

# M e s t s k á   č a s ť   B r a t i s l a v a - N o v é M e s t o

---

Materiál na rokovanie  
Miestneho zastupiteľstva  
Dátum 29.06. 2021

## Informácia

**oddelenia sociálnych služieb o procese implementácie terénneho sociálneho pracovníka**

---

**Predkladateľ:**

Ing. Ignác Olexík, PhD.  
prednosta

**Materiál obsahuje:**

1. Informácia oddelenia sociálnych služieb
2. Zápisnica z pracovnej porady riaditeľov ZŠ
3. Leták

**Zodpovedný:**

Mgr. Iveta Marčíková  
vedúca odd. sociálnych služieb

**Spracovateľ:**

Mgr. Iveta Marčíková  
Mgr. Katarína Velšmídová

## **A. Ciele a východiská realizácie terénnej sociálnej práce v Mestskej časti Bratislava Nové Mesto**

Cieľom terénnej sociálnej práce je poskytnúť odbornú pomoc všetkým obyvateľom, ktorí sa ocitnú v nepriaznivej sociálnej situácii a nie sú schopní sami ani s pomocou rodiny a blízkych osôb nájsť primerané riešenie svojho sociálneho problému.

Špecifickým cieľom **terénnej sociálnej práce** je hľadať riešenie nepriaznivej sociálnej/životnej situácie tej skupiny obyvateľov, ktorá sa pre dlhodobu neriešenú sociálne problémy stala členmi vylúčenej komunity, dôsledkom čoho je nepriaznivá sociálna situácia spojená s diskrimináciou v spoločnosti napríklad v prístupe k zamestnaniu a verejným službám na lokálnej i národnej úrovni.

**Oddelenie sociálnych služieb MČ Bratislava Nové Mesto vykonáva okrem iného komunitnú sociálnu prácu, v zmysle štandardov zadefinovaných v projekte „Bojnická“ podľa § 80 Zákona o Sociálnych službách a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov a podľa § 75 Zákona č.305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele.**

Proces intervencie pomoci rodine a jednotlivcovi, ktorý vykonávalo oddelenie sociálnych služieb v zmysle **kompetencií a vymedzených právomocí** uvádzame na ilustráciu v nasledovnej prípadovej štúdii a to anonymizovaným spôsobom, z dôvodu zachovania ochrany osobných údajov.

### **I Prípadová štúdia: Zanedbávanie maloletých detí K.**

1. Signalizácia pracovníčky MÚ v súvislosti s neplatením nájmu nájomcu o potenciálnom ohrození mal. detí v určenom byte na Bojníckej.
2. Viacnásobné konzultácie s vecne príslušným orgánom SPOaSK ÚPSVaR Bratislava, s cieľom dohodnúť spoločný postup vo veci ochrany mal. detí.
3. Šetrenie na mieste: pohovor s matkou maloletých. Matka sa nedostavila opätovne na predvolanie ÚPSVaR, ani na predvolanie zo strany nášho oddelenia. Následné opakované šetrenie pomerov maloletých v rámci súčinnosti a kompetencií zákona č.305/2005 Z. z.
4. Poradenské konzultácie vedúcej oddelenia sociálnych služieb s riaditeľom ÚPSVaR, zamestnancami orgánu SPODaSK o najvhodnejších prijatých opatreniach na ochranu maloletých detí K.
5. Záver: **Potvrdený podnet o ohrození mal. detí K., ktoré boli následne súdom zverenú predbežným opatrením do NS a zaradenú do procesu sanácie rodiny, ktorá sa bude realizovať prostredníctvom súdom určeného Centra pre deti a rodiny, kde ju bude vykonávať intervenčný sanačný tím.**

V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že sa ohľadom tohto prípadu vyskytovali rôzne nepotvrdené emailové správy, neadekvátne vstupy osôb, ktoré nie sú účastníkmi konania.

Do budúcnosti je preto potrebné zabezpečiť také opatrenia, aby nedochádzalo k porušeniu práv maloletých detí nekompetentnými vstupmi a zásahmi rovnako, aby sa na verejných fórach nezverejňovali osobné údaje klientov, ktorí jednak o pomoc nepožiadali ani nedali súhlas na spracovanie osobných údajov v predmetných konaniach.

### **II Prípadová štúdia: Oznamenie o nepriaznivej sociálnej situácii pána V.H. na Bojníckej ul.**

1. Oznamovateľka, pani poslankyňa MČ BA NM požadovala o prešetrenie pomerov u pána V.H, ktorý sa má údajne nachádzať v nepriaznivej sociálnej situácii.
2. Šetrenie bolo bezodkladne vykonané na mieste.
3. Po vykonaní sociálnej a rodinnej anamnézy bolo pánovi V.H. poskytnuté komplexné sociálne poradenstvo a konkrétna pomoc na základe aktuálne zistených informácií.

