



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Farní charita  
Praha 1 – Nové Město

# Závěrečná evaluační zpráva projektu Kamino Centrum



Registrační číslo projektu: CZ.03.2.X/0.0/0.0/20\_139/0017193

Realizátor: Farní charita Praha 1 – Nové Město

Období realizace projektu: 01.07.2021 – 30.06.2023

Zpracovala: Bc. Marie Palasová, DiS.

# Obsah

Úvod .....	1
Základní informace o projektu .....	2
Jaký problém projekt řeší .....	2
Evaluace projektu .....	4
Analytická část .....	6
Evaluační otázky – procesní oblast .....	6
KA1 Řízení projektu .....	6
KA2 Individuální sociální práce .....	10
KA3 Společné aktivity cílové skupiny .....	16
KA4 Vyhledávání přirozené podpory .....	23
mimo komunitu cílové skupiny .....	23
KA5 Odborné vzdělávání pracovníků týmu .....	28
KA6 Evaluace .....	32
KA7 Vytvoření metodiky .....	35
Zhodnocení naplňování cílů projektu .....	36
Hlavní cíl projektu .....	36
Dílčí cíle projektu .....	40
Teorie změny .....	47
Vyhodnocení podmínek pro další využití a šíření postupů .....	55
Závěr .....	58
Seznam grafů .....	61
Seznam tabulek .....	61
Použité sekundární zdroje .....	61
Přílohy	

# Úvod

Závěrečná evaluační zpráva (ZEZ) shrnuje komplexně výstupy evaluačních procesů projektu Kamino Centrum, který realizovala organizace Farní charita Praha 1 – Nové Město<sup>1</sup>. Zpráva hodnotí realizaci projektu v období 01. 07. 2021 – 30. 06. 2023.

Je zároveň hlavním výstupem jedné ze sedmi klíčových projektových aktivit - KA 6 Evaluace. Evaluace byla prováděna interně, vedoucím pracovníkem. Na sběru dat participoval celý odborný tým, včetně lektora divadla. Dále byli také zapojeni zástupci z cílové skupiny osob bez domova a osob žijících v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování a také patroni – osoby z široké veřejnosti, kteří se účastnili KA4 Vyhledávání podpory mimo přirozenou komunitu cílové skupiny.

Procesní zhodnocení a mapování realizace jednotlivých aktivit projektu bylo předmětem půlročních evaluačních zpráv. Ty také průběžně sledovaly naplňování hlavních indikátorů projektu, upozorňovaly na vzniklá rizika a dávaly doporučení pro další realizaci tak, aby cílů a klíčových indikátorů bylo do konce projektu zdárně dosaženo.

Závěrečná evaluační zpráva vychází z nastaveného evaluačního plánu projektu a zaměřuje se na souhrnné hodnocení naplnění cílů projektu z hlediska dosažení plánovaného sociálního impaktu a z hlediska jednotlivých inovačních charakteristik. Dále obsahuje vyhodnocení předpokladů o fungování řešení a jeho dílčích kroků (teorie změny) a vyhodnocení podmínek pro další využití a šíření postupů.

---

<sup>1</sup> Projekt byl podpořen Evropským sociálním fondem v rámci programu Operační program Zaměstnanost, výzvy č. 3\_20\_139, Podpora sociálního začleňování v Praze.

# Základní informace o projektu

Projekt Kamino Centrum vytvoří na Praze 1 bezpečný a tvůrčí prostor pro osoby bez domova, zvláště ženy. Využívá zkušeností a příkladu dobré praxe z předchozí čtyřleté činnosti v rámci komunitního centra a dále je inovativně rozvíjí a kombinuje s metodami individuální sociální práce vycházejícími z tzv. konceptu plánování zaměřené na člověka. Klíčovými principy je hledání silných stránek, nadání a dovedností jednotlivce v kontextu komunity, posilování jeho hlasu, mapování jeho životní historie, hodnocení současnosti a definování možných změn do budoucna. Usiluje rovněž o aktivní propojení s dalšími organizacemi pracujícími s lidmi bez domova a především se do svých aktivit snaží zapojit širší veřejnost.

Aktivity Centra budou skupinovou i individuální formou předcházet a snižovat sociální vyloučení těchto osoby začleňováním do společnosti a zvyšovat jejich zaměstnatelnost na trhu práce. V projektu rovněž vznikne spolupráce mezi klienty Centra a patrony, tedy dobrovolníky, kteří zvýší jejich dovednosti. Pracovníci žadatele Farní charita Praha 1 se v projektu zúčastní kurzů pro zvýšení kvality poskytování služeb svým klientům. Na konci projektu vznikne metodika pro nové inovativní způsoby práce s klienty s příklady dobré praxe.

## Jaký problém projekt řeší

Současná problematika bezdomovectví v Praze vykazuje podle Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb hl. m. Prahy několik charakteristik, s kterými projekt ve své koncepci pracuje. Zvyšuje se věk lidí bez domova a roste u nich rozsah psychických problémů, nemluvě o tom, že řada z nich již v současné době s nediodagnostikovaným psychickým onemocněním běžně žije. To jim komplikuje přístup k institucionalizované pomoci, kde je mj. potřeba dodržovat jasně stanovená pravidla.

