilo nejenom omezením poskytovaných služeb, ale také tím, že jsem nemohla služby vidět plně „v provozu“, v přímé práci s klienty.

Aktuálně probíhá rekonstrukce budovy, kde má vzniknout komunitní centrum provozované Charitou, kde se bude přesouvat NZDM a pravděpodobně i další služby Charity. Budova stojí trochu bokem od centra sídliště, ale stále na sídlišti.

- **NZDM** je zde pro děti od 6 do 25 let. Kapacita služby je aktuálně 10 dětí a personální dotace je 4,3 úvazku. Služba je neustále vytížena, kapacita nestačí, je nutné zájemce odmítat.
- **SAS** fungovala do března 2015 s kapacitou 3 pracovních úvazků. Od dubna bylo nutné z důvodu nedostatku financí přejít na zaměstnávání na DPP. Aktuálně SAS funguje s kapacitou 1,2 úvazku a čeká se na výsledky dofinancování z kraje. Tento redukovaný tým je

³ Zdroj: krajský úřad Ústí nad Labem.

schopen mít v dlouhodobé péči aktuálně 12 rodin, což je krajní maximum. V běžném provozu má jeden pracovník na HPP v péči většinou 9 rodin.

●**TP** terénních pracovníků bylo v loňském roce 6 plných úvazků, aktuálně jsou zde 3 pracovníci na celou lokalitu: Chomutov, Jirkov, Litvínov (včetně Janova). Na Janov je tak aktuálně vyčleněn z redukovaného týmu 1 pracovník (v ideálním případě by bylo potřeba pouze na Janov pracovníků 4).

●**Poradna Janov** do 5/2015 zde pracovalo 1,5 úvazků. Aktuálně je však poradna bez finančních prostředků a omezila svůj provoz na otvírací dobu 3 krát za týden po dvou hodinách. Služba je vykonávána pracovníky Charity na bázi dobrovolnosti a formou DPP. Čeká se na výsledky dofinancování, aktuálně je poradna bez finančních prostředků. Změnou je vyřazení poradny Janov ze základní sítě poskytovatel sociálních služeb a její přesunutí do tzv. dvojky – čili úrovně 2 (optimálních) poskytovatelů sociálních služeb.

●**Poradna Litvínov** fungovala v regionu od roku 2008, ale v letošním roce byla vyřazena ze základní sítě poskytovatelů sociálních služeb – zcela. Nedostala tedy žádné prostředky a připravuje se na úplně ukončení provozu v horizontu následujících 3 měsíců.

„V té SASce tam jsme měli tři lidi. Když tam byli ty tři lidi, tak si myslím, že byli hodně vytíženi... Ale nejvíc je to znát v tom terénu. Myslím, že od města jsou tady dva nebo tři pracovníci a to si myslím, že to je nejvíc poddimenzované ten terén tady na tu lokalitu. Tady spoustu věcí ty lidi pak řeší pozdě, mají několik různých problémů. Tady funguje ústecká dluhová poradna a oni jsou tady jednou za 14 dní a to si myslím, že je opravdu strašně málo na tuto lokalitu. To jsme měli taky spoustu klientů, kteří to tady s námi řešili a s tím je spoustu práce a teď tady pro ně nemáme ani jednoho pracovníka.“ (Pracovník Charity)

Důvodem vyřazení ze základní sítě poskytovatelů sociálních služeb byla dle pracovník krajského a městského úřadu optimalizace sítě poskytovatelů a kvalita poskytovaných služeb.

„Krajský úřad to nezařadil do základní sítě. Podle bodového ohodnocení a kritérií efektivnosti to nesplnili. To znamená bez peněz.“ (Pracovnice Městského úřadu Litvínov)

Název organizace: Oblastní charita Most							
Typ služby:	NZDM Janov	Domino	SAS Litvínov	Terén Litvínov, Chomutov, Jirkov	Poradna Janov	Poradna Litvínov Vyřazena ze základní sítě	
Počet zaměstnanců	6		3	6	3	3	
Úvazky 2014	4,3		3	6	1,5	2	
Aktuální situace	4,3		1, 2	3	DPP	DPP	
Kapacita služby	2 okamžitá skupinová okamžitá	10	Aktuálně 12 rodin	2 okamžitá skupinová okamžitá při počtu 6 úvazků	6	1 okamžitá	2 okamžitá
Vytíženost služby	Nedostatečná kapacita! Za rok 2014 - 252 klientů, 3682 intervencí, 1268 kontaktů		Za rok 2014 – 211 klientů, 57 rodin, 1326 intervencí	Za rok 2014 - 114 klientů v Janově	Za rok 2014 – 135 klientů, 251 intervencí	Za rok 2014 – 68 klientů 204 intervencí, 194 kontaktů	
Otvírací doba	11:00 – 19:00		8:00 – 16:00	Omezeno	Omezeno	8:00 – 16:00	
Financování	MPSV, Kraj UK		MPSV	MPSV, OPLZZ	OPLZZ do 31. 5. 2015	OPLZZ do 31. 5. 2015 a UP LT	
Financování na příští rok – výhled	MPSV, Kraj UK		MPSV, Kraj UK	MPSV, Kraj UK	OPLZZ	OPLZZ	
Ideální počet úvazků dané služby	4,5		3,5	6,75	2,2	2,0	

7. Diakonie ČCE Most

Diakonie je jedním ze stabilních poskytovatelů sociálních služeb v regionu. Přímo v Janově působí sociálně aktivizační služby pro rodinu (SAS)

●SAS v Janově působí pouze v omezeném rozsahu. Diakonie disponuje dvěma polovičními úvazky, jedná se však o dva poloviční úvazky na celý region Most a Litvínov včetně Janova. Pracovnice tak v Janově mají aktuálně pouze dvě rodiny v péči, což je rozhodně škoda, jelikož služby poskytují sociální pracovníce s požadovaným odborným vzděláním, motivací

k práci i jasnou vizí v oblasti způsobu poskytování sociálních služeb. Rodiny, které jsou v péči Diakonie (s oběma jsme měla možnost v terénu mluvit) oceňují pomoc pracovníc, dokáží popsat kroky, na kterých aktuálně pracují i to, kam spolupráce míří. Jsou zde jasně vytvářeny individuální plány a práce směřuje k osamostatnění se rodiny. Pracovnice Diakonie mají jasně nastaveno, že každá pomoc by měla směřovat ke zřejmému konci a snaží se tak klienty nedělat „závislé“ na poskytované službě.

Jelikož jsou služby poskytovány kvalitně a intenzivně, není možné, aby jedna pracovnice měla kapacitu vyšší než 8 rodin v přímé péči. Problém představuje z pohledu pracovníc nejenom malá kapacita pracovníků na danou lokalitu, ale také absence zázemí organizace v Litvínově. *„Zatím se mi nikdy nestalo, že bychom museli jít do domácnosti ve dvou v Janově. Nemáme s tím problém, že bychom se tam museli bát jít chodit. Já si myslím, že naopak oni velmi brzy vždycky pochopí, že nejsme ten úřad, že jim opravdu chceme pomoci.... (Diakonie ČCE Most).*

Typ služby:	SAS pro rodiny s dětmi	Komentář
Počet zaměstnanců	1	
Úvazky	2krát 0,5 úvazku	
Kapacita služby	Okamžitá 2 rodiny dlouhodobá 8 rodin.	Za rok 2014 10 rodin v Janově.
Vytíženost služby	Nyní musíme rodiny z kapacitních důvodů odmítat.	
Otvírací doba	Ambulantní služba v Mostě: pondělí 12:00 – 16:30, čtvrtek 7:30 – 12:00. Terén pondělí – čtvrtek: 7:30 – 15:30, Pátek: 7:00 – 14:00h.	
Financování	MPSV, Kraj, obec Most a Litvínov, projekty, granty – „kde se dá“. (MPSV – 1.275.000, Kraj-0, Most-193.000, Litvínov-115.000)	Uvedené zdroje jsou na celou službu SAS, ne pouze na uvedený počet zaměstnanců.
Financování na příští rok – výhled	MPSV, Kraj, obce, projekty, granty.	Snažíme se podávat žádosti do různých projektů a nadací.
Ideální počet úvazků dané služby	2 celé úvazky (ideální výše dotace 800.000,-/rok)	

8. Organizační složka města - Sociální služby První krok

Sociální služby, které jsou zřizovány přímo městem Litvínov, poskytují SAS a Terénní programy. To, že služby zřizuje přímo město, umožňuje plynulou komunikaci a spolupráci s dalšími odbory městské samosprávy.

•**TP** 1,7 úvazků je nedostatečná kapacita služby, což má za důsledek velké vytížení pracovníků. Za dostatečné by byly považovány 3 celé úvazky.

•**SAS** 2,5 úvazků je považována za nedostatečnou kapacitu. Tato služba je dle zástupců organizace poddimenzována ještě výrazněji a za dostatečné by šlo považovat 5 celých úvazků.

Nespornou výhodou je, že služby sídlí přímo v centru Janova, v jednom z panelových domů. Pracuje zde 5 pracovníků, jejichž úvazky se dělí mezi tyto dvě služby, většina pracovníků vykonává TP i SAS dle potřeby.

Organizace se potýká s obtížemi ve financování, kdy se některé z pracovníků pravidelně stávají klientkami ÚP. V letošním roce byla mezera ve financování téměř půl roku. V té době se zvětšovaly čekací doby. Někteří klienti proto vypadli z kontaktu, což dle pracovníků výrazně narušilo kontinuitu práce. Někteří klienti se do služby následně vraceli, ovšem muselo se začínat tzv. nanovo. Dvě pracovnice jsou zaměstnány na dotace z ÚP a jedná se o pracovníky v sociálních službách, ne o sociální pracovníky. Tři zaměstnankyně jsou v organizaci zaměstnány stabilně. V době výzkumu byla organizace vedena pracovníkem s pedagogickým zaměřením.

