

**MAJÁK NÁDEJE, n.o., Karpatská 24, 811 05 Bratislava**

**Výročná správa  
o činnosti Krízového centra  
MAJÁK NÁDEJE  
za rok 2013**

**Bratislava 22. 01. 2014**

## MAJÁK NÁDEJE, n. o.

MAJÁK NÁDEJE, n. o. má vo vlastníctve budovu na Karpatskej ul. 24 v Bratislave, na základe kúpno - predajnej zmluvy s MČ Bratislava - Staré Mesto.

V danom zrekonštruovanom objekte sa od 15.11.2003 poskytujú v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní, ktorí sa ocitli v núdzi, prevažne obetiam domáceho násillia. Kapacita zariadenia je 60 miest. Krízové centrum je v zmysle zákona o sociálnej pomoci členené:

- ✚ Zariadenie núdzového bývania
- ✚ Zariadenie dočasnej starostlivosti o deti
- ✚ Útulok

Súčasne sa v objekte v zmysle zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov vykonávajú opatrenia v:

- ✚ Krízové stredisko

Od 1. novembra 2008 sme prevzali do pôsobnosti objekt na Smrečianskej ul. 45 v Bratislave, vzdialený cca. 100 m od Krízového centra MAJÁK NÁDEJE. V tomto objekte je 20 miest, určených na samostatné bývanie pre osamelých rodičov.

**Správa o činnosti je vypracovaná komplexne z pohľadu poskytovania sociálnych služieb ako aj vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately, nakoľko činnosti sa vzájomne prelínajú a dopĺňajú.**

## **Predmet činnosti Krízového centra MAJÁK NÁDEJE, n. o.**

Krízové centrum MAJÁK NÁDEJE v zmysle registrácie č. OVVS-326/43/2002-NO na Krajskom úrade v Bratislave zo dňa 31. júla 2002 poskytuje všeobecne prospešné služby so zameraním na poskytovanie sociálnej pomoci a humanitárnej starostlivosti. Občanom a najmä maloletým, ktorých výchova je vážne ohrozená alebo vážne narušená, maloletým, ktorí sa stali obeťami týrania, zneužívania, zanedbávania a ktorí boli využívaní alebo zneužívaní na komerčné účely.

Maják Nádeje, n.o. vykonáva činnosti na ochranu práv a právom chránených záujmov, sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately, na zamedzenie nárastu sociálnopatologických javov formou sociálneho, psychologického a právneho poradenstva realizovaním terapeutických prístupov a v rámci krízovej sociálnej intervencie aj sociálne bývanie v kríze.

Krízové centrum MAJÁK NÁDEJE prevádzkuje krízové stredisko, domov pre osamelých rodičov, útulok a stanicu opatrovateľskej služby a konzultačné stredisko (poradenské centrum).

Dňa 15.4.2002 bola zahájená prevádzka konzultačného strediska a dňa 15.11.2003 sa zahájila prevádzka Krízového centra MAJÁK NÁDEJE, v zmysle registrácie na Krajskom úrade v Bratislave, odbor všeobecnej vnútornej správy, príslušný na konanie podľa paragrafu 9 ods.2 zákona NR SR č. 213 - 1997 Z.z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov.

### **Cieľová skupina:**

#### **BLOK A**

§ 62 zákona č. 305/2005 Z.z.

- deti krízového strediska
- dospelí krízového strediska

#### **BLOK B**

§ 11, 12 zákona č. 305/2005 Z.z.

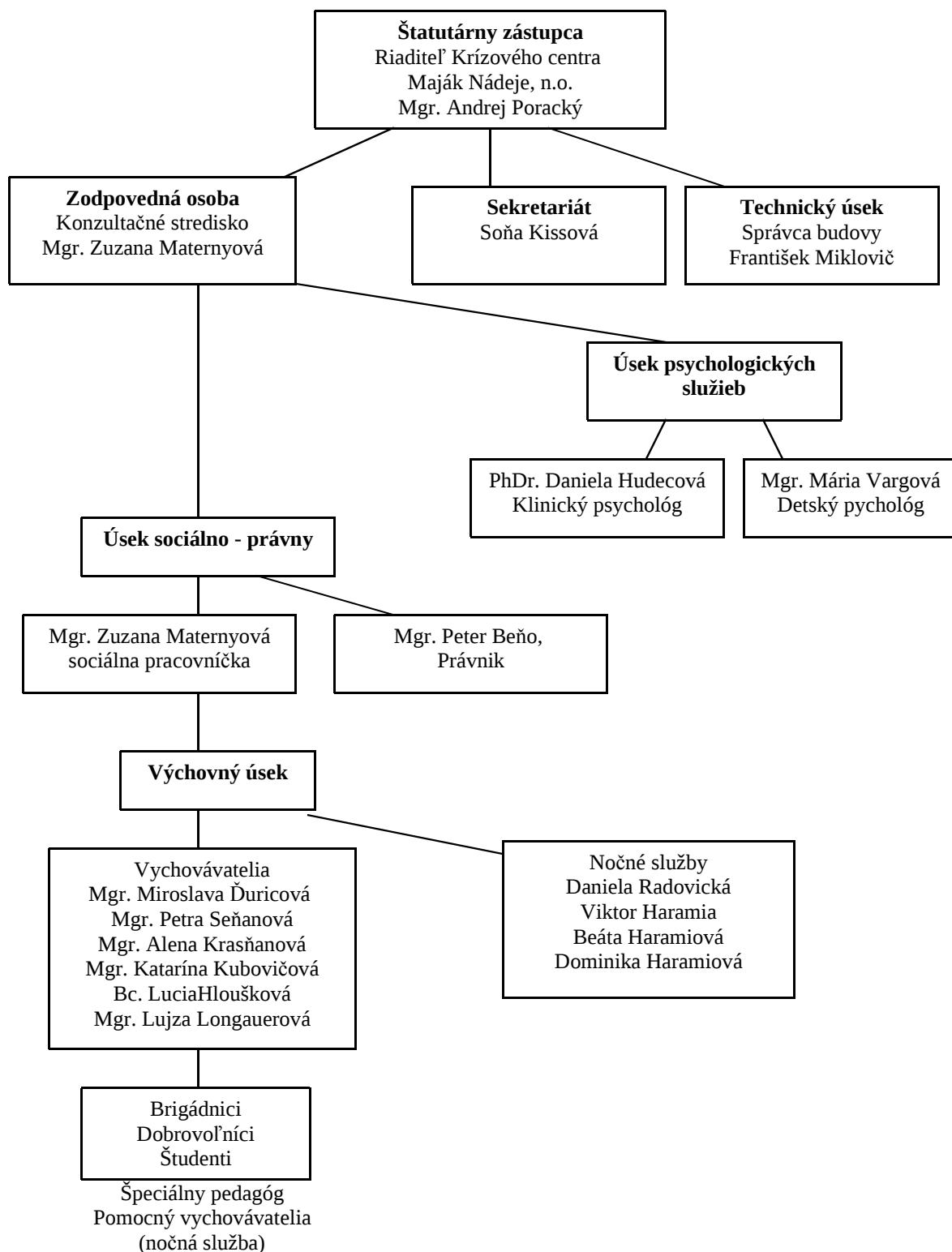
- Konzultačné stredisko - realizácia výkonu opatrení podľa § 4 citovaného zákona
- Opatrenia sociálnoprávnej ochrany deti a sociálnej kurately na predchádzanie vzniku krízových životných situácií a na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov podľa § 11, 12