Sociální služby se zaměřují na zlepšení sociální situace osob bez domova, ale z kapacitních důvodů nemají dostatek prostoru pracovat s jejich individuální motivací ke změně. Jejich podpora se logicky primárně orientuje na zajištění bydlení a práce (resp. finančního příjmu) nebo na péči o zdraví. Život v sociální nouzi ale nezbavuje člověka potřeby plánovat a snít, radovat se, sdílet svůj příběh s přáteli, zajímat se o věci kolem sebe, něco nového se učit nebo naopak předávat druhým. Skutečnost, že osoby z cílové skupiny selhávají ve vztazích či při řešení své sociální situace, neznamená, že nedisponují přednostmi či dovednostmi, které jim v reintegraci do společnosti mohou pomoci. Mnozí z nich dosud neměli dostatek příležitosti své silné stránky objevit a pojmenovat, nemohou na nich tedy ani cíleně stavět. Řada z nich si také nese z předchozího období zátěž, se kterou dokáže pracovat jen v pro ně bezpečném prostředí.

Skupina osob bez domova nebo bezdomovectvím ohrožená není homogenní skupinou. Majoritní společnost ji však často vnímá očima stereotypů. Ty však dokážou odstranit nejlépe sami lidé bez domova. Mohou veřejně sdílet svůj osobní příběh, představit své dovednosti nebo pokusit se s konkrétními lidmi navázat vztah např. prostřednictvím žádosti o pomoc při rozvoji svých znalostí a dovedností.

# Evaluace projektu

## Charakter a cíle evaluace

Evaluace projektu byla zamýšlena jako aktivita probíhající po celou dobu realizace projektu a byla jí vyčleněna jedna z klíčových aktivit – KA6 Evaluace. Výhodou interní evaluace bylo, že vedoucí pracovník byl součástí odborného týmu, účastnil se pravidelně jeho porad, řešil s týmem aktuální problémy, měl přístup k veškeré projektové dokumentaci, a i nad rámec role vymezené popisem v projektové žádosti se zapojil do vedení společných aktivit či jako klíčový pracovník do individuální sociální práce.

## Proces formulace evaluačních otázek

Evaluační otázky zaměřené na procesní oblast primárně určovaly strukturu průběžných evaluačních zpráv, které v půlročních intervalech reflektovaly naplnění cílů projektu ve struktuře klíčových aktivit. Vyhodnocení stavu plnění výstupů a výsledků klíčových aktivit v daných intervalech podporovalo také možnost včasné reakce na případné problémy realizace, odhalovalo případná riziková místa a nabízelo doporučení pro jejich řešení. V rámci průběžných zpráv byl také kladen důraz na identifikaci toho, co funguje a co se daří. Pozitivní orientace evaluace byla jedním z určujících principů charakteru interní evaluace projektu, jejímž záměrem bylo srozumitelným a praktickým způsobem podpořit efektivní realizaci a průběžné učení se celého realizačního týmu.

## Metodologie evaluace

V rámci evaluace projektu je využíván design smíšených metod (mixed-method design), tedy kombinace kvantitativních a kvalitativních metod (dotazníky, analýza dokumentů/evidence, rozhovory, pozorování, příklady z praxe).

Pro zpracování Závěrečné evaluační zprávy byla data sbírána a následně zpracovávána následujícími způsoby:

1. Analýza dat z individuální sociální práce s klienty, evidovaných v interní elektronické podobě. Obsahuje komplexní informace o dohodnutých zakázkách, průběhu spolupráce i jejích výstupech, včetně použitých pracovních listů, vstupního a výstupního dotazníku.
2. Analýza dat z dalších systematicky vedených záznamů o práci – zápisy z porad odborného a realizačního týmu, Měsíční harmonogram společných aktivit, prezenční listiny, třídnice zapojených klientů.

3. Autoevaluace odborného realizačního týmu - polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky (2 osoby), komunitními pracovníky (4 pracovníci), lektorkou divadla.
4. Analýza výchozího a konečného stavu klientů Kamino Centra - vstupní a výstupní dotazníky, monitorovací listy, pracovní list Kolo života
5. Zjišťování spokojenosti klientů Kamino Centra – polostrukturované rozhovory, zpětné vazby klientů získané v rámci aktivity Práce v kruhu a dotazníky sledující zájem klientů o jednotlivé aktivity a druhy podpory.
6. Zjišťování zpětné vazby patronů a klientů – dotazníky
7. Vzdělávací plány pracovníků – výstup autoevaluace pro každého pracovníka zaznamenaný v přehledové tabulce vč. záznamu o absolvování vybraných kurzů

Po 12 měsících fungování projektu bylo vyhodnoceno sledování jeho vývoje v rámci teorie změny za využití analýzy dat, autoevaluace, zjišťování spokojenosti cílové skupiny s nabízenou podporou. Realizovaný projekt se vyvíjel v čase, bylo proto vyhodnoceno nakolik lze za původně definovaných podmínek jednotlivé aktivity uskutečnit a zachovat předpokládané výstupy. Po skončení projektu proběhla interpretace teorie změny pro evaluaci impaktu.