Je patrné, že pracovnice jsou více represivně zaměřeny než pracovníci jiných organizací, které v oblasti působí a zastávají většinový názor typický pro sociálně vyloučené lokality. „*Další problém tady té lokality je to, že jak jsou romští obyvatelé zvyklí nepracovat, ne, že by nemohli, jim se prostě nechce...Kdyby chtěli, tak by si práci našli...*“ Podle odborníků na problematiku, například podle pracovníků Úřadu práce, však není jednoduché v regionu najít zaměstnání pro davy lidí s ukončeným základním vzděláním. Problémy s hledáním práce pro lidi s nízkou kvalitací zmiňují i další pracovníci v sociálních službách, kteří s nezaměstnanými v regionu intenzivně pracují.

Přestože kapacita služeb je naplněna, nevyhledávají tyto služby všichni občané Janova. Dalo by se říct, že se jedná o vysokoprahovější přístup, s kterým se mohou klienti setkat a ne všem musí vyhovovat. „Vzhledem k finančnímu ohodnocení se sem nikdo moc nehrne plus se nikdo nehrne tady do té lokality, ne každý to tady „dá“, protože vy když jdete do těch rodin, tak se stříkáte dezinfekcí, stříkáte se biolitem, hned když přijdete zpátky, protože tak jak se to ukazuje v té televizi, tak je to pravda. Biolit je na šváby, na štěnice, jdete tam, chodíte v tom prostředí, kde oni v tom žijou, pak máme každý dezinfekci na ruce, tu mají v kabelce a jakmile opustí domácnost, tak si vydezinfikují ruce. I s dětma třeba přijdete do styku, tak člověk chrání sám sebe. My nemáme nárok na očkování proti žloutence, tak se musíme chránit.“ (První krok) Posuzování klientů služeb na základě vlastních norem a kritérií o tom, co je to „správný“ způsob života je pro pracovníky velkou zátěží, jelikož mnozí z klientů se jednoduše budou vždy oněm „normám“ unikat. To však nemusí znamenat špatně odvedenou práci.

Někteří obyvatelé cítí nedůvěru k službám Prvního kroku, jelikož je vnímají jako součást represivní sítě (Policie, Městský úřad aj.). Na druhou stranu existuje mnoho spokojených uživatelů služby, kteří s pracovníky spolupracují intenzivně, rádi a tento přístup preferují. Zde se opět pozitivně projevuje pluralita poskytovatelů služeb na sídlišti. Lidé většinou věděli, kde služby Prvního kroku sídlí, a že se na pracovnice mohou obrátit.

Název organizace: Sociální služby První krok Litvínov		
Typ služby:	TP	SAS
Počet zaměstnanců	5	
Úvazky	1,7	2,5
Kapacita služby	1	1/3 skupinová
Vytíženost služby	Tabulky níže	
Otvírací doba	Po, Stř: 7:00 – 11:30, 12:30 – 17:00 Út, Čt: 7:00 – 15.00, Pá: 7:00 – 13:00	Po, Stř: 7:00 – 11:30, 12:30 – 17:00 Út, Čt: 7:00 – 15.00, Pá: 7:00 – 13:00
Financování	Dotace na registr. soc. sl. od KÚ ze stát. rozpočtu a podíl města	Dotace na registr. soc. sl. od KÚ ze stát. rozpočtu a podíl města
Financování na příští rok - výhled	Dotace na registr. soc. sl. od KÚ ze stát. rozpočtu a podíl města	Dotace na registr. soc. sl. od KÚ ze stát. rozpočtu a podíl města
Ideální počet úvazků dané služby	3	5

Smluvní klienti 2014 v porovnání s rokem 2013

	2014	2013
Uzavřeno smluv – TP	12	7
Celkem konzultací	225	176
Uzavřeno smluv – SAS	40	30
Celkem konzultací	803	915
Celkem smluv	52	37
Celkem konzultací	1028	1091

Vysvětlivky: TP – terénní programy, SAS – sociálně aktivizační služba.

9. Společný život

•**TP** Terénní programy Společného života působí nejenom v Janově, ale také v Lomu, centrálním Litvínově a Meziboří, čili aktuální kapacita dvou pracovníků není omezena pouze na lokalitu Janova. Kapacita je nedostatečná, za ideální by zaměstnanci organizace považovali 3-4 úvazky.

Na základě pohybu v terénu je možné konstatovat, že klientů, kteří vyhledávají služby od neziskové organizace Společný život je mnoho. Plynulý průchod městem s tímto pracovníkem nebyl z důvodu neustálého zastavování z řad potencionálních klientů vůbec možný. Během pár minut nás zastavovalo velké množství klientů, kteří se na pracovníka obraceli s prosbami a žádostmi o radu. Pracovníka valná většina sídliště zná a zdraví se s ním, stejně jako on s nimi. Dokonce se mi v následujících dnech stalo, že jsem byla oslokována s žádostmi o radu (občansko-právního charakteru) já, jelikož jsem byla viděna v terénu s tímto mužem, což opět dokresluje „hlad“ po poradenství zdejších občanů.

Je tedy rozhodně vhodné, že na sídlišti působí obě organizace, s odlišným způsobem práce a přístupu ke klientům (První krok a Společný život), přestože obě poskytují terénní práci. Přirozeně se tak obyvatelé mohou rozhodnout, jaká ze služeb je jim bližší, na koho se obrátit. Obě služby (všichni terénní pracovníci) mají plnou kapacitu, takže je evidentní, že pluralita poskytovatelů se městu rozhodně vyplácí a bylo by vhodné ji do budoucna udržet.

Na základě pobytu na sídlišti bylo evidentní, že organizace je výrazně personálně poddimenzovaná a že se pracovník těší důvěře některých obyvatel lokality. Je pozitivní, že se jedná o sociálního pracovníka s velkým rozhledem k oblasti občansko-právní problematiky.

„Tady, já mám pocit, že tady chybí kvalita těch poskytovaných služeb. Pokud tady někdo jde s tím, že „oni nežijou jako my“, tak, nevím, vzdělání je důležitý, ale jak nemáte empatii, pokud máte předsudky, tak to není dobře. Nemůže někdo dělat tu práci, když si řekne „proč ty lidi nejsou jako já, proč nedosáhli nějakého vzdělání atd.“ Jakmile má ten pracovník takovéto nastavení, tak se to potom negativně odráží na té práci. Podle mě tady prostě chybí kvalita těch pracovníků, na to já tady narážím.“ (Společný život)

Problematický je však vztah pracovníka organizace s dalšími institucemi, jelikož sociální pracovník často slouží jako protiváha moci úřednického aparátu a zaznamenává v praxi různá pochybení. Pracovník jedná spíše autenticky, než diplomaticky, což někdy vyvolává konfliktní situace. Podle pracovníka je mírné napětí způsobeno upozorňováním na pochybení, podle jiných pracovníků jsou konflikty způsobeny nevybíravou formou jednání. Některým je naopak trnem v oku že pracovník akcentuje práva občanů sídliště a ne až tak jejich povinnosti. *„Pak jste jakoby neoblíbená organizace. Znova říkám, že je to prostě šílený. To byl nedávno případ. Zákon říká, že ten správní orgán, v tomto případě úřad práce, když si jde někdo požádat o dávku, tak je povinen dát primární poradenství atd., ale často se stane, že ta úřednice toho uchazeče odbyde s tím, že ten žadatel na něco nemá nárok, což je naprosté porušení zákona. To si nemůže dovolit. Správní řád v paragrafu 42 říká, že je povinen přijímat do správního řízení žadatele a žádosti. ... Ted' nedávno jsem zase psal odvolání klientce kvůli nesprávnému postupu úřednice. No a tímto se ta situace těch klientů horší. Oni nedostanou dávky, octnou se na ulici. Taky jednu klientku tady vyhodili s tím, že na něco nemá nárok. To je naprosto nehorázné. Tak jsem tu klientku poučil o právech a povinnostech a napsal jsem té úřednici, pak jsem ji tam poslal znovu po té mojí intervenci a najednou ta úřednice všechno zapsala, všechno zaevidovala a najednou to šlo. No a prosím vás teď si představte, kdybych já tady nepůsobil, tak jak to bude vypadat. Já přece nemůžu poučovat úředníky, aby postupovali v souladu s právním řádem. To je opravdu velmi časté, co tady dělám.“ (Společný život)*

Typ služby:	Terénní programy
Počet zaměstnanců	2, tj. (1x pracovník v sociálních službách + 1x vedoucí sociální služby a terénní sociální pracovník)
Úvazky	2
Kapacita služby	Okamžitá kapacita terénní formy: <u>Při práci se skupinou: Poznámka:</u> V jeden okamžik lze poskytnout při práci se skupinou službu max. 5 klientům na jednoho pracovníka: <u>Při práci s jednotlivcem: Poznámka:</u> V jeden okamžik lze poskytnout při práci s jednotlivcem službu max. 2 klientům na 2 pracovníky.
Vytíženost služby	V roce 2014 - 30 klientů, z toho 15 z Janova (viz poznámka) <u>Poznámka:</u> Jedná se o klienty s uzavřenou smlouvou – ústní/písemná. Celkový počet uskutečněných kontaktů v rámci terénní sociální práce za rok 2014: V Litvínově a Janově, Lomu a Mostu, Meziboří – 1570 kontaktů.
Otvírací doba	Pondělí, středa, pátek 8:00 –16:00 Úterý, čtvrtek 9:00 -17:00 Dále v jiném časovém rozsahu dle potřeb klientů.
Financování	Na rok 2015 organizace dostala od KÚ v Ústí nad Labem 400 000Kč. Dále od nadace 12.500Kč. Finanční prostředky nepokrývají standardní mzdové náklady na 2 zaměstnance na 12 měsíců.
Financování na příští rok - výhled	Financování služby vidíme velmi špatně a hrozí ukončení po cca 13 letech, kdy organizace vznikla, tj. od roku 2003.
Ideální počet úvazků dané služby	Ideální počet pracovníků je 3 až 4.