## **Krízové centrum MAJÁK NÁDEJE**

### **Organizačné členenie**

1. Štatutárny zástupca / riaditeľ
2. Zástupkyňa riaditeľa / sociálna pracovníčka
3. Výchovný úsek - vychovávatelia
  - špeciálny pedagóg
  - pomocní vychovávatelia – nočná služba
4. úsek psychologický - detská psychologička
  - klinická psychologička
5. úsek právnych služieb - právnik
6. sekretariát – príprava ekonomických podkladov, pomocné práce
7. správca budovy - údržbár
8. dobrovoľníci – študenti

Mzdy a ekonomický servis vykonáva v zmysle zmluvy účtovnícka firma LI – PA, a.s.



## Materiálno technické zabezpečovanie vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany SP a sociálnej kurately v zariadení.

Zariadenie Maják Nádeje, n.o. na Karpatskej ul. č.24 poskytuje ubytovanie pre 40 klientov v 17 izbách, ktoré sú zariadené nábytkom, úložnými skriňami, písacím stolíkom a posteľami. Zariadenie má k dispozícii 3 izby 3 – lôžkové, 13 izieb – 2 lôžkových a 1 izbu – 4 lôžkovú, 1 miestnosť pre jedného klienta slúži ako izolačka. V rámci zabezpečenia integrity rodiny je v pavilóne pre matky s deťmi zabezpečené s izbou sociálne zariadenie WC so sprchovacím kútom, a to tak že dvom rodinám je k dispozícii sociálne zariadenie, tzv. bunkový systém.

Príprava teplého jedla sa zabezpečuje v kuchyni na prvom poschodí, ktorá je vybavená 3 ks kuchynských liniek, 3 ks plynových sporákov, 2 ks mikrovlnou rúrou, 3 ks chladničiek a kuchynským riadom. Súčasne je pri kuchyni k dispozícii jedáleň.

Pre vstupný prijímací pohovor, ktorý vykonáva sociálna pracovníčka s klientom/tkou je k dispozícii kancelária na 2.poschodí, kde sa taktiež vykonáva sociálne a právne poradenstvo.

Psychologička pre deti a dospelých klientov pracuje s klientmi v kancelárii určenej na vykonávanie individuálnej terapie, ktorá je vybavená psychologickými testami, hračkami určenými na Terapiu hrou na 2. poschodí.

Na druhom poschodí je taktiež situovaná pracovňa riaditeľa zariadenia.

Pre skupinovú prácu s deťmi a na voľnočasové aktivity je k dispozícii tvorivá dielňa na prízemí zariadenia. Dielňa je vybavená materiálom na výtvarnú činnosť, modelovacími hmotami, papierom rôzneho druhu, farbičkami, farbami, atď.

Na 1. poschodí je pre klientov televízna miestnosť, kde sa uskutočňujú kultúrne a spoločenské podujatia, kde sa taktiež 1 krát v týždni uskutočňujú komunitné stretnutia pre matky a komunitné stretnutia pre deti.

Pre vychovávateľov, ktorí vykonávajú priamu činnosť s deťmi je na prízemí k dispozícii miestnosť na prípravu terapeutických skupín a detských komunít, ktorá je vybavená odbornou literatúrou, pomôckami, hrami pre deti a pod.

Sekretariát je umiestnený taktiež na prízemí v blízkosti hlavného vchodu.

Súčasťou zariadenia je aj práčovňa, miestnosť pre nádoby odpadu a dvor pre voľno-časové aktivity s deťmi. Skladové priestory slúžia na uskladnenie šatstva, ktoré do zariadenia prinášajú občania. Toto šatstvo po jeho ošetrovaní používajú klienti zariadenia. Ďalšie skladové priestory obsahujú materiál, potrebný pre chod zariadenia: rezervné tanieri, príbory, riady, toaletné potreby, čistiace prostriedky, prostriedky na dezinfekciu, športové potreby pre klientov, čisté obliečky na posteľnú bielizeň, uteráky atď. Skladové priestory sú z hľadiska vecného zamerania diferencované.