# Analytická část

## Evaluační otázky – procesní oblast

### KA1 Řízení projektu

#### EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



V přípravné fázi projektu, tj. červenec – září 2021, měl být sestaven pětičlenný odborný tým. V žádosti se počítalo s konkrétní pracovníci na pozici vedoucí projektu. Ta ale z osobních důvodů nemohla ve stanoveném období pozici přijmout, bylo proto nezbytné vyhlásit na tuto pozici výběrové řízení. To se v menší či větší míře promítlo do některých dalších klíčových aktivit.

Přestože bylo zapotřebí se v přípravné fázi projektu vypořádat s neočekávanými komplikacemi při sestavení pracovního týmu, byly plánované cíle aktivity naplněny. Tým byl kompletně sestaven v realizační fázi I, průběžné porady týmu probíhaly dle plánu a dle potřeby. V rámci řízení projektu byly profesionálně zvládnuty všechny rizikové situace.

Publicita a propagace projektu a jeho aktivit probíhala nejen na webových a facebookových stránkách organizace Farní charita Praha 1 – Nové Město, ale za tímto účelem byla také založena facebooková a instagramová stránka přímo Kamino Centra. V průběhu činnosti se ukázalo, že instagramová stránka Centra pro svoji nízkou sledovanost nepřináší dostatečný efekt v oslovování cílové skupiny ani v šíření výstupů projektu, proto byla na základě proběhlé porady odborného týmu její činnost pozastavena. Na místo toho začal být pravidelně přidáván obsah na více sledovaný instagramový profil FCH Praha 1, což i na venek přispělo k většímu provázání projektu s realizující organizací.



## EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?



### 1. Sestavení odborného týmu

Odborný tým se měl skládat z pěti celých úvazků na hlavní pracovní poměr, ve složení: vedoucí, čtyři sociální pracovníci a lektorka Divadelních workshopů na dohodu o provedení práce.

V průběhu výběrového řízení se ukázalo, že je nedostatek zájemců z řad kvalifikovaných sociálních pracovníků, jejichž pracovní profil by odpovídal požadavkům inzerovaných pozic. Proto se dala příležitost i uchazečům bez odborné kvalifikace, u nichž byly jejich schopnosti a dovednosti považovány za přínosné a doplňující ke stávajícímu týmu. Došlo tak k nově vytvořené pozici – komunitní pracovník, s požadavkem alespoň ukončeného středoškolského vzdělání s maturitou.

Kompletní odborný tým se podařilo sestavit až začátkem prosince. Tvořilo ho sedm členů: vedoucí, dva sociální pracovníci<sup>2</sup>, tři komunitní pracovníci – z toho dva tvořili jeden pracovní úvazek a lektorka divadla.

### 2. Pracovní úraz a častá nemocnost pracovníků

Během realizační fáze II (srpen 2022 – květen 2023) se zejména v podzimním a zimním období odborný tým potýkal se zvýšenou nemocností.

Jedna z komunitních pracovníků na konci srpna utrpěla pracovní úraz, jehož následkem byla do konce roku v pracovní neschopnosti. Její dlouhodobá absence přinesla zvýšenou zátěž ostatním členům týmu, neboť bylo nutné převzít její klienty v individuální sociální práci a také zajistit přípravu a realizaci společných aktivit. Oproti stejnému období v předchozím roce byla vykazována celkově vyšší nemocnost pracovníků. K tomu pravděpodobně přispěla i zvýšená zátěž plynoucí z potřeby se vzájemně zastupovat. Někteří členové týmu byli nemocní opakovaně, takřka každý měsíc.

Stejná komunitní pracovníce byla zároveň od části května 2023 v další dlouhodobé pracovní neschopnosti. Do konce projektu tak v provozu Centra chyběl jeden celý úvazek.

---

<sup>2</sup> V Závěrečné evaluační zprávě jsou jednotně používána slova pracovník/pracovníci, klient/klienti bez rozlišení genderu. Slova pracovníce, klientka/klientky jsou používána v konkrétních příkladech podle skutečnosti.

### 3. Změny v personálním obsazení

V průběhu projektu došlo k personální obměně a několika změnám ve výši úvazků. Komunitní pracovnice na 0,5 úvazku odešla před polovinou projektu na mateřskou dovolenou. Jelikož byl odchod plánovaný, byl zde dostatečný prostor pro včasné hledání vhodného kandidáta na uvolněnou pozici. Přestože byl inzerát vyvěšen přibližně s dvouměsíčním předstihem, nepodařilo se v termínu pozici obsadit. Došlo k jejímu pokrytí jiným komunitním pracovníkem, kterému byl na 4 měsíce navýšen úvazek z polovičního na celý.

Častá nemocnost pracovníků měla přímý vliv na zajišťování a průběh KA2 Individuální sociální práce a KA3 Společné aktivity cílové skupiny (viz KA2 a K3).