10. Most k naději

●**TP** Organizace začala na sídlišti působit v roce 2014 a pozvolna se jí daří nakontaktovávat stále více uživatelů služby, zejména obtížně přístupné a často nedůvěřivé uživatele nelegálních návykových látek. Služba svým výměnným programem injekčních stříkaček pečuje o zdraví populace nejenom sídliště, ale celého regionu, kdy se snaží zabránit šíření infekčních onemocnění a dalších rizik plynoucích z užívání návykových látek.

Je nezbytné, aby si služba i nadále zachovala tvář organizace působící mimo represivní systém, jelikož by opak mohl narušit křehkou důvěru, kterou si u svých klientů pozvolna buduje. Pracovníci organizace jsou výrazně motivováni pro práci se sociálně vyloučenou a stigmatizovanou populací uživatelů návykových látek, což je to, co je v terénu drží, jelikož platy pracovníků patří k těm výrazně poddimenzovaným.

U svých klientů zaznamenávají obdobné problémy jako pracovníci dalších organizací.

Název organizace: Most k naději	
Typ služby:	Odložené sociální poradenství v oblasti drog a drogových závislostí
Počet zaměstnanců	3 + administrativa
Úvazky	2x0,5 úvazku pracovníci v přímé práci s klienty; 0,1 úvazku vedoucí služby (odborný garant služby)
Kapacita služby	Okamžitá kapacita 2
Vytíženost služby	V minulém roce služba nebyla realizována
Otvírací doba	V ambulantní formě 2x – 3x týdně 4 hodiny
Financování	Služba je financována městem Litvínov (na rok 2015 - 110.000)
Financování na příští rok - výhled	Plánujeme službu zaregistrovat a poté požádat o FP MPSV a KÚ
Ideální počet úvazků dané služby	2 celé na přímou péči s klienty

11. Spolek Libuše a Klub Jaklík

Nejedná se o sociální služby, přesto tyto dvě zařízení plní v Janově velmi důležitou funkci. Spolek Libuše⁴ pracuje vždy na základě konkrétního dotačního projektu. V posledních letech se jednalo o projekty zaměřené na zaměstnávání a rekvalifikace obyvatel Janova. Projekty byly vždy velmi úspěšné a je evidentní, že vedení spolku ví, co dělá a je velmi organizačně schopné. Občané jsou informováni o existenci spolku, ne všem je však jasné, co konkrétně spolek dělá, jelikož se jedná o poněkud složitější problematiku. Do spolku však často lidé zavítají také s žádostí o pomoc z jiných oblastí, a pokud je to v možnostech pracovníků, snaží se žádosti vyhovět, případně je odkazují do detašovaného pracoviště, sociálních služeb První krok, které sídlí hned ve vedlejším vchodu. „V roce 2012, 2013 to byl takový průlom, protože

⁴ Více zde: <http://www.libuse-spolek.cz/>

to jsme dostali vlastní projekt, což zase má úplně jiné nároky na tým, na financování a je to projekt, kde poskytujeme dotovaná místa a rekvalifikace. Bylo to cíleno na mladé do 25 let s nízkou úrovní vzdělání. Ta práce s tou cílovou skupinou byla fakt problematická, možná, že kdybychom to věděli předem, ta bysme do toho ani nešli. Končilo to k 31. 5., ale na to, jak to na začátku vypadalo beznadějně, tak se nám podařilo spoustu lidí podpořit. Ten projekt měl cíl podpořit 16 lidí, 16 rekvalifikací, ale ve výsledku jsme jich udělali dvakrát tolik, tedy 34. Trochu to souvisí i s tím, že ÚP v současnosti neposkytuje rekvalifikace. Potom v roce 2014 jsme získali další projekt, kdy cílíme na lidi od 26 do 49 let. Zase na obyvatele Janova. Ten projekt byl zase ambiciózní. Cílem bylo podpořit 40 lidí a vytvořit 22 nových pracovních míst, což by nebylo až tak ambiciózní, kdyby se to nemělo celé zorganizovat během jednoho roku. Projekt bude končit k říjnu a v tuto chvíli jsou všichni zaměstnaní.“ (Spolek Libuše)

Aktuálně je však budoucnost Spolku nejistá: „*Od listopadu není, kdo by to tady řešil třeba nájem 6500, no a buď to budu platit já ze svého, ale ve stavu, že tady vlastně přijdu taky o práci nebo se domluvíme s CPI, že by nám to místo tady drželo. No, další varianta je, že já tady sbalím věci a dám si nábytek na půdu a tady to zavřeme. No, a život jde dál. My jsme i tak rádi za to, že jsme tady tolika lidem pomohli a vy tady vidíte ty jednotlivé příběhy, jak se jim ten život změnil, tak já mám z toho radost a nedá se nic dělat, budeme si muset najít jiné zaměstnání.“ (Spolek Libuše)* Je otázkou, zda by potenciál Spolku nebylo možné využít také v oblasti poskytování sociálních služeb.

Další službou, která je zřizována Městskou policií přímo v Janově, je **Jaklík**, nejedná se však o registrovanou sociální službu. Kapacita klubu je plně vytížena a o děti se zde starají dvě pracovnice. Klub je dětmi vyhledáván a funguje na sídlišti již více než deset let. Průměrná návštěvnost je 20 dětí denně, což odpovídá kapacitě služby.⁵ Jaklík se mezi dětmi těší velké oblibě, lidé o službě vědí a využívají ji.

Klub má neustále plnou kapacitu, což jsem mohla sama vidět – v klubu to intenzivně žije. Klub si pochvalují také rodiče dětí, někteří dokonce při speciálních akcích klub navštěvují, což vnímám jako velký přínos klubu. Přestože je klub otevřen všem, zdá se, že ty sociálně nejslabší děti ho často nenavštěvují (viz citace dále v textu).

⁵ Více zde: http://mulitvinov.cz/mp/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=100115&id_ktg=1014

Co chybí - kapacita vs. reálná potřeba

12. Rodina a dospělí

Stačí projít několikrát sídlištěm a je na první pohled patrné, že zde žije mnoho více početných rodin s dětmi. Mnohé rodiny, zejména ty nízkopříjmové, se pohybují pouze v rámci sídliště a opouštějí ho jen minimálně. „*Ted' už je to dobrý poslední dva roky, už mě chválej, že jsem se polepšila, že mám všechno v pořádku. Já jsem dřív neuměla hospodařit, ale pak jsem se začala bát, že mi děti vezmou, tak jsem se to naučila všechno.. Já jsem dřív nic nezvládala, tak paní z Diakonie mě to naučila všechno a ted' mě chválí, že mi to jde, že nejsou žádný stížnosti na mě. Já jsem to nezvládala, ale já dávám za vinu sobě, že jsem to neuměla. Ta starší nechodila rok do školy, protože mi hlídala děti, tak mi ji chtěli vzít.*“ (Matka Janov)

V Janově žije 21 % obyvatel celého Litvínova (5189 osob). Přestože zde žije pouhá čtvrtina obyvatel Litvínova, kumuluje se v této lokalitě velké procento sociálně patologických jevů, což se významně dotýká rodin a dětí. Z celkem 267 klientů kurátora pro děti a mládež představuje v 67 % práce za celé ORP Litvínov. Ústavní výchova byla v 66 % nařízena u dětí z Janova. Čili téměř dvě třetiny všech případů připadají na lokalitu Janov, přestože v Janově žije přibližně 21% obyvatel Litvínova.⁶ Žije zde 400 – 500 sociálně vyloučených rodin.

Z dalších statistických údajů za rok 2014 orgánu OSPOD Litvínov vyplývá:

Počet nových spisů OM⁷ – 338

Počet soudních dohledů – 52

Počet umístěných dětí v ÚV – 76

Počet sledovaných rodin bez ustanovení dohledu – přibližně 50.

Ve většině případů se jedná o rodiny ze SVL⁸ Janov. Děti ze SVL Janov považuje orgán SPOD Litvínov za vysoce ohrožené.

Nyní je vhodné konfrontovat tato čísla s kapacitou služeb v oblasti péče o rodinu a děti:

⁶ Zdroj: http://www.mulitvinov.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=8604&id_dokumenty=445314

⁷ Ochrany mládeže.

⁸ Sociálně vyloučená lokalita.

- Kapacita SAS (detašované pracoviště, sociální služby **První krok**) pro Janov je na tento počet obyvatel: **2,5 pracovníků** přímo v Janově. Jedna pracovnice zvládne pracovat s maximálně 9 rodinami. Za ideální by pracovnice považovaly 5 plných úvazků – chybí zde tedy podle služeb 3 plné úvazky při stávajících kapacitách ostatních služeb.
- **Diakonie** má aktuálně v Janově **2 rodiny** (ony dva půl úvazky jsou na celý Most a Litvínov). Ideálně by pracovníci měli přímo v Janově dva plné úvazky, čili 16 rodin v přímé péči. Chybí tedy skoro 1,8 úvazku do dostatečné kapacity, opět při zachování stávajícího rozsahu služeb od ostatních organizací.
- **Charita Most** má aktuálně v péči **12 rodin** při úvazku 1,2 pracovníků, za ideální by považovala 3,5 úvazku.
- Kapacity SAS u všech poskytovatelů byly v loňském roce plně vytíženy, většina pracovníků hovoří o přetížení pracovníků a nutnosti delších čekacích lhůt. (detailní přepočty najdete od str. 38). Za rok 2014 bylo v rámci služby SAS pracováno se 78 rodinami z celkového počtu 400-500 sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených rodin v Janově, jedna ze služeb byla navíc následně výrazně omezena.