## **Rozsah opatrení, metod, technik, postupov v subjekte súhrnne:**

### **Metódy práce s klientom/ tkou:**

- krízová sociálna intervencia
- v rámci poskytovania sociálnej služby - sociálne ubytovanie
- poradenstvo (sociálne, právne, psychologické) v krízových životných situáciách pre klientov a klientky
- sociálna asistencia s klientmi pri sprevádzaní na súdnych pojednávaniach, sociálnych inštitúciách pri vybavovaní nevyhnutných dokladov pre životnú existenciu
- vypracovanie anamnézy
- psychologická diagnostika
- psychoterapia - individuálna
  - skupinová
- relaxačné psychologické techniky - autogénny tréning
- komunitné stretnutia, aktivity zamerané na elimináciu problémových životných situácií, nácvik a osvojovanie životných zručností
- mediácia – alternatívne riešenie sporov
- svojpomocná skupina
- práca s deťmi - príprava na školské vyučovanie s vychovávateľom
- arteterapia s deťmi: nácvik a osvojovanie životných zručností pod vedením špeciálneho pedagóga, vychovávateľa a sociálneho pracovníka
- zabezpečenie lekárskej starostlivosti externou spoluprácou so zdravotníckym zariadením
- v spolupráci s personalistkou vzdelávanie a príprava klientiek na pracovné pohovory a vypracovanie profesijného životopisu

### **Forma činnosti**

- ⇒ ambulantná
- ⇒ pobytová

## **Formy práce s klientom / tkou**

### ♦ **individuálne**

- vstupný pohovor ( vypracovanie sociálnej anamnézy)
- individuálna krízová intervencia ( riadený rozhovor, pozorovanie)
- nácvik a osvojovanie životných zručností na zvládanie konfliktov u jednotlivcov
- individuálna práca s klientom / tkou na základe vypracovaného individuálneho plánu rozvoja klienta so zameraním na zvládanie životnej krízy

### ♦ **skupinovo**

- pravidelné komunitné stretnutia pod vedením klinického psychológa a sociálneho pracovníka (riadený rozhovor)
- nácvik a osvojovanie životných zručností na vytvorenie pravidiel komunikácie, zvládanie životných záťažových situácií, v rámci komunity posilnenie vzťahov
- sociálna a psychologická intervencia
- skupinová práca matky s deťmi v rámci arteterapie upevňovanie vzťahov pod vedením sociálnej pracovníčky a psychologičky a špeciálnej pedagogičky
- svojpomocná skupina klientiek na výmenu skúsenosti a vzájomnú podporu pri súdnych pojednávaniach etc.
- integrácia s vonkajšou komunitou (spoločenské podujatia, výlety)

## **Metódy sociálnej práce s klientom/tkou**

- vstupný pohovor - analýza problému, príčiny vzniku, intenzita a akútnosť problému, aké kroky už boli podniknuté pri riešení životnej krízy
- osobná anamnéza - meno, vek, bydlisko, identifikácia, záujmy
- rodinná anamnéza - rodinná mapa a štruktúra, vypracovanie vzájomných rodinných vzťahov, vzťahy medzi jednotlivými členmi
- zdravotná anamnéza - informácie o zdravotnom stave jednotlivých členov rodiny, informácie o prekonaných ochoreniach
- školská anamnéza - študijné výsledky
- odborné poradenstvo (sociálne, právne) je zamerané na poskytovanie informácii o spôsoboch riešenia, zvládanie alebo kompenzácia obtiažnej sociálnej situácie, o právach,

povinnostiach a nárokoch vyplývajúcich zo systému sociálneho zabezpečenia, o odborných službách.

- komunitné stretnutia za účelom skupinovej analýzy životnej situácie, vzájomná výmena skúseností
- psychoterapia - autogénny tréning, racionálna psychoterapia, filiatívna terapia - nácvik rodičovských zručností
- vzdelávanie pracovníkov - supervízne stretnutia s inými akreditovanými subjektami - Bálintova skupina
- činnosti podpory a pomoci smerujú k úsiliu zabezpečiť základné potreby jednotlivca ( krízová intervencia)
- ochrana práv a právom chránených záujmov
- sprevádzanie klienta na súdne pojednávania, na úrady, asistencia pri vybavovaní potrebných dokumentov a tlačív, komunikácia s príslušným referátom sociálnych služieb
- vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v spolupráci s príslušnými orgánmi sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v náhradnom rodinnom prostredí podľa §12 ods.1 písm. b) a c) zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele
- systematická a účelná pomoc a podpora maloletým a rodičom, ktorých pôvodné rodinné prostredie bolo ohrozujúce, - pri maloletých s nariadením predbežným opatrením o zverení do starostlivosti nahradzujúcej rodičovskú starostlivosť , spolupráca s najbližšou rodinou dieťaťa, v prípade zlepšenia podmienok a možnosť návratu do pôvodného rodinného prostredia - sanácia
- predchádzanie, odstraňovanie príčin vzniku porúch sociálneho, psychického vývinu jednotlivcov, skupín - vzdelávanie, prednášky, školenia, supervízne stretnutia
- spolupráca so vzdelávacími subjektami - školy
- socioterapia - kladie dôraz na priaznivé ovplyvnenie sociálnej situácie a smeruje k sociálnej rehabilitácii a integrácii, súčasť bude aj vypracovanie individuálneho plánu klienta za aktívnej účasti klienta.

### **Metódy a formy práce psychológa**

1. psychoterapia - náplňou sú činnosti smerujúce k odstráneniu psychických problémov klientov, odbúravanie pocitov viny, posilnenie sebavedomia a dôvery vo vlastné schopnosti, uvedomenie si vlastnej hodnoty.
2. pedagogické a psychologické metódy - zamerané predovšetkým na deti a vedú k zdravému rozvoju osobnosti dieťaťa a odstráneniu úzkosti a strachu vyvolané z predchádzajúcich stresových zážitkov vyvolaných násilím v rodine

3. psychodiagnostika psychologickým vyšetrením so záverečnou správou a plánom činnosti

3.1.používané psychodiagnostické metódy

■ RAVENOVE PROGRESÍVNE MATRICE: diagnostika neverbálnej zložky intelektu

■ WAIS - R: zisťujú úroveň verbálnej a neverbálnej komunikácie

TEST RUKY: diagnostika nastavenosti k agresivite, informácie o type sociálnej interakcie