4. Pán V.H. sa následne dostavil na úrad a doručil vyhlásenie, že podal na oddelení Policajného zboru trestné oznámenie na osobu, ktorá ho označila za osobu sociálne odkázanú a odmietol akúkoľvek formu pomoci.

*Je potrebné a veľmi dôležité zachovávať svojprávnosť, autonómiu človeka a rešpektovať právo klienta na výber a formu pomoci, v prípade keď požiada o ňu sám. Čo sa v tomto prípade nestalo. Obec, resp. Mestská časť uplatňuje nediskriminačný prístup pri riešení sociálnych problémov svojich obyvateľov, pri zachovaní práva klienta na jeho vlastné rozhodnutie a na výber sociálnej služby.*

Na posúdenie kritérií opodstatnenosti, sa musia analyzovať konkrétne ciele mestskej časti v súlade s požiadavkami a potrebami obyvateľov v oblasti sociálnej ochrany a sociálnej inklúzie. Primárnym nástrojom naplňania cieľov je prevencia, ako kľúčová kompetencia MČ. Preto boli vypracované oddelením sociálnych služieb **Informačné letáky**, prostredníctvom ktorých, sa obyvatelia dozvedia všetky potrebné a dostupné kontaktné údaje, kde môžu pomoc hľadať, v prípade ak sa rozhodnú, pri riešení svojej nepriaznivej sociálnej situácie s nami spolupracovať. Informačné letáky boli opakovane distribuované nielen do schránok obyvateľov na Bojníckej, ale aj na ďalšie predpokladané miesta výskytu obyvateľov s požadovanou formou pomoci.

### **B. Školská sociálna práca, komunitná práca a terénny sociálny pracovník**

V dnešnej spoločnosti prebiehajú viaceré zmeny, čo sa bezprostredne dotýka školopovinných detí takmer vo všetkých oblastiach života ich rodín a prostredia v ktorom vyrastajú. Pandémia ešte viac umocnila všetky nežiadúce javy, ktoré je potrebné pomáhať riešiť, v najlepšom prípade im predchádzať.

Napomôcť by tomu mohol terénny sociálny pracovník ako tzv. informačné pojítko všetkých zainteresovaných aktérov potenciálnej pomoci.

Z toho dôvodu bolo realizované stretnutie za účasti: pána starostu MČ NM, pána prednostu MÚ BA NM, vedúcej oddelenia a pracovníkov sociálnych služieb, riaditeľov ZŠ a MŠ. Pozvanie na nami iniciované stretnutie prijali zástupcovia Magistrátu hl. Mesta BA - expertka na tvorbu politik ako aj koordinátorka Mestského terénneho tímu.

Vzhľadom k tomu, že zástupkyne Magistrátu majú s terénnou prácou skúsenosť, poskytli informácie z oblasti práce ich Mestského terénneho tímu. Toho času rozbiehajú terénnu sociálnu prácu s MČ Podunajské Biskupice a MČ Vrakuňa (práca s ohrozenou mládežou v exponovaných lokalitách) v oblasti drogovej závislosti, ako aj s tým súvisiacich problémových vzťahov v rodinách. Ich práca má zväčša skupinový charakter a je zameraná na prevenciu a znižovanie rizík. Nemusia sa toho času vysporiadať s problematikou ochrany osobných údajov klientov, keďže nepracujú na prípadovej sociálnej práci. **Zameriavajú sa na skupinové aktivity a prevenciu predchádzania negatívnych sociálnych javov a teda skúsenosti s prípadovou - individuálnou sociálnou prácou v konkrétnych rodinách nemajú.**

**Školskú sociálnu prácu súčasná platná legislatíva nepozná**, nie je vymedzená ani ako osobitná disciplína. Sociálny terénny pracovník má vymedzené hranice právomoci. Preto iniciatíve MČ pôsobiť terénnou prácou na školách musí predchádzať vyhotovenie základnej štatistickej sociálnej mapy žiakov a ich rodín a poznanie ich jednotlivých potrieb. Z uvedeného dôvodu bolo na stretnutí s riaditeľmi ZŠ a MŠ prijaté uznesenie, v zmysle ktorého, zmapujú analýzu potrieb rodín, ktorú zašlú v priebehu mesiaca september na oddelenie sociálnych služieb. Zápisnicu zo dňa 11.5.2021 prikladáme do prílohy.

### **C. Procedurálne stretnutia. Intervencie na získanie informácii za účelom prijatia terénneho sociálneho pracovníka realizované zo strany oddelenia sociálnych služieb**

Konzultácie poskytnuté **vedúcou mestského terénneho tímu** a expertkou na prácu s rodinami sekcie sociálnych vecí Magistrátu hl. mesta SR Bratislavy.