13. Sociální oblast – dluhy, bydlení, zaměstnanost aj.

Pracovníci řeší zejména tyto problémy: „*ÚP, Bydlení, ČEZ, RWE, Insolvence, Lékaři, styk se soudy, odvolání, vyplňování složenek atd. Vždycky jsou to ale kumulované problémy, nikdy neřešíme třeba jenom dluhy, ale vždy je to u těch rodin víc věcí. OSPOD ví, jakou máme kapacitu, jsme vzájemně ve spojení. Měli jsme požadavek 7 lidí a je nás tady 5. Myslím, že těch 7 by mohlo stačit, teď rozhodně ta kapacita není dostačující.*“ (Pracovnice, První krok)

Většina obyvatel, s kterými jsem hovořila, udávala nutnost se obracet o pomoc na neziskové organizace. Často potřebují pomoci s vyřízením sociálních dávek, s dokumenty v oblasti bydlení, s dluhy, s nedoplatky za energie, s chybami ve vyúčtování energií, s pochopením úředních listin, s hledáním zaměstnání, s pomocí v oblasti péči o rodinu a děti. „*Když mám nějaký problém, tak jdu tady do té detašovky.*⁹ *Třeba za rádio mi přišla pokuta, tak paní z detašovky mi pomáhala napsat odvolání, ale stejně to budu muset splácet. Oni první byli v Hamerské, takže je znám už dlouho. Pak taky do Jaklíku jak chodíme na to posezení, tak tam*

⁹ Detašované pracoviště Sociální služby První krok.

taky chodí ty paní, tak je znám i od tama. Jinak nic tady není. Tady už asi nic nepomůže, dokud se nezruší ty reality, tak to nic nepomůže. To jde strašně rychle dolů ty domu, během měsíců. Tady si ty lidi ty reality přehazují jako pingpongový míčky.“ (Matka od dětí)

V průběhu výzkumu se na mne lidé z Janova obraceli s mnohými dotazy. Jednalo se zejména o otázky občansko-právního charakteru, otázky týkající se problémů s bydlením, několik rodin se mne dotazovalo na možnosti přestupu dětí na jiné školy. K otázkám se většinou dostávali v průběhu rozhovoru. Ptali se také lidé, kteří již s některou ze služeb spolupracují, ale kapacita služby není schopna řešit všechny problémy. U některých osob bylo naopak patrné, že nejsou se žádnou ze služeb v kontaktu, což je evidentně v jejich neprospěch (malá orientace v tom, na co mají právo, s čím by jim vůbec organizace mohli pomoci atd.). Většina lidí ví, že na sídlišti nějaké organizace působí, ale nemají jasnou představu, co daná organizace dělá a jakou pomoc by jim mohla poskytnout. Někteří lidé si služby mezi sebou pletou, zejména spolek Libuše se sociálními službami První krok, jelikož sídlí ve vchodech vedle sebe.

- V únoru 2015 bylo do Janova vyplaceno 492 příspěvků na živobytí. V rámci okruhu společně posuzovaných osob se jedná o 1631 osob, které můžeme považovat za sociálně vyloučené na základě statistických údajů MÚ Litvínov. Na základě těchto čísel, a s ohledem na další skupiny obyvatel, (důchodci, matky vyplácené SSP atd.) se jedná o **2000** občanů, které lze jednoznačně považovat za **sociálně vyloučené**.¹⁰ Příspěvek na bydlení pobírá **3584** obyvatel Janova. Tyto obyvatelé lze považovat za **ohrožené sociálním vyloučením**.
- Většina organizací pracujících v lokalitě však odhadují populaci sociálně vyloučených v Janově okolo 70 - 80 % z téměř 5200 trvale žijících obyvatel. Podle kvalifikovaných odhadů by se tak mohlo jednat i o **4000 osob sociálně vyloučených**.

Sociální služby, které zde působí, řeší již vzniklé problémy – konkrétní zakázky. Není zde organizace, osoba (kromě projektu, který měla Libuše, ale již skončil), která by se například orientovala výhradně na pomoc v oblasti hledání zaměstnání. Toto roli neplní podle uchazečů o zaměstnání ani ÚP.

Dále zde do nedávna působily Poradny od Charity - v Litvínově a Janově, ale aktuálně jedna ukončuje provoz a druhá pracuje v rozpočtovém provizoriu v minimálním rozsahu třikrát za

¹⁰ Zdroj MÚ Litvínov.

týden v rozsahu dvou hodin (od 8-10 ráno). Podle zřizovatele byly obě poradny dostatečně využívány obyvateli Janova i Litvínova.

Dluhové poradenství zde provozuje Poradna při finanční tísní z Ústí nad Labem, která zde dojíždí jednou za čtrnáct dní (na dopoledne), což vzhledem k lokalitě a sociální skladbě obyvatel nelze považovat za dostačující. V loňském roce poradnu kontaktovalo 129 klientů. Nejčastější témata jsou oddlužení, exekuce, zadlužení obecně. Příčiny finančních problémů jsou nejčastěji snížení příjmů z důvodu ztráty zaměstnání či mateřské dovolené, neočekávané výdaje, úvěry pro třetí osobu.

Na těchto téměř 4000 osob ohrožených sociálním vyloučením připadá **6,7 úvazků pracovníků terénních programů**. Kapacita jednoho pracovníka je maximálně 10 – 12 klientů „na smlouvu“, čili v dlouhodobé spolupráci. To však za předpokladu, že by všichni pracovníci měli klienty pouze na smlouvu, a nemuseli se věnovat dalším desítkám žadatelů o službu za měsíc. Dalším faktorem, který znemožňuje věnovat se pouze přímé péči je náročná administrativa.

Terénní práce využilo v roce 2014 13 klientů z celkového počtu 2 900 osob starších 15 let, které jsou sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené (číslo vychází z předpokladu, že zhruba 80 % obyvatel Janova spadá do této kategorie). Takové pokrytí je zcela nedostatečné.

Poradenské služby se v roce 2014 pokoušely pomoci 264 osobám v Janově, přičemž potenciálních klientů zde žije téměř 3 000.

Na jednoho pracovníka by tak v teoretickém případě připadaly stovky potencionálních klientů.

14. Děti a dospívající

„S tím, že my když jsme to počítali, tak na Janově je přes 5000 lidí a dětí od 0-14 let necelých 1200 v tom sídlišti a to jsou rodiny, které mimo to sídliště nikam nevyjíždí. Takže to je 1200 dětí, které zůstávají na sídlišti v době prázdnin a nemají kam jít.“ (Městský úřad) Na sídlišti Janov se pohybuje mnoho dětí, které jsou trnem v oku některých obyvatel. Děti zlobí, dělají hluk, sedí tam, kde sedět nemají. Jelikož jsou často ze sociálně nepodnětných prostředí,

dopouští se někdy drobných přestupů na majetku a celkově se chovají tak, že se to ne všem zdá přijatelné. Lidé si na ně často stěžují.

Aktuálně se může v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pohybovat **10 dětí a dospívajících¹¹** na **1505** dětí a dospívajících ve věku od 5 do 24 let, kteří v Janově žijí. 20 dětí ještě dochází do klubu Jaklík, který však neposkytuje sociální služby, jedná se vyloženě o volnočasový klub.

Věková kategorie	Muži	Ženy	Celkem	Lokalita			
				Janov	%	Litvínov	%
0	92	91	183	59	32	124	68
1-4	486	448	934	310	33	624	67
5-9	744	672	1416	408	29	1008	71
10-14	661	575	1236	391	32	845	68
15-19	571	527	1098	335	31	763	69
20-24	724	688	1412	371	26	1041	74
Celkem				1874			

V letních měsících jsou tak děti bezprizorní po celý den a budí rozruch. Na tuto situaci se již pokoušelo reagovat pracoviště sociálních služeb První krok, jejichž pracovnice děti v odpoledních hodinách brávaly na hřiště. Aktuálně však službu neposkytují, jelikož je hřiště mimo provoz, navíc je zde opět problém s personální kapacitou služeb. Dalším problémem je to, že se nejedná o personál přímo proškolený na práci s dětmi, ani službu pro děti, jednalo se spíše o opatření, které mělo zamezit stížnostem občanů na děti.

Na situaci v oblasti volného času dětí upozorňovali shodně všichni respondenti. Hovořili o chybění hřiště pro velký počet dětí. Zcela tristně působí například dřeva zavěšená z balkónů přízemních domů, které si zde pro děti zavěsili jejich rodiče, aby tu „*děti měli aspoň nějakou houpáčku*“, na které se děti střídají.

Dalším subjektem, který se věnuje dětem i v mimoškolním čase, je škola. Škola poskytuje asi 20 kroužků pro děti. Kroužky jsou dětmi navštěvované během školního roku a zástupce školy mluví o plné kapacitě. Rodiče dětí, s kterými jsem měla možnost mluvit, však často

¹¹ Aktuální kapacita NZDM, plánuje se rozšíření na přibližně 15-18 po rekonstrukci nové budovy.

kroužky nenavštěvovali. Vysvětlovali to většinou nedostatkem financí – nemuselo se jednat přímo (i když ty většina zmiňovala) o výdaje za daný volnočasový klub, ale například nemožností koupit dětem tenisky na sport apod. Někteří zmiňovali, že přestože se jedná o drobné poplatky, při větším počtu dětí již na kroužky nemají. *„Ty volnočasové aktivity vybíráme třeba 100 korun na pět měsíců, takže vybíráme minimální částky, ale jsou tam. Ale spousta těch volnočasových aktivit probíhá pouze na základě dobrovolnosti těch učitelů. Třeba návštěva divadla, ty děti by mohli chodit třeba dvakrát za měsíc, ale to je sci-fi, protože oni na to nedají peníze ty rodiče. Pro ten kolektiv by bylo dobré, aby jeli všichni, tak na to bychom potřebovali ty peníze.“* (Zástupce školy)

Klíčové problémy při poskytování služeb

V Janově lze nedostatky v poskytování sociálních služeb pozorovat na více rovinách. Některé jsou patrné na první pohled. Vidíte spousta dětí ze sociálně slabého zázemí, které nemohou navštěvovat placené kroužky a tak se poflakují po sídlišti. Viditelné jsou matky, které postávají před domy s kočárky, protože nemají zázemí, kde by mohly společně s dětmi trávit čas.