■ LÜSCHEROV FAREBNÝ TEST: diagnostika aktuálneho stavu adaptačného systému, odolnosti voči záťaži

■ DOPLŇOVANIE VIET: odhalenie vnútorných konfliktov

■ BDI - BECKOV TEST DEPRESIVITY: info o nastavenosti osobnosti k depresívnym sklonom v prežívaní

■ ICL - analýza správania a typy interakčných vzťahov v širšom sociálnom poli

4. Autogénny tréning - nácvik relaxačnej techniky - Schultzov autogénny tréning. Predstavuje techniku vedomého uvoľnenia prostredníctvom svalových skupín, ovládanie dýchania, spojených s príjemnými predstavami a autosugesciou. Individuálne osvojenie si 6 cvičení - ťaž, teplo, dýchanie, pulz, vnútorné orgány a chlad čela. Výsledkom je odbúranie fyzického a psychického napätia, dosiahnutie vnútornej koncentrácie a psychickej rovnováhy.

5. Nácvik asertivity - asertivita je spôsob medziľudskej komunikácie zameraná na uvoľnenie spontánnych emócií, primeraných citových prejavov a na schopnosť dať jasne najavo svoje priania a požiadavky. Človek tak zefektívňuje svoje pôsobenie navonok s čo najlepším výsledkom pre neho samého a jeho potrieb pri rešpektovaní názorov druhých.

5.1. Nácvik základných zručností asertivity:

■ Pokazená gramofónová platňa: technika pokojného opakovania toho, čo chceme, učí vytrvalosti v presadzovaní, bez nutnosti pripravených argumentov alebo pocitu zlosti. Pomáha ignorovať manipulatívne tendencie a trvať na svojom zámere.

■ Otvorené dvere: učí akceptovať manipulatívnu techniku priznaním čiastočnej pravdy v jeho tvrdeniach. Dovoľuje udržať pozíciu konečného sudcu seba samého, prijímať kritiku pokojne, bez úzkosti.

■ Sebaotvorenie: uľahčí sociálnu komunikáciu s osvojením si pokojného vyjadrovania vecí, ktoré predtým spôsobovali pocity úzkosti a viny.

■ Prijateľný kompromis: ak nie je v stávke vlastná sebaúcta, osvojenie si pre obidve strany prijateľný kompromis

6. Filiatívna terapia - nácvik rodičovských zručností,  
Kognitívno - behaviorálna terapia ( terapia smerujúca  
k podpore a k zabezpečeniu základných potrieb  
jednotlivca)
7. metódy - rozhovor, beseda, prednáška, prednáška  
s besedou
- formy rozhovorových metód : - individuálny rozhovor  
- beseda
  - typy otázok: - rozhodovacie  
- alternatívne  
- nabádacie
8. filiatívna terapia - nácvik rodičovských zručností,  
9. kognitívno - behaviorálna terapia ( terapia smerujúca  
k podpore a k zabezpečeniu základných potrieb  
jednotlivca)
10. metódy - rozhovor, beseda, prednáška, prednáška  
s besedou
- formy rozhovorových metód : - individuálny rozhovor  
- beseda
  - typy otázok: - rozhodovacie  
- alternatívne  
- nabádacie

## **BLOK A - Krízové stredisko (§ 62 305/2005 Z.z.)**

**Počet kapacitných miest – 22**

### **Predmet činnosti**

- a) vykonávanie opatrení podľa zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak sa dieťa, rodina alebo plnoletá fyzická osoba nachádza v krízovej životnej situácii,
- b) výkon rozhodnutia súdu o výchovnom opatrení podľa osobitného predpisu
- c) výkon rozhodnutia súdu o predbežnom opatrení podľa osobitného predpisu
- d) výkon výchovného opatrenia.

### **Popis metód a foriem práce v Krízovom stredisku**

#### **Charakteristika cieľovej skupiny**

Cieľovou skupinou sú **obete domáceho násillia a ich deti**, prípadne ich rodinní príslušníci. Ako obe domáceho násillia prevažujú ženy a deti.

Obe domáceho násillia majú spoločné nasledovné charakteristiky:

#### **Sociálne postavenie**

- ◆ nedostatočná schopnosť orientácie v sociálnej sieti
- ◆ nízke právne povedomie
- ◆ bez možností iného ubytovania
- ◆ často bez finančných prostriedkov a bez sociálnych dávok
- ◆ právne nevyriešené partnerské spolužitie, starostlivosť o deti a majetkové pomery
- ◆ nutnosť bezpečného úkrytu pred agresorom

#### **Psychický stav**

- ◆ dlhodobá emocionálna frustrácia
- ◆ nízke sebavedomie
- ◆ nedostatočná schopnosť rozhodovania
- ◆ znížená schopnosť prevziať zodpovednosť za svoj život a život detí sama za seba
- ◆ blokácia síl potrebných k vykonaniu zmeny
- ◆ pocity úzkosti, viny, strachu z vlastného zlyhania
- ◆ strach z agresora a zároveň často silná závislosť na ňom (emocionálna, ekonomická, sociálna)
- ◆ neurotické prejavy (poruchy spánku, úzkostné stavy, fóbie, etc.)
- ◆ psychosomatické ochorenia (ekzémy, žalúdočné vredy, migrény, nechutenstvo)

## **Anotácia projektu**

Krízové centrum MAJÁK NÁDEJE poskytuje obetiam domáceho násillia včasú krízovú intervenciu, sociálnu, právnu, socioterapeutickú, psychoterapeutickú a pedagogickú pomoc.

Snahou je vytvoriť vhodné prostredie, ktoré nebude stresujúce a frustrujúce pre občana na ktorom bolo páchané násillie.

Chceme poskytnúť pomoc čo najväčšiemu počtu občanov a preto naše zariadenie neposkytuje trvalé ubytovanie, slúži pre občanov na preklopenie akútnej krízy. Maximálna dĺžka pobytu je 1 rok. V rozmedzí tohto obdobia má každý klient k dispozícii **kompletný sociálny servis**.