### 4. Malý počet mobilních telefonů

Projekt počítal s pořízením 3 pracovních mobilních telefonů. Jeden z telefonů používal vedoucí pracovník, komunitní a sociální pracovníci sdíleli zbylé telefony po dvojici/trojici. To se postupem času s rozvojem individuální sociální práce ukázalo jako nepraktické, neboť bylo potřeba mít je k dispozici i v terénu, při doprovodech klientů. Na základě této potřeby byly z uspořené prostředků v průběhu projektu dokoupeny další 2 mobilní telefony.

## **EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci**

### **aktivity?**



#### 1. Zkušenost pracovníků

Od samého začátku projektu byly zaměstnány tři pracovnice, které měly zkušenost s předchozím projektem a podílely se na tvorbě projektového záměru Kamino Centra. To velmi napomohlo v přípravné fázi vytvořit podmínky pro rozjezd nového projektu, zejména při přípravě prostor a zajištění technického vybavení. Současně díky svým zkušenostem mohla jedna sociální pracovnice do nástupu vedoucího pracovníka (dva měsíce) zástupně vykonávat tuto pozici. Organizovala výběrová řízení na neobsazená pracovní místa a vedla další aktivity jako např. pravidelné porady odborného týmu.

#### 2. Flexibilita komunitních pracovníků s polovičním úvazkem

Díky flexibilitě pracovníků bylo možné zajistit v případě odchodu nebo dlouhodobé nemoci kolegů kontinuitu činností dočasným navýšením jejich pracovních úvazků.

### 3. Manuál pro pracovníky

Byl vytvořen Manuál pro pracovníky, který obsahoval informace o: kontaktech a přístupech, pravidelné administraci v projektu, fungování Kamino Centra, společných aktivitách, provozních záležitostech a záležitostech technického rázu. Tento manuál sloužil k zaučování nových pracovníků. Zejména pro méně zkušené kolegy byl vedle metodického vedení, týmových porad a supervizí aj. vhodným podpůrným prvkem v jejich začátcích v Kamino Centru.

### 4. Vizuální identita

K propagaci projektu přispělo navázání spolupráce s výtvarníkem, který bezplatně vytvořil vizuální identitu jednotlivých aktivit, které Centrum nabízelo, vč. podoby týdenního programu nebo informačního letáku pro klienty a ostatní služby, pracující se stejnou cílovou skupinou. Tato spolupráce se osvědčila, a tak i v zájmu zachování jednotného grafického stylu, se podílel i na dalších činnostech jako např. ilustrace pro časopis Žitná, grafická podoba diáře, plakáty na akce pro veřejnost, ale také na stěžejním nástroji individuální sociální práce – pracovních listech.

# KA2 Individuální sociální práce

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



Meritem této klíčové aktivity byla intenzivní sociální práce zaměřená na silné stránky osob z cílové skupiny, včetně podpory preventivních, následných a doprovodných služeb pro osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby ztrátou bydlení postižené.

V souladu s projektovou žádostí obsahovala tato aktivita především individuální rozhovory s osobami z cílové skupiny, mapování jejich aktuální situace, osobních cílů a potřeb a následně plánování dílčích kroků, jak těchto cílů dosáhnout. O individuálním plánu jednotlivých účastníků si každý pracovník vedl vlastní dokumentaci (stručná sociální anamnéza - příběh účastníka projektu, záznamy výstupů jednotlivých setkání - stanovené osobní cíle a plán jejich naplňování).

Součástí aktivity bylo oslovování osob z cílové skupiny, jak v přípravné fázi projektu, tak v průběhu celého projektu. Cílová skupina byla podle plánu vyhledávána především ve spolupráci s dalšími sociálními službami žadatele (terénním programem a nízkoprahovým denním centrem pro ženy) a ve spolupráci se sociálními kurátory a neziskovými organizacemi, které s lidmi bez přístřeší nebo ohroženými ztrátou bydlení pracují. Jako další strategie oslovování bylo využíváno doporučení a šíření dobré reputace projektu mezi samotnými klienty a pořádání akcí v rámci společných aktivit.

Na základě relevantních kurzů, které pracovníci v rámci projektu absolvovali, byl výchozí koncept, který původně počítal zejména s využitím modelů Mapa a Cesta, upraven a rozšířen o další přístupy, aby co nejlépe vyhovoval cílové skupině projektu. Zohledněna byla mimo jiné reálná míra přirozené podpory, se kterou jsou osoby z cílové skupiny připraveny při naplňování svých cílů pracovat. Více v EO3 bod 5.

Každý klient si vytvořil se sociálním pracovníkem individuální plán. Jako pomůcka k mapování osobních cílů a potřeb a k záznamu o plnění dílčích kroků k jejich naplnění měly sloužit Pracovní sešity (I a II). Pracovníci vyhodnotili, že pro praxi je vhodnější pracovat pouze s jedním pracovním sešitem, který by klientům umožňoval se v případě potřeby k poznámkám a záznamům vracet, v průběhu spolupráce doplňovat další materiály ze schůzek a samostatně ho dovytvářet.

## EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?



### 1. Kolísavá účast a obměna klientů

Nejčastěji docházelo k zapojení klientů do individuální práce prostřednictvím jejich účasti ve společných aktivitách. Pokud během těchto aktivit vyvstala oblast nebo konkrétní cíl vhodný pro individuální spolupráci, byla klientovi vždy tato možnost nabídnuta. Vlivem kolísavé účasti a obměny klientů se stávalo, že klienti, kteří během aktivity projeví zájem o individuální formu spolupráce pak na první schůzku s klíčovým pracovníkem už nedorazili. O nezapojených zájemcích o individuální spolupráci si pracovníci vedli evidenci. Více viz EO 3 bod 1-3.

### 2. Rušení, nedostavení se, pozdní příchody na schůzky,

Nežádka se stávalo, že klienti plánované schůzky se svým klíčovým pracovníkem rušili nebo se na ně bez předchozí omluvy nedostavili. Pracovník pak již tento termín a čas nemohl nabídnout jinému klientovi. Pokud měl pracovník naplánováno několik setkání za sebou, nemohla být v případě pozdního příchodu konzultace prodloužena.

### 3. Pozastavení/ukončení spolupráce v průběhu individuálního plánu

Když klient přestal docházet na schůzky se svým klíčovým pracovníkem a nebylo ho možné kontaktovat, nebo se opakovaně na schůzky nedostavil a nevyužil nabídnutých náhradních termínů, byla spolupráce pozastavena. Po uplynutí třech měsíců byla spolupráce ze strany Centra ukončena a veškerá dokumentace archivována. Přesto zde stále zůstala otevřená možnost obnovení spolupráce, pokud o to klient projevil zájem. Více viz EO3 bod 3.

### 4. Nevyhodnocení individuálního plánu

S výše zmíněným bodem přímo souvisí i vyhodnocování individuálních plánů. Pokud nebyla spolupráce ukončena řádně, tedy plánovaně, nebylo možné dokončit a vyhodnotit individuální plán a naplnění klientových cílů. Zároveň nebylo možné s klientem na závěr vyplnit výstupní dotazník, který upřesnil, jaký měla jeho účast v projektu pro něj přínos. Tím ani nebylo možné získat podklady pro analýzu konečného stavu. Stalo se také, že byla naplánovaná závěrečná hodnotící schůzka, které se klient nezúčastnil.

## 5. Prostorové možnosti

Vzhledem k omezeným prostorovým možnostem bylo nutné dojednat zapůjčení místnosti pro individuální konzultace s dalšími službami žadatele. Schůzky tak probíhaly nejčastěji v odpoledních hodinách (od 13:00).

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 4.

## 6. Nízké zkušenosti některých pracovníků

Část týmu tvořili absolventi, s minimálními zkušenostmi s touto cílovou skupinou. Pokud se jednalo o absolventy nebo ještě studující oboru sociální práce, disponovali zatím pouze teoretickými znalostmi a zkušenostmi získanými v rámci povinných školních praxí. Bylo potřeba, aby se naučili vést s klientem rozhovor, mapovat jeho situaci, nastavit cíl spolupráce a z toho vycházející individuální plán aj.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 5-9.

## 7. Pracovní úraz a častá nemocnost pracovníků

Klíčového pracovníka v době jeho pracovní neschopnosti zastupoval některý z kolegů. Při absenci více pracovníků v téže chvíli bylo náročné skloubit zástup s již naplánovanými schůzkami s vlastními klienty a dalšími pracovními úkoly, zejména s přípravou a zajištěním pravidelných společných aktivit. Přednostně byly řešeny záležitosti, které nesnesly odkladu.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 9-10.

## EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci

### aktivity?



#### 1. Oslovování cílové skupiny

Zapojení klientů do individuální sociální práce velmi napomáhaly společné aktivity. Ty byly pro většinu klientů jakousi „vstupní bránou“ do projektu a dalších jeho aktivit. Prostřednictvím společných aktivit získávali klienti důvěru k pracovníkům, a proto bylo pro ně následně snazší rozhodnout se a přistoupit k této formě spolupráce. Pokud při aktivitách vyvstala nějaká oblast/téma či konkrétní zakázka vhodná pro individuální práci, byla klientům vždy tato možnost nabídnuta.

Bylo zjištěno, že mezi mužskou klientelou je nízké povědomí o možnosti navštěvovat Kamino Centrum. Důvodem byla skutečnost, že ostatní služby Farní charity Praha 1 - Nové město pracují výhradně se ženami. Při oslovování cílové skupiny se proto akcentovala možnost zapojení mužů do aktivit Centra.

Oslovování cílové skupiny probíhalo přímou nebo nepřímou formou. Nepřímé oslovování se uskutečňovalo prostřednictvím dvou kmenových sociálních služeb žadatele, ale tak dalších služeb jiných organizací pracujících se stejnou nebo podobnou cílovou skupinou. Vedoucí pracovnice také oslovila sociální kurátory jednotlivých městských částí a s některými z nich, co projevíli zájem, proběhla osobní schůzka buď na úřadě nebo přímo v Kamino Centru. Kurátoři byli informováni o činnosti, aktivitách a provozní době. V neposlední řadě také došlo k oslovování cílové skupiny prostřednictvím webových stránek a sociálních sítí, které pravidelně informovali o dění a programu v Centru.