Na nedostatečné kapacity v oblasti sociální práce upozorňují také dotazy občanů. V terénu mne lidé pravidelně zastavovali a ptali se mě, zda bych jim mohla pomoci tu s vyřízením pojištění, tu s přestupem dítěte na jinou školu nebo s vyřízením příspěvku pro jejich těhotnou ženu. Několikrát jsem byla zastavená s dotazem, zde nevím, kdy do lokality zase přijede jeden z terénních sociálních pracovníků, jelikož už ho netrpělivě očekávají.

Viditelné je i materiální zázemí sídliště – ony všemi dokola omílané lavičky zde opravdu chybí, že je zde nedostatečné zázemí pro děti, je ihned patrné. Na další problematické body upozorňovali zástupci institucí a neziskových organizací v regionu, které korespondovaly s výpověďmi občanů sídliště. Do očí bijící je i nedobrá situace bytového fondu.

Na druhou stranu, přestože existují oblasti, na kterých by šlo „pracovat“ či je kapacitně posílit, někteří občané pozitivně reflektují, že některé domy se v posledních letech opravily, že je na sídlišti škola, s kterou se dobře spolupracuje, že se neziskové organizace pravidelně schází na městském úřadě, nebo to, že se zde dbá o bezpečnost občanů.

15. *Nedostatečné kapacity a informovanost občanů*

Přestože ne všichni obyvatelé jsou obeznámeni se všemi službami, které jsou v Janově poskytovány, všechny organizace mají plnou kapacitu. U některých služeb jsou delší čekací lhůty, nebo je dokonce nutné zájemce o službu odmítat. Z důvodu plných kapacit tedy služby neřeší intenzivně vlastní propagaci, jelikož mají dostatek klientů. Na druhou stranu tak ale zůstává část obyvatel, která o existenci služeb neví, případně mají zmatek v tom, co od které organizace mohou požadovat. Občané měli mlhavou představu o tom, co v které organizaci probíhá a jak se od sebe liší.

Dalším problémem jsou nedostatečné kapacity poskytovaných služeb, o kterých mluví zcela shodně všichni zástupci organizací, což dokládají nejenom plnou kapacitou, ale také nutností zavádění čekacích lhůt, případně nutností odmítat zájemců o službu. Mnozí z pracovníků hovoří o nutnosti brání si práce domů z důvodu nedostatku času. *„No, já si myslím, že největší problém je v tom, že těch služeb je málo. Tady nejvíc je asi na počet lidí ta Charita a město má nějaké pracovníky, teréňáky a to je tady taky pár lidí. Myslím si, že tady funguje Jaklík ale i to spojení nás a Jaklíku je stále strašně málo lidí pro to, kolik je tady na sídlišti dětí. Na tom novém baráku bude prostor větší, ale kapacita tam bude zase podle těch zaměstnanců. Nám se tady stane, že přijdou děti a je tady plno.... Tady je silnice, vracet domů se jim nechce a na to opravdu narážíme často, že ty děti musíme posílat pryč a to je další taková věc na tom osadním výboře, že nejvíc si stěžují na ty děti, že tu poletují a dělají nepořádek.“* (Pracovník Charity)

Nedostatečné kapacity se odráží nejenom v možnosti pomoci limitovanému počtu zájemců o službu, ale mohou se negativně odrážet ve způsobu práce. *„No, nebudu jmenovat, ale jsou firmy, kde hodně těm lidem pomáhají, vezmou je za ruku a všechno to s nima obejdou, všechno jim obtelefonují a to my neděláme. Oni jsou schopní jim zařídit občanku během jednoho setkání, protože oni tam s tím klientem jdou, hned se tam vypíše formuláře a podá se žádost, ale u nás je to otázka jednoho měsíce, protože my to neděláme za ně, my je to prostě učíme, aby z toho pak něco měli v budoucnosti.“* (Diakonie Most) Je tedy otázka, zda je tento způsob práce podmíněn nekompetentností nebo snahou o urychlení práce z důvodu nedostatku času na všechny žadatele o služby.

16. *Od represe přes charitu - kvalita služeb a koordinace*

Přístup ke klientovi je dán i dalšími faktory, nejenom kapacitou organizace. Problematika sociálního vyloučení a chudoby vzbuzuje různé emoce. Téměř každý člověk má na situaci sociálně vyloučených svůj názor, lidé na sídlišti situaci hodnotí a snaží se ji interpretovat. U některých sociálně vyloučení vyvolávají soucit, snahu za každou cenu pomoci. Jiní naopak spíše nabádají ke zvýšení požadavků a nároků na ty, kteří pobírají sociální dávky či jiné příspěvky od státu. V tomto spektru se nachází způsob pomoci a práce některých organizací. Velmi často soucit vzbuzují zejména děti. Soucitná poloha je zjevná například na některých školách v Litvínově, kdy učitelé dětem, které ve vyučování „odpadávají“ hlady, nosí nenápadně svačinky, skládají se dětem na jídlo, jelikož situaci už z lidského hlediska nemohou přihlížet. Dospělí, kteří se „poflakují“ okolo domů do pozdních hodin naopak vzbuzují spíše naštvanost typu „proč bych na ně měl vydělávat“. Obě dvě pozice (ne v extrémní podobě) lze zaznamenat u poskytovatelů služeb. Stejně jako je nezbytná represe, někdy není možné pomoci jinak než „polívkou“. Pokud však organizace pomáhají „polívkou“, mělo by být jasné, z jakého důvodu a za jakým účelem, aby tento druh pomoci nevyvolával nezodpovězené otázky a nepodporoval ještě více naštvanost občanů.

Zatímco například Sociální služby První krok jsou svým institucionálním zázemím vnímány spíše na represivním konci spektra, stejně jako ÚP či Policie, mohou jiné organizace vyvolávat dojem, že poskytují něco lidem, kteří si to „nezaslouží, jen tak, zadarmo“. *„Bohužel, některý ty služby dělají charitu, ale nedělaly sociální práci, oni s těmi lidmi nepracovali. Sociální služby jsou od toho, pomoci těm lidem, který jsou nějakým způsobem sociálně znevýhodnění. Co nejvíce jim pomoci se osamostatnit a nedělat ty lidi ještě více závislí na tom systému. Oni pro to nic neudělají a dostávají potraviny, a dokud se tento systém nezmění, tak to nikdy nebude lepší.“* (Krajský úřad)

Vzhledem ke změně financování a předání kompetencí z MPSV na kraje, musí Krajský úřad zohlednit, která z neziskových organizací a jak poskytuje své služby, jelikož „balík“ peněz, kterým kraj disponuje je omezen a není možné podporovat ty služby, které neodpovídají standardům kvality. *„Spousta let, když to bylo pod MPSV, tak se až moc na kvalitu nejelo, kontrolovaly se hlavně technické podmínky a teď je to pod krajem a my budeme platit jenom ty služby, které splňují nějakou kvalitu, takže to my určitě budeme dělat, že budeme zjišťovat tu kvalitu služby, to je pro nás nyní největší úkol.... Stačí ať je jedna jakákoliv funkční pracovní skupina, která bude zastřešovat všechny tyto oblasti, v čele bude koordinátor*

komunitního plánování, ale je důležitý, aby se tam zvali i naši vedoucí pracovních skupin. Tehdy pan Olah nám poslal přehled koordinátorů v kraji, ale ne všichni se účastnili těch pracovních skupin. Ať nezřizují novou skupinu, ale je nutné zvat paní Kasalovou. Pokud Agentura plánuje, že bude mít v rámci koordinovaného přístupu nějaký tým odborníků, tak ať vyjde z toho, kolik tam je v současné době pracovních skupin v sociální oblasti, aby se tam dohodli a vytvořili spíš jednu pracovní skupinu, protože jakmile je jich víc, tak se to tříští a nemá to smysl.“ (Krajský úřad, Ústí nad Labem)

Tato kapitola opět souvisí s možností poskytování opravdu profesionálních služeb tam, kde chybí finanční prostředky na ohodnocení kvalitních pracovníků, na supervizi nebo na další vzdělávání. Je otázkou, zda nekvalifikovaný, nedobře ohodnocený personál fungující bez supervize může poskytnout kvalitní službu, které vede ke zkompetentňování klientů.