V spolupráci s tímom odborníkov (psychológ, sociálny pracovník, špeciálny a liečebný pedagóg, právnik) a za aktívnej účasti klienta pracujeme na pozitívnom osobnostnom rozvoji klienta.

### **Systém pomoci:** (formy práce)

- ambulantnou formou
- práca s klientom KC (pobytová forma)
- komunitný (pravidelné stretávanie celej komunity s psychológom, soc. pracovníkom - týždenné komunity)
- a.) individuálna terapia ( psychoterapia, socioterapia, autogénne a relaxačné tréningy)
- b.) skupinová terapia (psychoterapia, socioterapia, autogénne a relaxačné tréningy)
- následná starostlivosť  
( predstavuje prácu s klientom po odchode z KC. Cieľom je pomoc a podpora pri začatí nového života bez prítomnosti agresora.  
Následne vytvorenie svojpomocnej skupiny, následné poradenstvo).

V spolupráci s ďalšími subjektami pôsobiacimi v oblasti sociálnej pomoci vykonávame:

- sociálno-preventívne činnosti so zameraním na špecifickú skupinu ( deti a mladiství),
- medializáciu problematiky domáceho násillia
- vzdelávacie akcie (semináre, školenia)
- terciálnu prevenciu

### **Práca s klientom**

Možnosti nakontaktovania sa klienta s krízovým centrom:

- úrady práce, sociálnych vecí a rodiny
- školy
- polícia
- doporučením od iných centier pomoci

- doporučením rôznych mimovládnych organizácií
- z médií
- od známych

Prvý rozhovor (tzv. vstupný) si občan môže dohodnúť telefonicky alebo priamo návštevou Krízového centra MAJÁK NÁDEJE.

**PRVOTNÝ KONTAKT:** začína vstupným pohovorom so sociálnym pracovníkom, ktorý zisťuje potreby klientky a ponúka možnosti pomoci - anamnéza.

**ANAMNÉZA:** v spolupráci s klientom zisťujeme údaje z minulosti, ktoré majú významný vzťah k poznaniu jeho osobnosti, vzťahov, problémov a pomáhajú pochopiť súčasný stav resp. rodinnú situáciu. Cielene kladené otázky, poskytujú obraz o situácií rodinnej, zdravotnej, profesionálnej, osobnej:

✓ **Rodinná anamnéza:** základne údaje o klientovi, meno a priezvisko, rodinný stav, adresa trvalého resp. prechodného pobytu. Údaje z histórie biologickej rodiny klienta, v prípade ak je dospelý, aj z jeho vlastnej. Zisťujeme vzťahy v rodine, dôležité zážitky z detstva, autority, zlomové a traumatické udalosti v rodine vo vzťahoch. Zameriavame pozornosť na prekonané krízy v rodine, postavenie jednotlivých členov v rodine.

V závislosti od problému klienta sa vypracúva aj „rodinná mapa“, ktorá poukáže na šírku a kvalitu vzťahov v rodine.

✓ **Profesionálna anamnéza:** počnúc prehľadom vzdelania a ukončeného najvyššieho vzdelania, sa orientujeme na profesijnú kariéru klienta. Počet zamestnaní, postavenie v zamestnaní, fluktuácia a pod. Zároveň je možné pri tejto anamnéze upriamiť pozornosť na hľadanie práce, a tým možné získanie pocitu ekonomickej nezávislosti.

✓ **Zdravotná anamnéza:** získanie údajov o klientovom zdravotnom stave, dôležité sú zdravotné údaje, ktoré majú priamy súvis so súčasným stavom klienta.

✓ **Anamnéza problému klienta:** zisťujeme ňou údaje o histórii problému, jeho intenzite, akútnosti alebo chronicite a taktiež, aké kroky už klient podnikol, aké inštitúcie už oslovil, aké materiály má vypracované na vyriešenie problému.

V závislosti od stavu klienta a možnostiach riešenia sa pracuje s klientom:

- ambulantnou formou
- pobytovou formou

V prípade okamžitého umiestnenia, prebieha zároveň aj prvý individuálny pohovor s psychológom (psychoterapeutom).

Za účelom verifikácie údajov, získaných od klienta bezodkladne kontaktujeme samosprávny orgán (obecný úrad, miestny úrad), resp. orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

**SOCIÁLNA DIAGNOSTIKA:** - sa vypracúva prostredníctvom anamnestického rozhovoru, pozorovania, štúdia materiálov.

Pri prijatí sa uzatvára s klientom/klientkou **kontrakt** – písomná zmluva, kde sa klient zaväzuje k účasti na programoch KC. Klient je oboznámený s pravidlami, režimom, aktivitami zariadenia, svoj súhlas vyjadruje podpisom.

Na úseku sociálnych služieb sa vedie o každom klientovi písomná dokumentácia, v zmysle zákona č.428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov podľa § 19.

Spisová dokumentácia obsahuje nasledovné:

- a.) rozhodnutie súdu o vydaní predbežného opatrenia zverujúce maloleté dieťa do starostlivosti nahradzujúcej rodičovskú starostlivosť do Krízového strediska alebo o výchovnom opatrení
- b.) rodný list dieťaťa
- c.) preukaz poistenca
- d.) doklad o lekárskej prehliadke
- e.) sociálnu správu o osobných pomeroch dieťaťa a rodinných pomeroch dieťaťa
- f.) posudok o aktuálnom zdravotnom stave dieťaťa, kontakt na príslušného pediatra

v prípade dospelého klienta:

- g.) písomná žiadosť s odôvodnením na prijatie do zariadenia
- h.) odporúčanie od príslušného úradu práce, sociálnych vecí a rodiny
- i.) písomná dokumentácia o doteraz zrealizovaných úkonoch na vyriešenie situácie klienta/tky
- j.) doterajšie právne rozhodnutia o úprave styku s maloletým dieťaťom, určení výživného na maloleté dieťa, vydané predbežné opatrenia, uznesenia, právoplatné rozsudky, odvolania, etc.
- k.) potvrdenie o aktuálnom zdravotnom stave, zdravotné záznamy o ošetrovaní v prípade domáceho násillia, lekárskej správy,
- l.) písomné záznamy, ktoré sa spracúvajú v priebehu pobytu v zariadení (kontaktovanie na príslušné úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, súdy, právne konzultácie, telefónne prípadne osobné šetrenia)
- m.) adresár kontaktov na rodinných príbuzných, sociálnych kurátorov, ošetrovujúcich lekárov, učiteľov, právnych zástupcov, etc.
- n.) anamnéza klienta / tky

Práca s klientom je rozdelená do troch etáp:

- 1.) **Prvá fáza** – smeruje k naštartovaniu zmeny - upokojenie (nadobudnutie psychickej rovnováhy), získanie odstupu od traumatických zážitkov, reálne zhodnotenie situácie (možnosti riešenia), ujasnenie a prioritizácia cieľov, regenerácia síl, zahájenie riešenia problémov (zverenie deti do opateru matky resp. spísanie

a podanie predbežného opatrenia, rozvod, trestné oznámenie a pod). V spolupráci so sociálnym pracovníkom a ďalšími členmi tímu sa vypracúva **individuálny plán klienta** (formulácia jednotlivých krokov smerujúcich k vyriešeniu situácie).

- 2.) **Druhá fáza** - za aktívnej spolupráce klienta /klientky sa pracuje na vyriešení (čiastočnom, úplnom) sociálnej situácie. Klient /klientka sa zapája do spolurozhodovania.
- 3.) **Tretia fáza** - smeruje k príprave klienta /klientky na samostatný život, príprava na zvládanie záťažových situácií.

(Predpokladaná dĺžka jednotlivých fáz je 2 až 4 mesiace)

Po odchode zo zariadenia ponúkame klientom možnosť zúčastňovať sa aj naďalej jeho aktivít. V prípade potreby využívanie služieb sociálnych pracovníkov, psychológov, psychoterapeutov a ďalších pracovníkov zariadenia.

V Krízovom centre MAJÁK NÁDEJE je vytvorená svojpomocná skupina, zameraná na vzájomné posilňovanie, výmena skúseností a informácií o možnostiach uplatnenia sa na trhu práce.

## Metódy práce

- **odborné poradenstvo** (sociálne, psychologické, právne atď.)  
je zamerané na poskytovanie informácií o spôsoboch riešenia, zvládanie alebo kompenzácia obtiažnej sociálnej situácie, o právach, povinnostiach a nárokoch vyplývajúcich zo systému sociálneho zabezpečenia, o odborných službách.
- **sociálna asistencia**  
zahŕňa doprovod klientov/klientiek na úrady, sociálna právna pomoc (vypracovanie žiadosti o rozvod, zverenie dieťaťa do opateru), pomoc pri vyplňovaní úradných listín, korešpondencia, pomoc pri hľadaní ubytovania, zamestnania apod.
- **socioterapia**  
kladie dôraz na priaznivé ovplyvnenie sociálnej situácie a smeruje k sociálnej rehabilitácii a integrácii, súčasťou je aj vypracovanie individuálneho plánu klienta za aktívnej účasti klienta.
- **psychoterapia**  
náplňou činnosti smerujúce k odstráneniu psychických problémov klientov, odbúravanie pocitov viny, posilnenie sebavedomia a dôvery vo vlastné schopnosti, uvedomenie si vlastnej hodnoty.
  - **individuálna** psychoterapia so zameraním na odstraňovanie následkov psychickej traumy na báze konfliktného rodinného zázemia, resp. iného sociálneho prostredia. Pričom sa využívajú psychodiagnostické metódy – TEST RUKY, RAVENOVE PROGRESÍVNE MATRICE, DOPLŇOVENIE VIET a pod.
  - **skupinová** psychoterapia: využívajú sa relaxačné techniky na znižovanie tenzie a anxiózy u detí a matiek, autogénny tréning, nácvikové techniky so

zameraním na osvojovanie životných zručností, eliminácia nevhodných prejavov správania. Využívanie rôznych foriem psychohier, zvyšovanie motivácie k primeranému uplatneniu v spoločnosti.

- v závislosti od veku sa pracuje individuálne s deťmi a matkami.
- filiatívna terapia – nácvik rodičovských zručností v pároch (matky a deti)

- **pedagogické a psychologické metódy** zamerané predovšetkým na deti a vedú k zdravému rozvoju osobnosti dieťaťa a odstráneniu úzkosti a strachu vyvolané z predchádzajúcich stresových zážitkov vyvolaných násilím v rodine prostredníctvom rozvoja životných zručností

### **Rozsah opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov**

Opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej a sociálnej kurately na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine sú najmä:

- v spolupráci s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na programoch, tréningoch a aktivitách zameraných na podporu plnenia rodičovských a povinností, plnenia funkcií rodiny, na utváranie a upevňovanie vzťahov medzi manželmi, medzi rodičmi a deťmi, rozvoj schopností riešiť problémové situácie a adaptovať sa na nové situácie,
- organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na programoch a aktivitách zameraných na predchádzanie patologickým javom,
- sprostredkovanie kultúrnych, záujmových a iných aktivít zameraných na podporu vhodného využívania voľného času detí

Opatrenia sa vykonávajú v prostredí podľa § 4, 1 - b, d Zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele č. 305 - 2005

Opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a kurately na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov, ktoré ohrozujú psychický, fyzický, sociálny vývin dieťaťa či plnoletej fyzickej osoby, sú predovšetkým:

- pomoc dieťaťu, rodičom alebo inej plnoletej fyzickej osobe, poskytnutie priestoru pri riešení výchovných alebo rodinných problémov
- sledovanie negatívnych vplyvov pôsobiacich na dieťa a rodinu, zisťovanie príčin ich vzniku a vykonávanie opatrenia na obmedzenie pôsobenia nepriaznivých vplyvov
- sprostredkovanie účasti na programoch zameraných na pomoc pri riešení problémov detí v rodine, v škole a na pomoc rodinám pri riešení výchovných a sociálnych problémov, problémov násilia a iných problémov v medziľudských vzťahoch
- organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na programoch zameraných na pomoc deťom a plnoletým fyzickým osobám ohrozeným správaním člena rodiny, členov rodiny alebo správaním iných osôb
- organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na programoch zameraných na plnoleté fyzické osoby, ktoré svojím správaním ohrozujú členov rodiny

- organizovanie alebo sprostredkovanie programov na obmedzenie a odstránenie negatívnych vplyvov prostredia a na predchádzanie sociálnemu vylúčeniu detí a plnoletých fyzických osôb

#### Rozsah opatrení v rozvodovom konaní

- poskytnutie sociálneho poradenstva dieťaťu a jeho rodičom
- sprostredkovanie psychologického poradenstva za emocionálnej stabilizácie v záujme predchádzania nepriaznivým vplyvom rozvodu na dieťa
- psychologickou starostlivosťou predchádzanie porozvodovej traumatizácií

Opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na odstránenie a obmedzenie negatívnych vplyvov, ktoré ohrozujú psychický, fyzický a sociálny vývin dieťaťa a plnoletej fyzickej osoby sa vykonávajú v prostredí podľa § 4, b,d citovaného zákona.

#### Rozsah výchovných opatrení

Spolupôsobenie alebo spolupracovanie pri výkone výchovných opatrení, ktoré sú uložené orgánom sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Vyhodnocovanie účinku uloženého výchovného opatrenia podľa § 14 ods. 2 citovaného zákona.

Spolupráca akreditovaného subjektu pri následnom sledovaní, či trvajú účinky výchovného opatrenia po dohode s rodičom alebo osobou, ktorá sa osobne stará o dieťa po výkone výchovného opatrenia v našom zariadení.

#### **Práca s klientom aj v spolupráci s inými subjektami**

V sledovanom období za rok 2013 bola 160 /plus 38 ambulantná klientela/ klientom nášho zariadenia poskytnutá psychologická, sociálna a právna pomoc.

Z toho:

- A.) 38 klientom ambulantnou formou
- B.) 13 klientom bolo poskytnuté ubytovanie na dobu dočasnú /krátkodobú/ v Krízovom centre Maják Nádeje.
- B1.) **V krízovom stredisku** sme poskytli sociálne služby: 27 klientom a 22 deťom, ktoré boli v ohrození života
- B2.) **V Zariadení núdzového bývania** sme poskytli sociálne služby 60 klientom
- B3.) **V Útulku** sme poskytli sociálne služby 18 klientom
- B4.) **V Zariadení dočasnej starostlivosti o deti** sme umiestnili 20 maloletých detí

#### **Ženy: 89**

- spisovanie návrhov na rozvod manželstva
- úprava práv a povinností voči mal. deťom
- obmedzenie resp. zrušenie užívacieho práva
- spisovanie trestného oznámenia pre podozrenie trestného činu vo veci ublíženia na zdraví

- návrh na vysporiadanie BSM
- návrh na zrušenie a vysporiadanie podielového spoluvlastníctva
- návrh o úplne vylúčenie odporcu z užívania bytu resp. rodinného domu
- návrh na obmedzenie užívacieho práva odporcu k bytu
- návrh na uloženie primeraného obmedzenia
- návrh na vydanie predbežného opatrenia na zverenie mal. dieťaťa do opateru matky
- návrh na vydanie predbežného opatrenia na zverenie maloletého dieťaťa do opateru nahradzujúcej rodičovskú opateru
- psychologické poradenstvo
- sociálne poradenstvo (pomoc pri orientácii na príslušných okresných úradoch v súvislosti s rodinnými prídavkami, sociálnymi dávkami, rodičovskom alebo materskom príspevku, príspevku pri narodení dieťaťa
- právne poradenstvo
- sociálna asistencia na súdnych pojednávaniach

### **Rodina: 37**

V spolupráci s inými subjektami pomoc pri hľadaní ubytovania.

Práca s klientom bola zastrešovaná 3 internými zamestnancami, vzdelaním sociálneho a psychologického zamerania (psychoterapie individuálnou a skupinovú formou, sociálne poradenstvo, asistencia na súdnych pojednávaniach)

Právnicki Majáka nádeje n.o., poskytoval právne poradenstvo najmä v oblasti rodinného práva a domáceho násillia.

### **Projekty a aktivity**

Úspešne pokračuje spolupráca s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci Bratislavy i ďalších okresov, miestnej samosprávy, na základe ktorej sme pomohli klientom, ktorí sa ocitli v sociálnej núdzi vybaviť poskytnutie jednorazovú dávku sociálnej pomoci, dávky sociálnej pomoci v hmotnej núdzi, rodičovský príspevok na maloleté deti, príspevok na bývanie a príspevok na stravu v školských jedálňach.

Znova sme sa aktívne zapojili do projektu Naša mesto - Bratislava nadácie Pontis. Keďže sme mali ambície zveľadiť aj naše zariadenie dobrovoľníci nám skrášlili spoločné priestory, vymaľovali izby, vyčistili lexanovú výplň, ponatierali parapety. V sobotu spolu s vychovávateľkami pripravili opekačku spojenú s hrami.

Vďaka SAP a nadácii Pontis na dvor pribudla veľká preliezka a šmykľavka v tvare lode. Nadácia Pontis organizovala jarnú a jesennú zbierku, v ktorej vyzbierali, šatstvo, hračky, potraviny, drogériu a rôzne potreby pre klientky.

Nadviazali sme spoluprácu s DHL. Ich zamestnanci nám v rámci komunitného projektu vymaľovali pár izieb, psychologickú miestnosť, zasklil rozbité okná a pripravili deň plný hier pre deti z nášho zariadenia. Spolupráca s DHL bude pokračovať aj v budúcnosti.