Přímé oslovování probíhalo v rámci akcí pro veřejnost. Pro zvýšení dosahu informovanosti o projektu, docházeli pracovníci pravidelně do azylového domu, nízkoprahového denního centra nebo doléčovacího centra pro matky s dětma, kde prostřednictvím výtvarných workshopů (aktivita Ateliérová činnost) seznamovali účastníky s možností individuální práce a dalších činností Kamino Centra. Jak akce pro veřejnost, tak pravidelné výtvarné workshopy přivedli do Centra některé nové klienty.

#### 2. Dostupnost pracovníků

Někdy bylo vhodné podchytit klienta ihned v momentě, kdy o tuto formu spolupráce projevil zájem. Za tímto účelem byla snaha každé odpoledne vyčlenit pracovníka, který nevedl aktivitu nebo neměl individuální schůzku s jiným klientem. Mohl se tedy snadno vyvázat z jiné činnosti a hned se věnovat klientovým potřebám.

### 3. Otevřená možnost spolupráce

Přestože klienti aktuálně nabídku individuální spolupráce nevyužili nebo si spolupráci přáli pozastavit či jim byla pozastavena ze strany Centra, vždy pro ně zůstala možnost na předchozí spolupráci opět navázat. Pracovníci měli ke klientům profesionální přístup, založený na důvěře a přijetí, který klientům umožňoval kdykoliv po vzájemné dohodě spolupráci obnovit.

### 4. Plánování termínů individuálních schůzek

Pracovníci k plánování termínů individuálních schůzek využívali sdíleného kalendáře. To ostatním kolegům umožnilo zjistit, zda -li je prostor k dispozici.

### 5. Individuální vzdělávání odborného týmu

Pracovníci se vzdělávali v pěti oblastech – viz KA4. To jim umožnilo nejen získávat, doplňovat nebo rozvíjet si svoje znalosti, schopnosti či dovednosti, ale také získat inspiraci pro nové nástroje a techniky pro individuální sociální práci.

Bylo vytvořeno 15 graficky zpracovaných pracovních listů (PL), přičemž některé z nich měly více variant či doplňující grafiku (např. PL Moje obavy se skládá z hlavní listu a dalších 6 doplňujících listů – 3x mraky, 3x slunce). Jejich použití bylo individuální, dle posouzení klíčového pracovníka a vzájemné domluvy s klientem.

### 6. Další podpůrné prvky

Pro rozvoj znalostí a dovedností pracovníkům sloužily i bezplatné, online dostupné webináře. Ty byly odborně zpracované na různá témata ze sociální oblasti. Pracovníci se tak mohli sami podle potřeby nebo na základě doporučení vedoucího pracovníka dále individuálně dozdělat.

Dalším podpůrným prvkem bylo vybavení knihovny odbornou literaturou. Na základě průzkumu mezi pracovníky odborného týmu bylo zakoupeno 20 publikací, které si mohli vypůjčit pro samostudium.

### 7. Příprava na zavedení pracovních listů do praxe

Než začali pracovníci používat pracovní listy, důkladně se s nimi seznámili. Vedoucí pracovník připravil prezentaci, ve které představil jednotlivé techniky a navržené metodické postupy pro jejich užití. Pracovníci si poté v různých modelových situacích vyzkoušeli, jak s nimi pracovat – od zvolení vhodného pracovního listu, přes jeho představení klientovi a vyplnění. Následně proběhla reflexe s upřesněním nejasností.



## 8. Postupné zapojování méně zkušených pracovníků

Výběru klíčového pracovníka se věnovala zvýšená pozornost. Prvním klíčem k výběru byla kapacita pracovníka = rovnoměrné rozdělení zátěže v týmu. U náročnějších cílů nebo u klientů se specifickými potřebami (např. s psychickým onemocněním) byla rozhodující profesní zkušenost. U rozvojových osobních cílů se osvědčilo vycházet ze zájmů a talentů pracovníka. U méně zkušených pracovníků docházelo k jejich postupnému zapojování do individuální práce s klienty. Než se sami stali klíčovými pracovníky, nejprve „stínovali“ zkušeného pracovníka. Mohli se tak za podpory zkušeného kolegy seznámit s procesem individuálního plánování a vedením dokumentace. U vícečetných zakázek klientů pak byli zapojováni do spolupráce, aby s klientem pracovali na jedné konkrétní zakázce nebo jednotlivých krocích k dosažení stanoveného cíle.

## 9. Dokumentace, porady, supervize

Zápisy z individuálních schůzek umožňovaly zastupujícím kolegům efektivně navázat na činnost klíčového pracovníka v době jeho pracovní neschopnosti. Tím byl zajištěn adekvátní zástup a klient tak mohl bez přerušení dále pracovat na svých osobních cílech.

Pravidelné porady odborného týmu dávali pracovníkům prostor přinášet náročné nebo na řešení složité situace apod. Mohli tak formou intervize (prostřednictvím sdílení s ostatními kolegy) získat reflexi, přínosné podněty, osvědčené postupy, vzájemnou podporu. Zároveň se na poradách sdíleli i úspěchy, kterých se s klientem podařilo v rámci individuální spolupráce dosáhnout. Mimo pravidelné porady bylo kdykoliv možné individuálních konzultací jak s vedoucím pracovníkem, tak některým ze zkušených kolegů. Taktéž v rámci pravidelné kontroly vedení dokumentace dával vedoucí pracovník zpětnou vazbu svým kolegům.