**Mestský terénny tím** toho času spolupracuje ohľadom terénnej sociálnej práce s MČ Vrakuňa s MČ Podunajské Biskupice, inkriminovaná oblasť Pentagon. Zapojili sa do národného projektu na podporu a rozvoj terénnej sociálnej práce cez IA MPSVaR SR. Vzhľadom k tomu, že **Magistrát hl. mesta má priamu kompetenciu na terénne sociálne služby**, projekt je pod ich záštitou. Terénny sociálny pracovník bude pôsobiť v týchto MČ, zamestnaný bude cez Magistrát. Terénni pracovníci chodia do terénu vždy vo dvojici. Administratívu, metodiku práce ako aj financie má v tomto prípade v kompetencii IA MPSVaR. Vedúca mestského terénneho tímu do budúcnosti odporučila obrátiť sa na koordinátorky a metodičky z IA.

Táto nás informovala, že Magistrát hl. mesta SR BA má nateraz projekt na dve spomínané MČ. Predchádzali a podliehali tomu rôzne analýzy a dáta o výskyte ohrozených skupín na danom území a všetky s tým súvisiace sprievodné javy. Projekt mal nastavené podmienky, presné vzorce na výpočet týchto skupín a zahŕňal dve skupiny obyvateľov: ľudí bez domova a marginalizované skupiny alebo kombinácie týchto skupín. Ďalšia výzva bude spustená v roku 2023. Ak by naša MČ mala zámer zapojiť sa do projektu odporúča nám pripraviť v roku 2022 **odborne podloženú a vypracovanú analýzu ohrozených skupín na danom území**.

Expertka s dlhoročnými skúsenosťami s prácou s rodinami v ohrozených lokalitách, ktorá pôsobila v nízkoprahovej službe v Pentagone a toho času pracuje v ubytovni Fortuna, nás informovala o tom, že ľudia v týchto ohrozených lokalitách neradi spolupracujú s pracovníkmi úradov či inštitúcií. Uprednostňujú skôr nízko prahové služby, kde sa nemusia evidovať ani registrovať ako napríklad kluby pre deti, rôzne poradne a skupinové aktivity.

Odporučila aktivizovať a organizovať stretnutia a diskusie s obyvateľmi v týchto lokalitách, či sa takáto potreba vôbec preukáže.

Otvorená je rovnako otázka, čo do samotného počtu terénnych pracovníkov, keďže v záujme ochrany a bezpečnosti nie je vhodné, aby do terénu v exponovaných lokalitách vstupoval terénny sociálny pracovník sám.

#### **Registrácia terénnej sociálnej služby:**

Vyjadrenie pracovníčky BSK zodpovednej za registrovanie sociálnych služieb: k žiadosti o registráciu novej služby je potrebné okrem iného vypracovať projekt, ktorý má obsahovať analýzu, indikátory, želané výsledky a rôzne iné údaje. Z predloženého projektu, ktorému budú prechádzať analýzy potrieb musí byť jednoznačne zrejma a zadefinovaná cieľová skupina. Boli sme upozornení, v tejto súvislosti, že samotnou registráciou terénnej sociálnej služby krízovej intervencie, môžeme byť v budúcnosti limitovaní, pokiaľ ide o okruh osôb. Zákon o sociálnych službách v §24a striktno vymedzuje okruhy takýchto osôb. V meniacich sa potrebách spoločnosti sa môže prirodzeným spôsobom vytvoriť požiadavka inej cieľovej skupiny (napr. školská sociálna práca), na ktorú nebudeme môcť reagovať, keďže požadovaná služba nebude spadať pod registráciu.

**Vykonávanie terénnej sociálnej práce v intenciách príslušných právnych ustanovení nie je podmienené registráciou sociálnej služby. Terénnu sociálnu prácu v podmienkach MČ je možné vykonávať bez zadefinovania okruhu osôb a registrovania.**

**Stanovisko primátora hl. mesta BA** zverejneného na sociálnych sieťach vo veci riešenia obdobnej problematiky v exponovaných lokalitách Čiližská, Vrakuňa, Pentagon zo dňa 20. 5.2021:

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=319439859538136&id=100044163742722&sfnsn=mo](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=319439859538136&id=100044163742722&sfnsn=mo)

Z uvedeného stanoviska je zrejma nevyhnutnosť komplexného riešenia problematiky, ktorej predchádza komunikácia s verejnosťou za účelom identifikácie ich potrieb a získania cenných poznatkov v danej lokalite. Potrebné je aj zapojenie bezpečnostných zložiek a súčinnosť s príslušnými MČ.