Vďaka grantu nadácie SPP sme Individuálne plány rozvoja osobnosti nášho klienta rozvinuli pomocou logopedických sedení a vďaka zakúpeniu didaktických pomôcok je možné rozvíjať viacero detí v našom centre.

Veľkým plus je čiastočná debarierizácia nášho centra – namontovanie schodiskového výťahu za finančnej pomoci AT&T.

Pod Vianočný stromček dostali deti knižky z akcie Daruj knihu od Komunitnej nadácie Bratislava.

Rozvinuli sme spoluprácu s policajtmi z Okresného riaditeľstva Policajného zboru, ktorí Nám pomáhajú v rýchlom riešení problémov a vo svojom voľnom čase pripravili vianočný večierok s darčekom. V budúcnosti plánujeme opekačku, prevenčných programov ako aj zopakovanie Vianočného večierku.

## **BLOK B – Konzultačné stredisko (poradenské centrum)**

V zmysle zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a kuratele, podľa § 4 – opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately vykonávané v prostredí utvorenom na výkon opatrení podľa citovaného zákona.

### **Predmet činnosti:**

- pomoc pri zvládnutí krízy (osobnostnej, rodinnej)
- sociálne poradenstvo
- psychologické poradenstvo
- právne poradenstvo
- opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na predchádzanie vzniku krízových životných situácií a na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov podľa § 11,12
- sociálna prevencia
- napomáhať rozvoju komplexu činnosti z oblasti pomoci ženám a deťom – obetiam domáceho násilia, nachádzajúci sa v zložitej životnej situácií, vrátane zabezpečenia azylového bývania

### **Cieľová skupina:**

- občan v hmotnej a sociálnej núdzi
- právne poradenstvo dospeléj osobe alebo rodine, ktorá sa ocitla v krízovej životnej situácií
- sociálne a právne poradenstvo obetiam domáceho násilia
- pomoc a krízová intervencia deťom s CAN syndrómom (syndróm týraného, zanedbávaného a zneužívaného dieťaťa)
- sociálnoprávne poradenstvo rodinám, ktoré sa rozvádzajú
- sledovanie negatívnych vplyvov pôsobiacich na dieťa a rodinu, zisťovanie príčin ich vzniku a vykonávanie opatrení na elimináciu nepriaznivo pôsobiacich javov
- porozvodová stabilizácia – psychologická pomoc jednotlivým členom rodiny

**Forma činnosti:** ambulatná

individuálne

v páre

### **Metódy sociálnej práce:**

- vstupný pohovor – prvotný kontakt, zisťovanie potrieb klienta, ponuka pre klienta/tku
- vypracovanie anamnézy : rodinná, profesionálna, zdravotná

- anamnéza problému klienta / tky – príčiny vzniku, intenzita problému, hierarchické usporiadanie riešenia problémov podľa akútnosti, aké kroky už boli podniknuté
- v závislosti od charakteru problému spolupráca s akreditovanými subjektami za účelom riešenia problému – možnosti riešenia
- mediácia – alternatívne riešenie sporov a konfliktov, hľadania spoločného praktického riešenia (rodinný, pracovný problém)
- sociálne poradenstvo
- sociálna asistencia – doprovod klienta / tky na súdne pojednávania pomoc pri vyplňovaní úradných listín, korešpondencia, pomoc pri hľadaní ubytovania, zamestnania apod.
- Krízová intervencia - aktivity a poradenstvo smerujúce k stabilizácii klienta / tky
- v spolupráci s orgánom sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately splupôsobenie pri výkone výchovného opatrenia podľa § 11,12

### **Metódy psychologického poradenstva**

- krízová intervencia – v závislosti od akútnosti problému, dosiahnuť stabilizáciu klienta / tky
- psychoterapia – vedúca k odstraneniu psychických problémov klientov/ tiek, podpora smerujúca k zmene životných stereotypov, odbúravanie pocitov viny, posilnenie sebavedomia a dôvery vo vlastné schopnosti, sebazpoznanie, uvedomenie si vlastnej hodnoty a stanovenie individuálnych hraníc
- kognitívno - behaviorálna terapia ( terapia smerujúca k podpore a k zabezpečeniu základných potrieb jednotlivca
- autogénny tréning - nácvik relaxačnej techniky - Schultzov autogénny tréning. Predstavuje techniku vedomého uvoľnenia prostredníctvom svalových skupín, ovládanie dýchania, spojených s príjemnými predstavami a autosugesciou. Individuálne osvojenie si 6 cvičení - tiaž, teplo, dýchanie, pulz, vnútorné orgány a chlad čela. Výsledkom je odbúranie fyzického a psychického napätia, dosiahnutie vnútornej koncentrácie a psychickej rovnováhy
- nácvik asertivity - asertivita je spôsob medziľudskej komunikácie zameraná na uvoľnenie spontánnych emócií , primeraných citových prejavov a na schopnosť dať jasne najavo svoje priania a požiadavky
- pedagogické a psychologické metódy - zamerané predovšetkým na deti a vedú k zdravému rozvoju osobnosti dieťaťa a odstráneniu úzkosti a strachu vyvolané z predchádzajúcich stresových zážitkov vyvolaných násilím v rodine
- psychodiagnostika - psychologickým vyšetrením so záverečnou správou a plánom činnosti
- partnerská (párová) terapia
- rodinná terapia
- mediácia – alternatívne hľadanie sporov
- filiatívna terapia – tréning rodičovských zručností

**Právne poradenstvo:**

- vstupný pohovor
- analýza právneho problému – postup jednotlivých možností riešenia za aktívnej spolupráce klienta / tky
- spísanie jednotlivých právnych návrhov

**Personálne poradenstvo**

- príprava klienta /tky na pracovný pohovor
- vypracovanie profesijného životopisu a motivačného listu
- vyhľadávanie pracovných agentúr
- práca s PC a Internet
- oboznamovanie so zákonníkom práce