17. Platy, fluktuace a vzdělání pracovníků

Služby, které se snaží o výběr kvalitních pracovníků, mají problém najít motivované uchazeče s adekvátním vzděláním vzhledem k platu, který jim mohou reálně nabídnout. Nízké platy, fluktuace zaměstnanců a kvalita uchazečů o místa jsou úzce provázané fenomény, které se v důsledku odrážejí na kvalitě poskytovaných služeb. „Čím dýl tu práci dělám, tak tím je ta situace horší a horší z hlediska platové a personální. Ted' se mi do výběrového řízení přihlásili tři lidi, kteří splňovali kvalifikaci, to jsem snad ještě nezažila a ted' si z těch tří vyberte. Dřív to byly celodenní výběrka a bylo spousta uchazečů. Nevím, čím to je. Vyberte pak kvalitní lidi. Možná je to i prestiž té práce. Chodit do sociálně vyloučené lokality mladá holka asi moc nechce. Navíc tady by to chtělo ty nekvalifikovanější pracovníky na ty lokality. Já navíc nemám čím ty pracovníky namotivovat, protože nemám peníze. Čím já je můžu motivovat? Možná tak nějakým vzděláváním, přístupem k nim, ale...Navíc ta práce je velmi náročná, plná frustrace a navíc to není dobře ohodnocené.“ (Diakonie)

Problémem není pouze najít kvalitní pracovníky, ale i je ve službách udržet. Odliv uchazečů může být vyšší právě v těch organizacích, kde se vyžaduje profesionálně odvedená práce, která v sociálně vyloučené lokalitě vyžaduje zvýšené pracovní úsilí a velkou motivaci. „Ted' si vemte, že věnujeme úsilí do zaškolování a pak ten člověk odejde ještě ve zkušební době třeba. Za poslední roky se mi tady vystříдалo nějakých 6 lidí na ty dva úvazky. Dvě odešly ještě ve zkušebce – tam nebyla motivace pro tu práci. Určitě je to i o finančním ohodnocení.“

Ze začátku to může tu absolventku uspokojit, ale pak už to většinou nestačí ten plat. Tady máte po šesti letech práce třeba 13 000 korun, ale já jí nemůžu dát víc, protože prostě na to víc nemáme.“ (Diakonie)

Většina respondentů z řad institucionálních aktérů se shoduje na tom, že upadá prestiž oboru sociální práce, což je do značné míry dáno právě platovými podmínkami. Podílí se na tom ale i stigmatizace pracovníků, která vychází z práce se sociálně vyloučenou stigmatizovanou populací, prezentace sociální práce v médiích, nejasné představy o výkonu profese veřejností, nepochopení cílů sociální práce u veřejnosti.

Chybějící služby a opatření

18. Terénní nízkoprahové služby a NZDM pro děti a dospívající, s větší kapacitou

Vzhledem k tomu, že stížnosti obyvatel míří zejména do řad dospívajících a dětí, které se bezprizorně pohybují po okolí, zdá se, že nedostatek služeb a aktivit pro tuto skupinu vnáší do Janova nejvíce napětí.

Nízkoprahové kluby (NZDM) poskytují zázemí, podporu a odbornou pomoc dětem a dospívajícím v obtížné životní situaci. Posláním těchto služeb je motivovat a podporovat děti a mládež k aktivnímu přístupu při řešení osobních situací. V tuto chvíli je poskytovaná služba poddimenzovaná a prováděna pouze Charitou Most s kapacitou 10 dětí. Domino je otevřeno pro děti od 6-25 let.¹² Vzhledem k poslání a charakteru služby (a věkové struktuře klientů) je zcela nemyslitelné aby dospívající nebo děti dojížděli do NZDM do centrálního Litvínova.

Nikdo v Janově neposkytuje terénní formu NZDM, kterou by lokalita výrazně potřebovala. Cílem je poskytování informací a zajišťování pomoci přímo v terénu, případně odkazování do dalších zařízení dle potřeby klientů. Terénní pracovníci zaměřeni na tuto cílovou skupinu pak mohou kontaktovat právě tu mládež, na kterou si veřejnost nejvíce stěžuje – ty problémové děti a dospívající, které je obtížné do „klubů“ dostat. Obecným cílem je pak

¹² Funguje zde také NZDM Jaklík pro 20 dětí, ale nejedná se o registrovanou sociální službu, který má kapacitu 20 dětí.

prevence sociálně patologických jevů a snižování rizik ohrožujících děti a dospívající. Velké zkušenost s poskytováním terénních služeb v pravém slova smyslu má např. nezisková organizace Most k naději, přestože sleduje jinou cílovou skupinu. Také přístup pracovníků je spíše „nízkoprahový“, což je to, co by mohlo pomoci oslovit problémové děti. Dospívající navíc mají často problémy plynoucí z užívání návykových látek, na což se právě tato organizace zaměřuje.

Je potřeba rozšířit i kapacitu ambulantního NZDM a učinit ho atraktivní pro problémovější a starší děti, které podle rozhovorů NZDM Domino moc neoslovuje. Pro dospívající a rizikovou mládež zde nefunguje prakticky nic.

19. Volnočasové centrum pro matky s dětmi – mateřské centrum, předškolní klub

Shodně napříč institucemi i rozhovory z řad občanů se opakuje chybění aktivit pro matky s dětmi. V Janově nefunguje ani jedno rodinné centrum nebo předškolní klub pro matky s menšími dětmi. První kontakt dětí s institucí je tak v Janově často díky předškolnímu roku „přípravce“, která je již zaběhnutou součástí předškolní přípravy Janovských dětí.

Centrum pro matky s dětmi neplní pouze volnočasovou funkci, ale má být prostorem pro zodpovídání dotazů, případně pro edukaci méně sociálně a rodičovsky zdatných matek, které mohou mít s péčí o dítě problémy, což se negativně projevuje právě na další generaci. V Janově mají pracovníce SAS plné ruce práce a je dle jejich výpovědí evidentní, že s rizikovými matkami nepracuje nikdo dřív, než se dostanou do péče OSPODu. Deficity v této oblasti vnímají také zástupci škol v regionu. „Pro matky s menšími dětmi, to tady není nic, žádné mateřské centru tady není, pokud vím... Tam je hodně dětí 0-3 a ty maminy s těma dětma nemá kam jít. Ta janovská školka má i dvě třídy dvouletých, ale to je většinou pro ty matky, které pracují, je tam asi 15 dětí, ale zase to nepojme tu kapacitu. Ale ty maminky, které by potřebovaly něčemu naučit, jak se starat o to dítě, jak ho rozvíjet, tak to tam není vůbec nic pro ně, aby se ty děti připravily na vstup do té školky aspoň trochu, protože ty děti tam pak v té školce už ztrácí. (MÚ Litvínov) „Ale v rámci komunitního plánování, tak nám tam úplně chybí nějaké pokrytí volného času pro rodiny s dětmi. Tak je tam Jaklík, je tam od Charity nízkoprahové zařízení, ale všechno to má malou kapacitu. Navíc když ty rodiče mají víc dětí, tak i kdyby to měla být dvacka, tak dát za každé dítě dvacku pro všechny děti na

nějakou akci, tak oni ty rodiče to dohromady prostě nedají. My potřebujeme akce pro rodiny, kde přijde mamina od mimina s pubertákem. To tam vůbec není.“ (Diakonie)

20. Drogové poradenství

Mnozí z obyvatel zmiňují, že drogy jsou na sídlišti stále větším problémem. Tento problém zmiňují i pracovníci, kteří se dostávají do kontaktu s celou rodinou. Udávána je velká míra konzumace návykových látek u matek menších dětí a u dospívajících. Podle terénních pracovníků Mostu k naději se návykové látky týkají na Janově různých sociálních skupin.

V Janově již fungují terénní pracovníci Mostu k naději, kteří pravidelně v lokalitě mění harm reduction materiál a poskytují odborné drogové poradenství. Podle informací Městského úřadu se již počítá se zřízením drogové poradny přímo v jednom z bytů na sídlišti. Centrum by nemělo pečovat pouze o závislé na nelegálních látkách, ale i o ty, kteří mají problém např. s alkoholem nebo gamblingem.

21. Kurzy finanční gramotnosti, poradenství zaměřené na dluhy a hledání zaměstnání

Velkým problémem, se kterým se zde lidé potýkají, jsou finance, lépe řečeno jejich nedostatek a špatné nakládání s nimi. Sociálně vyloučená populace s nízkým dosaženým vzděláním se často stává obětí různých „výhodných“ půjček, kdy lidé často nerozumí tomu, co podepisují.

Dluhová poradna je v Janově jednou za 14 dní, což vzhledem k lokalitě nelze považovat za dostačující. Na základě rozhovorů jsem nabyla dojmu, že oblasti dluhů přetrvává spousta nejasností a neporozumění.

V rodinách jsem měla možnost pozorovat přínos konzultací za asistence sociální pracovníce, kdy na základě doporučení matka početné rodiny zcela změnila způsob hospodaření. Je tedy patrné, že individuální přístup a důkladná komunikace ohledně hospodaření s penězi má smysl. Dříve tyto kurzy poskytovaly ÚP, ale aktuálně neprobíhají. *„Ty rodiny vůbec neví, jaký mají měsíční příjem, protože ty lidi mají ten měsíční příjem rozdělený třeba na třikrát: oni mají třeba mateřskou doplatek na bydlení atd. a vše jim to chodí v různou dobu. Takže oni absolutně nezvládají udržet přehled o těch svých příjmech... Udělat pro ně vyloženě*

školení finanční gramotnosti, to by bylo potřeba pro ty lidi a to tady pro ně nikdo nedělá.“

(První krok)

Podle respondentů zde chybí subjekt, který by poskytoval kvalitní služby v oblasti hledání zaměstnání, měl časovou a personální kapacitu na pomoc s vytvářením životopisů a obvolávání inzerátů s uchazečem o zaměstnání. Úřady práce takovou intenzivní formu podpory neposkytují. Nezaměstnanost je v lokalitě vysoká a právě liknavost některých občanů k hledání zaměstnání je tím, co dráždí pracující část sídliště.

22. Občanská poradna

Občanská poradna zvyšuje informovanost občanů v oblasti bydlení, sociální problematiky, rodinných a mezilidských vztahů, pracovněprávních vztahů, zaměstnanosti, majetkoprávních vztahů, ochrany spotřebitele, správního řízení a jednání na úřadech. Měla by nabízet bezplatnou, nezávislou a důvěrnou a nestrannou pomoc, praktické, věcné a správné informace o právech a povinnostech, předávat kontakty na organizace zaměřené na případnou další odbornou pomoc.