#### **D. Záverečné odporúčania**

1. Keďže sa v prípade MČ BA Nové Mesto jedná pri zavedení terénnej sociálnej služby o nový druh takejto služby navrhujeme v tomto štádiu implementovať do praxe najskôr **plán včasnej signalizácie, ako nástroj na zabezpečenie včasného záchytu a identifikácie osoby alebo rodiny, ktorá sa dostáva do ohrozenia.**
2. Je potrebné brať na zreteľ aj právny stav. V prípade napr. ubytovne Fortuna, alebo na Kopčianskej, ide o sociálnu ubytovňu v zriaďovateľskej pôsobnosti Magistrátu hl. mesta. V prípade bytov na Bojníckej sa jedná o nájomné byty. Pre samotných nájomcov je záväzný vo vzťahu k MČ iba nájomný vzťah. Zaradiť ich do programu pomoci ako sociálne odkázaných je právne irelevantné a v rozpore s príslušnými právnymi predpismi.
3. Inšpirovať sa príkladmi dobrej praxe v zmysle kolegov, ktorí majú skúsenosť s terénnou sociálnou prácou, ako aj príspevku vedúcej oddelenia prevencie a znižovania rizík, ktorý zaznel na pravidelnom pracovnom stretnutí zástupcov sociálnych oddelení MČ a Sekcie sociálnych vecí Magistrátu hl. mesta BA. Ten bol o spolupráci MČ Vrakuňa a Pod. Biskupice pri riešení sociálnej problematiky v týchto lokalitách ako aj na území Obchodnej a Poštovej ulici, kde prebieha mapovanie prostredia za účasti: Mestská polícia, Metropolitný Inštitút Bratislavy a Mestský terénny tím. Súbežne prebiehajú skupinové preventívne aktivity.
4. **Personálne posilnenie oddelenia sociálnych služieb MČ BA NM môže nepochybne priniesť ešte lepšiu pripravenosť vykonávať programy nad jej kompetenčný rámec.** Terénny sociálny pracovník, by vzhľadom na všetky uvádzané skutočnosti, mal v tomto prípravnom štádiu zabezpečovať tzv. **zosieťovanie** všetkých zainteresovaných subjektov. Tomu má predchádzať kvalifikované zmapovanie preukázateľných potrieb obyvateľov. Kvalifikované zozbierané a vyhodnotené dáta, budú tak pre MČ BA NM kľúčovým podkladom, preukazujúcim skutočné potreby. Budú kľúčovým dokladom k žiadosti o registráciu sociálnej služby, ktorú udeľuje za splnenia zákonom stanovených podmienok Bratislavský samosprávny kraj.

#### **E. Navrhované riešenia**

1. Na zabezpečenie včasnej signalizácie je vhodné vypracovať a **implementovať systém včasnej signalizácie** a súčinnosť v tejto činnosti. Navrhujeme okrem oddelenia sociálnych služieb zapojiť aj ostatné oddelenia MČ (napr. : právne, finančné, školstvo, verejný poriadok, prípadne mestskú políciu ...) a vyzvať ich na súčinnosť pri identifikovaní nežiaducich spoločenských javov a sociálnych problémov v tejto lokalite.

Na zabezpečenie vytvorenia tohto systému navrhujeme zorganizovať stretnutie vedúcich zástupcov uvedených oddelení a subjektov a oboznámiť ich s ich úlohami v tomto procese a zároveň sa dohodnúť na systéme signalizácie, ktorý pozostáva z vymedzenia:

- **ČO?** ktoré prejavy a zistenia o ohrození osôb alebo rodiny budú subjekty signalizovať,
- **AKO?** forma signalizácie: písomná, osobná alebo telefonická, mailová,
- **KOMU?** určia sa kontaktní pracovníci na povereného pracovníka obce, ktorí budú spolupracovať s problematikou.

2. Zabezpečiť také opatrenia, aby nedochádzalo k porušeniu práv maloletých detí nekompetentnými vstupmi a zásahmi a rovnako, aby sa na verejných fórach nezverejňovali osobné údaje klientov, ktorí jednak o pomoc nepožiadali, ani nedali súhlas na spracovanie osobných údajov v predmetných konaniach.
3. Komunikácia s verejnosťou za účelom identifikácie ich potrieb. Zabezpečiť pre obyvateľov na Bojnickej ulici schránku pre anonymné pripomienky a podnety. Organizovať pravidelné stretnutia v danej lokalite s verejnosťou.
4. Vypracovať mapovanie prostredia a analýzu potrieb na Bojnickej. Vyhodnotené dáta, budú tak pre MČ BA NM kľúčovým podkladom, preukazujúcim skutočné potreby obyvateľov.