Supervize – sloužily jednotlivým pracovníkům k rozvíjení jejich profesních dovedností a napomáhaly lepšímu porozumění daných situací, se kterými se během individuální spolupráce s klienty setkávali nebo které během spolupráce vznikaly.

## 10. Zapojení vedoucího pracovníka

Vedle metodické činnosti se vedoucí pracovník také aktivně zapojil do procesu individuální sociální práce. Zastupoval kolegy v době jejich pracovní neschopnosti nebo jiné nepřítomnosti, a také byl sám klíčovým pracovníkem několika klientů.

# KA3 Společné aktivity cílové skupiny

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



Zahájení společných aktivit bylo plánováno v realizační fázi I, od října 2021. Pracovníci Centra se však rozhodli využít již přípravnou fázi a zahájili částečný provoz společných aktivit od druhé poloviny července. Podpořili tím úspěšnou realizaci této klíčové aktivity (více viz EO3 bod 1).

Jednotlivé pravidelné aktivity probíhaly v souladu s projektovou žádostí od pondělí do čtvrtka v časech 13:00 – 18:00.

K úpravě došlo po prvním roce fungování u společné aktivity Divadelní workshopy. Po úspěšném výstupu této aktivity v podobě stínového divadelního představení *Pocestníci*, došlo o rozšíření činností o filmovou a literární část. Divadelní workshopy byly dlouhodobě nejméně navštěvovanou aktivitou a rozšířením nabídky činností se jednalo o snahu zpřístupnit tuto aktivitu i klientům, kteří o divadlo neprojevovali zájem. Přestože program byl koncipován tak, aby se i v průběhu mohli zapojit nově příchozí, přeci jen s ohledem na připravované přestavení vyžadoval jistou míru pravidelné účasti.

Od června tak vznikla aktivita s názvem Divadelně – literárně filmový klub. Sem byla také přesunuta tvorba časopisu *Žitná*, která před tím patřila do aktivity *Práce v kruhu*. Příprava časopisu byla velmi časově náročná a tato aktivita jí nabízela dostatek prostoru, který nebyl na úkor jiných činností.

Časopis *Žitná* vyšel podle plánu třikrát – Zima 2021, Podzim 2022, Jaro 2023. Obsah časopisu reflektoval nejen osobní zájmy klientů, ale také přinášel informace o uplynulém dění v Centru, seznamoval čtenáře s jeho činností, napomáhal boření stereotypů a mýtů, které o cílové skupině panují aj. První dvě čísla, v nákladu 200 ks, byla v poměrně krátkém čase roz distribuována a poté byly časopisy k dispozici pouze v elektronické podobě na facebookových stránkách Kamino Centra a webových stránkách organizace. Proto u posledního čísla časopisu došlo k navýšení počtu kusů na 300. Ty se taktéž podařilo do konce projektu rozdat.

Pracovníci měli myšlenku vydat čtyři čísla časopisu, podle jednotlivých ročních období. Zima 2021, Jaro mělo vyjít v roce 2022, poté Podzim 2022 a na závěr projektu Léto 2023. Bohužel se ale během příprav jarního čísla ukázalo, že není reálné dát dohromady celý jeho obsah, proto se od záměru upustilo. V té době jen velmi málo klientů projevovalo o tvorbu časopisu zájem. Jako důvod pracovníci uváděli, že příprava jarního čísla začala nedlouho poté, co se dokončilo to zimní. Vzhledem k tomu, že příprava časopisu byl přibližně tří měsíční proces, nebylo vždy jednoduché udržet motivaci klientů dokončit započaté. Nicméně se vždy těšili na výsledek, ze kterého pak projevovali upřímnou radost. O úspěšnosti této činnosti svědčí nejen

postupný nárůst počtu stran časopisu z 24 v prvním čísle na 44 v posledním, ale především větší zapojení ze strany klientů. Do prvního čísla přispívalo 7 klientů, v posledním již 15.

### Akce pro veřejnost

Akce pro veřejnost se řadily mezi aktivity nepravidelné. V projektové žádosti bylo plánováno pět akcí pro veřejnost. Některé zamýšlené akce navazovaly na minulé projekty, ve kterých se osvědčily. Vlivem nového realizačního týmu a pandemie Covid – 19, která umožňovala pořádat vnitřní aktivity s omezeným počtem návštěvníků se od těchto akcí upustilo a zrealizovaly se akce jiné, neméně úspěšné. Celkem se uskutečnilo šest akcí pro veřejnost, z nichž dvě, které organizovalo samotné Kamino Centrum bylo výstupem společných aktivit. Další čtyři akce vznikly ve spolupráci se spřátelenými organizacemi.