Podle některých pracovníků v sociálních službách a zástupců institucí chybí přímo v Janově kvalitní občanská poradna, která by měla nakontaktovány právníky, odborníky na dluhové poradenství a další potřebné profesionály. Takto dochází k tříštění služeb mezi různé subjekty, což se může jevit jako ne úplně nejefektivnější. *„Ještě možná co se týče odborného sociálního poradenství, tak občanská poradna v pravém slova smyslu. Taková ta gro občanská poradna, co má Diakonie v Mostě, co mají nasmlouvaný právníky, pomáhají jim s oddlužením a tak dále, tak to možná tam chybí, ale takový to základní sociální poradenství vám musí ze zákona poskytnout každá služba. Tam je nízkoprahový zařízení pro děti a mládež se s těma dětma se tam má pracovat, to není herna pro děti.“* (Krajský úřad)

V současnosti se nejvíce této službě přibližuje terénní programy neziskové organizace Společný život, kterou vede profesionál v oblasti sociálních služeb. Tato organizace však nedisponuje materiálním zázemím občanské poradny, ani kapacitou v oblasti personální. Pokud by se uvažovalo o zřízení občanské poradny, mohlo by být přínosné spolupracovat právě s touto organizací, která se již angažuje v občansko-právních oblastech.

23. **Volnočasové aktivity nejenom ve škole**

„No, to už je pak další věc a to je už asi mimo tu oblast služeb, ale že tu opravdu není moc kam jít. Tady v Janově je jedno fotbalové hřiště, to po pravdě nevím, jak je vytižené, ale mám pocit, že tam je nějaký kroužek pro menší děti a jinak nevím, že by tady něco fungovalo. Libuše tady dřív dělala nějaké aktivity pro děti, ale myslím, že to už tam vůbec nemají, ale ti. Asi úplně nejvíc to vidím na těch dětech a dospívajících, že nemají kam jít. Tady je sice hřiště u školy, ale nevím, spíš možná, kdyby byl nějaký člověk, který by dokázal ty děti namotivovat a něco jim ukázat – vzít si je zakopat na hřiště, nebo je nějak namotivovat v nějaké činnosti.

(Občan)

Všichni ze sociálních pracovníků, občanů i zástupců institucí se shodují, že je potřeba rozšířit kapacitu a nabídku v oblasti volnočasových aktivit. Širokou nabídku volnočasových aktivit poskytuje škola, přesto tento charakter poskytovaných aktivit není pro všechny děti – například slabší studenti, či děti, které nemají pozitivní vztah ke škole, často nechtějí volný čas dále trávit v této instituci. Právě tyto děti však potřebují často zvýšenou péči. Na základě výzkumu je patrné, že právě děti ze sociálně nejméně podnětného prostředí službami pro dospívající „propadávají“ - jednoduše řečeno, nechodí nikam. *„Nemluví se tady prostě, dodržují se tady pravidla a ty horší to nejsou schopni to dodržovat a ti lepší je tady ani chtít nebudou, protože se jich, nechci říct štítit, ale jsou zvyklí prostě žít jinak než tady ty.“*

(Pracující s dětmi)

Velmi dobře a smysluplně v této oblasti fungoval spolek Libuše v devadesátých letech. Tímto způsobem lze rozšířit spektrum volnočasových služeb a nakontaktovat i ty děti a dospívající, kteří propadávají institucemi, jako jsou škola nebo NZDM: *„My jsme registrovaný spolek a vznikli jsme v roce 1996 a obsahem naší činnosti byla práce s dětmi na Janovském sídlišti. A fungovalo to tak, že středoškoláci po škole jeli do Janova, tam posbírali děti okolo sídliště a hráli s nimi fotbal nebo divadlo. O víkendech s nimi jezdili na chaty, chalupy, jezdili s nimi na tábory atd.“* (Spolek Libuše)

Bylo by vhodné nevnímat volnočasové aktivity mimo školu jako přímou konkurenci školních kroužků, ale spíš jako rozšíření sortimentu služeb pro bezprizorní děti. Většina z těchto dětí navíc není již školou povinná a právě tato skupina se jeví nejenom jako nejproblémovější, ale potenciálně nejvíce ohroženou sociálně patologickými jevy jako jsou užívání návykových

látek, předčasné vypadávání ze středoškolské docházky nebo nechtěným těhotenstvím. Právě tato skupina aktuálně na sídlišti nemá v podstatě žádnou institucionální podporu.

24. Podpora, vzdělávání a supervize zaměstnanců

Práce v sociálně vyloučených lokalitách klade na pracovníky zvýšené nároky. Vzhledem k tomu, že se jedná o náročnou práci s vysokou mírou frustrace, bylo by vhodné, aby pracovníci měli možnost systematické supervize, aby byli pravidelně (finančně) odměňováni a aby bylo slyšet, že vykonávají potřebnou a prospěšnou práci nejenom pro ty, kterým služby poskytují, ale potažmo pro celkové klima lokality.

Právě u pracovníků, kteří nejsou primárně profesí sociálními pracovníky, či absolventy jiných oborů v pomáhajících profesích, může panovat mylné pochopení toho, co by supervize měla do týmu či do práce s klientem přinést. Tito pracovníci pocítují větší zátěž, jelikož na profesi a psychickou zátěž z ní plynoucí nebyli systematicky připravováni v rámci studia. „*Supervize máme podle standardu práce, ale v současnosti je to tak drahá záležitost, že si to nemůžeme dovolit. ... I když víte co, já supervize, nevím, mě to přijde jako to samý jako je hospitace ve školství a ono to vyjde na stejno, když vám to udělá ten vedoucí, který je v tom proškolenej. Nevím, přijde mi to jako normální kontrola, protože ono to tak i je, je to kontrola chování toho člověka v té jeho funkci, možná ne kontrola, ale rozbor toho, co by mohlo být líp... Já si myslím, že to může udělat ten vedoucí pracovník, pokud je v tom proškolenej.*“ (Pracovnice v sociálních službách) Z citace je patrné nepochopení toho, co je cílem a smyslem supervize, čili podpora v pracovně náročných momentech.

25. Doučování mimo prostory základní školy

Podle zástupců školy i žáků na škole doučování probíhá. Věnují se mu však i další subjekty, jako jsou například sociální pracovníce Sociálních služeb První krok nebo pracovníce SAS, které vykrývají nedostatek mimoškolních subjektů, které by se tématu věnovaly. Doučování navíc potřebují i děti, které už ZŠ ukončili.

Je jasné, že i kdyby se v NZDM Domino a v Jaklíku nedělalo nic jiného, než věnovalo školní přípravě, vzhledem k celkové kapacitě se tato pomoc dotkne velmi málo žáků. Aktuálně se

tedy školní přípravě věnují pouze ve škole a chybí pestrost subjektů, které by tuto službu poskytovaly.

Vzhledem k nízké motivaci studentů pokračovat dále na střední školy je tato služba o to potřebnější, jelikož by se studenty ZŠ mohla pracovat i tímto směrem. Na Janovské ZŠ sice funguje propracovaný systém kariérního poradenství, aby poskytované informace měly váhu, bylo by vhodné, kdyby s dětmi na toto téma pracoval i další subjekt.

26. *Dialog mezi občany sídliště*

„Jako hlavní by bylo, kdyby lidi mohli být tolerantnější, to vnímám tady jako hlavní problém. Protože tady opravdu kolujou fámy o tom, jak mají sociálně slabí zadarmo koupaliště, jak mají zadarmo taxíky a to tady opravdu frčí všude, kde jsou ty sociálně vyloučené lokality. V Chánově je to to samý a to té situaci opravdu nepomáhá.“ (Sociální pracovník, Litvínov)

Janov v několika málo posledních letech změnil svou podobu. Z poměrně standardního sídliště se podle občanů stalo sídliště druhé kategorie, plné lidí se základním vzděláním, bez práce, na sociálních dávkách. Změnila se nejenom sociální skladba, ale i podoba sídliště. Některé domy se začaly vybydlovat, byl zde najednou větší nepořádek. Lidé jsou naštvaní a dávají změny za vinu nově příchozím. Toto je však poměrně zúžený pohled na problematiku a vnáší do sídliště pouze nenávisť. Nejenom ti, co si stěžují, jsou oběťmi dané situace, oběťmi jsou také oni nezaměstnaní, s velkými rodinami, s nízkou finanční a ekonomickou gramotností, kteří se stali součástí zájmů těch, co jim domy pronajímají.

Neschopnost dialogu mezi skupinami obyvatel se projevuje vehementně již ve školách a školkách, a odnáší ji ti, kteří za situaci sídliště primárně nemohou, čili děti, které vyrůstají s tím, že již od malička někomu vadí. Pokud se toto nastavení nezmění, ony děti nebudou v budoucnu těmi, které se budou snažit o dobré občanské soužití a dialog, jelikož ho nikdy samy nepoznaly. *„Už jenom ta image té školy je prostě špatná. My už jenom někde vyrazíme, tak už máme nálepku „jéé, Janov“ a hrozně těžko se nám prokazuje, že ty naše děti nejsou horší, než ty děti jiné“.* (ZŠ Janovská)

Závěry a tabulky kapacity jednotlivých služeb

Poskytované služby v Janově i jejich kapacita jsou vzhledem ke kumulovaným sociálním problémům značně poddimenzované a neodpovídají potřebám místních obyvatel. Nejvíce poddimenzované jsou sociální služby v oblasti péče o děti a dospívající. Sociální služby pro tuto cílovou skupinu poskytuje pouze NZDM Domino provozovaný Charitou Most s kapacitou 10 dětí. Děti a dospívající ze sociálně nepodnětného prostředí tak tráví volný čas na sídlišti mezi vybydlenými domy a s tím, co jim „přijde pod ruku“, na což reagují obyvatelé, kteří si stěžují na hluk a nevhodné chování dětí a dospívajících. Riziková mládež po ukončení ZŠ je zcela bez institucionální podpory. Jedná se o nejrizikovější skupinu z hlediska ohrožení patologickými jevy jako je zneužívání návykových látek, nechtěná těhotenství, předčasné ukončení školy apod. Chybí nízkoprahové zařízení atraktivní i pro mládež po patnáctém roku a terénní práce s dětmi a dospívajícími.

Chybí i kvalitní občanská poradna, která by slučovala chybějící, případně poddimenzované služby v Janově, jakými jsou například dluhové poradenství, poradenství v oblasti zaměstnanosti, občansko-právní problematika. Donedávna některé služby provozovaly Poradny od Charity Most, které však aktuálně fungují v rozpočtovém provizoriu, jedna poradna bude ukončovat provoz zcela jistě.

Zcela nedostačující jsou kapacity SAS, kde se každá z organizací potýká s přetížením zaměstnanců (Sociální služby První krok, Diakonie, Charita). Na 400-500 sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených rodin, potýkajících se s řádnou docházkou dětí do školy, s nedostatky v péči o domácnost, častým výskytem návykového chování a dalšími sociálně patologickými jevy, se stará 3,7 úvazků pracovníků s podporou Diakonie, která měla v době výzkumu v lokalitě v péči 2 rodiny.

Institucionálně selhává primární prevence v péči o rodiny, kdy v sociálně vyloučené lokalitě nepůsobí ani jedno mateřské centrum nebo předškolní klub. Rodičovskými kompetencemi ne dobře vybavené matky jsou zcela bez institucionální podpory, dokud se nedostanou do „hledáčku“ OSPODu, tedy ve chvíli, kdy jsou již patrné výraznější rodičovské deficity. Tento nedostatek se dále projevuje na dětech, které se nezvládají dobře adaptovat na první ročníky základní školy (pokud nenavštěvují alespoň přípravný ročník ZŠ) a tak na sociální vyloučení „dobře“ připravujeme další generace.

Institucionální poddimenzovanost se projevuje nejenom na sociálně vyloučené populaci, ale zasahuje i do vztahů na sídlišti. Pracující si stěžují, že je mládež budí po nocích, ničí vybavení sídliště, vkrádá se do zabetonovaných bloků domů apod. Stěžují si na to, že není kde trávit volný čas, že velké rodiny tvoří hloučky tam, kde to není vhodné, a dělají nepořádek. Trnem v oku jsou matky, které se nedokáží adekvátně starat o své děti nebo mladí dospělí, kteří se ihned po ZŠ hlásí na ÚP, místo toho, aby s nimi někdo systematicky pracoval na změně jejich budoucnosti. Problémy se dále projevují na regionální úrovni, kdy Ústecký kraj má největší počet dětí v ústavní výchově, nedostatek vzdělaných lidí apod.

Je zcela evidentní, že je nutné pracovat nejenom s dospělými z Janova, ale zejména s dětmi a dospívajícími, kteří budou v dalších letech nadále ovlivňovat nejenom život na sídlišti, ale v celém regionu.

Bylo by vhodné, aby instituce vedly intenzivní dialog s těmi, kteří péči sice nepotřebují, ale tvoří atmosféru sídliště – aby bylo zcela jasné, že ona opatření se nedělají pouze pro „ně“, ale pro nás všechny.

Závěrem přikládám tabulky, které výše popsané skutečnosti ilustrují v číslech. Zachycují současné pokrytí jednotlivými sociálními službami (případně dalšími aktivitami pro sledovanou cílovou skupinu) v kontrastu s velikostí cílové skupiny, tedy potřebností. Údaje o počtu klientů za rok 2014 a okamžité kapacitě služeb uvedli jednotliví poskytovatelé služeb, respektive instituce organizující aktivitu (případný překryv klientů nebyl šetřen), a týkají se pouze obyvatel Janova. U velikosti cílové skupiny se vychází z údajů v Evidenci obyvatel a odhadů sociálního odboru.

Služba SAS

	Počet rodin ve službě za rok 2014	Okamžitá kapacita služby
Diakonie ČCE Most	10	2
První krok	40	3
Charita Most!	28!	3!
Celkem	78	8

! Služba byla od roku 2014 výrazně omezena

Velikost cílové skupiny (počet rodin s dětmi)	400-500
--	---------

Za rok 2014 bylo v rámci služby SAS pracováno se 78 rodinami z celkového počtu 400-500 sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených rodin v Janově, jedna ze služeb byla navíc následně výrazně omezena.

Služba TP

	Počet uživatelů v roce 2014	Okamžitá kapacita služby
První krok	12	2
Charita Most!	114!	6!
Společný život	15	2
Celkem	141	10

! Služba byla od roku 2014 výrazně omezena

Velikost cílové skupiny (počet osob starších 15 let)	2 900
---	-------

Terénní práce využilo v roce 2014 141 klientů z celkového počtu 2 900 osob starších 15 let, které jsou sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené (číslo vychází z předpokladu, že zhruba 80 % obyvatel Janova spadá do této kategorie). Takové pokrytí je zcela nedostatečné.

Poradenské služby

	Počet uživatelů poradny v roce 2014	Okamžitá kapacita služby
Poradna při finanční tísní z ÚnL	129	1
Poradna Janov (Charita Most)	135	1
Celkem	264	2

Velikost cílové skupiny (počet osob starších 15 let)	2 900
---	-------

Poradenské služby se v roce 2014 pokoušely pomoci 264 osobám v Janově, přičemž potenciálních klientů zde žije téměř 3 000.

Volnočasové aktivity pro děti a mládež

	Počet dětí navštěvujících aktivitu za rok 2014	Okamžitá kapacita služby
NZDM Domino (Charita Most)	252	10
Klub Jaklík*	nezjištěno	20
Kroužky ve škole*	168	nezjištěno
Celkem	420 + Jaklík	30 + kroužky ve škole

* Nejedná se o registrovanou službu

Velikost cílové skupiny (počet dětí/mládeže ve věku 6-25)	1 500
---	-------

Okamžitá kapacita klubů pro děti a mládež je zcela nedostatečná, kluby nabízejí 30 míst, přičemž v Janově žije přibližně 1 500 dětí a mladých dospělých, kteří by služby mohli využívat. Roli klubů nemohou zastoupit početně ani obsahově volnočasové aktivity nabízené školou.

Aktivity pro děti mladší 6 let (předškolní kluby, mateřská centra)

	Počet dětí navštěvujících zařízení v roce 2014	Okamžitá kapacita služby
Celkem	0	0

Velikost cílové skupiny (počet dětí ve věku 0-6)	500
--	-----

Zcela potom chybí služby a aktivity pro předškolní děti a matky s předškolními dětmi.

Příloha č. 1: Tabulka poskytovatelů služeb – aktuální vs. ideální kapacity

Organizace	Společný život ¹³	Sociální služby První krok ¹⁴	Sociální služby První krok ¹⁵	Charita Most ¹⁶	Diakonie ¹⁷	Most k Naději ¹⁸
Služba	TP	TP	SAS	NZDM	SAS	Poradenství v oblasti závislostí
Úvazky	2	1,7	2,5	4, 3 úvazky	2krát 0,5 úvazku pro Litvínov a Most	2x0,5 úvazku
2014	Litvínov, Janov, Lom, Most, Meziboří <u>1570</u> kontaktů 30 klientů se smlouvou	2 618 intervencí - základní sociální poradenství, konzultace se zájemcem o službu 12 smluv TP 40 smluv SAS		252 klientů	Aktuálně 2 rodiny z Janova (další z Litvínova)	Nově vzniklá služba
Kapacita	naprostá vytiženost	naprostá vytiženost Max 10 rodin/pracovníka	naprostá vytiženost Max 12 klientů se smlouvou na pracovníka	Musí odmítat zájemce o službu v NZDM Max 10 klientů v jeden okamžik	Naprostá vytiženost Max 8 rodin/pracovníka	Nově vzniklá služba
Je potřeba	3 – 4 úvazky	3 úvazky	5 úvazků	4, 5 úvazků	2 úvazky	2 úvazky na přímou péči

¹³ Více zde: <http://spolecnyzivot.org/>¹⁴ Více zde: <http://www.mulitvinov.cz/organizacni-slozka-socialni-sluzby-prvni-krok/ds-53242>¹⁵ Více zde: <http://www.mulitvinov.cz/organizacni-slozka-socialni-sluzby-prvni-krok/ds-53242>¹⁶ Více zde: <http://www.charitamost.cz/>¹⁷ Více zde: <http://www.cb.cz/diakonie/>

Název organizace: Oblastní charita Most					
Typ služby:	NZDM Domino Janov	SAS Litvínov	Terén Litvínov, Chomutov, Jirkov	Poradna Janov Vyřazena ze základní sítě, ale zůstává ve „dvojce“ – síť optimální	Poradna Litvínov Vyřazena ze základní sítě
Počet zaměstnanců	6	3	6	3	3
Úvazky 2014	4,3	3	6	1,5	2
Aktuální situace	4,3	1, 2	3	DPP	DPP
Kapacita služby	2 okamžitá 10 skupinová okamžitá	Aktuálně 12 rodin	2 okamžitá 6 skupinová okamžitá při počtu 6 úvazků	1 okamžitá	2 okamžitá
Vytíženost služby	Nedostatečná kapacita! Za rok 2014 - 252 klientů, 3682 intervencí, 1268 kontaktů	Za rok 2014 - 211 klientů, 57 rodin, 1326 intervencí	Za rok 2014 - 114 klientů, 134 intervencí, 197 kontaktů	Za rok 2014 - 135 klientů, 251 intervencí	Za rok 2014 - 68 klientů 204 intervencí, 194 kontaktů
Otvírací doba	11:00 – 19:00	8:00 – 16:00	Omezeno	Omezeno	8:00 – 16:00
Financování	MPSV, Kraj UK	MPSV	MPSV, OPLZZ	OPLZZ do 31. 5. 2015	OPLZZ do 31. 5. 2015 a UPLT
Financování na příští rok – výhled	MPSV, Kraj UK	MPSV, Kraj UK	MPSV, Kraj UK	OPLZZ	OPLZZ
Ideální počet úvazků dané služby	4,5	3,5	6,75	2,2	2,0

¹⁸ Více zde: <http://www.mostknadeji.eu/>