## **EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?**

### 1. Kolísavá účast a obměna klientů



Činnosti v jednotlivých aktivitách byly koncipovány tak, aby se do nich klienti mohli zapojit kdykoliv v průběhu trvání projektu. Tzn. Byly spíše jednorázového charakteru v rámci připravovaného týdenního programu. Nicméně kolísavá účast a obměna klientů se odrážela ve skupinové dynamice a fázích vývoje skupiny. Často se tak utvářela nová skupina, které se podařilo projít formováním a bouřením, ale fáze normování a následující již nenastaly.

V důsledku kolísavé účasti se Centrum dlouho potýkalo s větším počtem klientů s nižší mírou přímé podpory. Cílovou skupinu se sice dařilo oslovovat, aktivity začala navštěvovat, ale často jen krátkodobě, a tak nedocházelo k překročení + 40 hodin podpory. U některých klientů se snižovala účast podle jejich preferencí ohledně aktivity a jejího konkrétního programu. Většina ale přestala do Centra docházet úplně.

Občasně se stalo, že se některé aktivity nezúčastnil žádný klient.

Pracovníci identifikovali následující možné příčiny, které bránily k zapojení nebo čtenější účasti na společných aktivitách.

- Činnost Centra nebyla nízkoprahová – tzn. nebylo možné ji poskytovat anonymně. Při vstupu do projektu klient musel vyplnit Monitorovací dotazník podpořené osoby a při každé účasti na aktivitě podepsat prezenční listinu.
- Neposkytování materiální pomoci a hygienického servisu – tzn. na rozdíl od nízkoprahových služeb nebylo možné čerpat služby jako je zajištění stravy, praní prádla, sprchu nebo ošacení. V situacích, kdy klienti potřebovali především zajistit uspokojení základních potřeb, dali přednost jinému typu služby.

- Aktivní zapojení – na aktivitách byla vyžadována aktivní účast, neboť jejich smyslem bylo vytváření podmínek a podpory k rozvoji sociálních a pracovních dovedností klientů, ke sdílení, výměně zkušeností aj. Nebylo tedy možné v Centru „jen tak“ trávit čas.
- Změna pobývání – řada klientů se získáním ať už dočasného nebo stabilnějšího ubytování přestala mít postupem času o aktivity zájem. Pracovníci vyzorovali, že častěji Centrum navštěvují klienti, kteří se zdržují na ulici nebo přespávají na noclehárnách. Jak sami klienti v evaluačních dotaznících mnohokrát reflektovali, zde se jim nabízel bezpečný prostor pro odpočinek. Na rozdíl od ubytovaných klientů jim nevadila jakákoliv vzdálenost, kterou museli do Centra absolvovat.
- Sezóna – vliv na návštěvnost mělo také roční období. V letních měsících byla účast nižší než v zimních. Důvodem byla možnost trávit čas v teple a suchu při nepříznivém počasí a ochlazení.

Z výše uvedeného vyplývalo, že motivace pro návštěvu Kamina musela být odlišná, protože nabídka aktivit a fungování Centra se výrazně lišilo od nízkoprahových typů služeb.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 1-7.

## 2. Nízké zkušenosti některých pracovníků

Jak již bylo zmíněno v KA2, část týmu tvořili absolventi. Bylo potřeba, aby se naučili vést aktivity, pracovat se skupinou, nastavovat a držet hranice, pracovat / zvládat náročné nebo konfliktní situace aj.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 8-11.

## 3. Pracovní úraz a častá nemocnost pracovníků

Vedení společných aktivit vždy vyžadovalo přítomnost dvou pracovníků, u aktivity Vaření a stolování ideálně třech. Vlivem absence více pracovníků v téže chvíli bylo někdy nutné danou aktivitu zrušit. Dělo se tak zejména v situacích, kdy zbývající pracovníci měli již naplánované jiné činnosti jako např. individuální schůzky s klienty nebo se účastnili vzdělávacích kurzů.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 9,12.

#### 4. Pandemie Covid - 19

Kamino Centrum zahajovalo svoji činnost v době třetí vlny pandemie. Pracovníci přijali zvýšená hygienická opatření a Centrum zůstalo po celou dobu v provozu.

Pandemie Covid – 19 měla mimo jiné i dopady na některá odvětví průmyslu. V době realizace časopisu Zima 2021 byl v tiskárnách nedostatek papíru a došlo k navýšení cen tisku. Aby časopis mohl být vytištěn, bylo nutné přizpůsobit požadavky na tisk dostupnému papíru. Proto první číslo vyšlo ve vyšší gramáži papíru než další čísla.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 13.

### **EO3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci**

#### **aktivity?**



#### 1. Zahájení vybraných aktivit v přípravné fázi

Projekt Kamino Centrum předcházely dva dvouleté projekty Komunitní centrum Žitná. Tento projekt ihned nenavazoval na předchozí skončený. Podle plánu měl být rozjezd společných aktivit až od října 2021, vznikla by tedy 10 měsíční prodleva v návaznosti. Vzhledem k tomu, že centrum mělo již dříve svoji klientelu, byla zde snaha eliminovat dobu po kterou je centrum zavřené, aby nedošlo k jejich trvalému odlivu. Pracovnice v době nekompletního realizačního týmu efektivně využily čas a zahájily od druhé poloviny července provoz v omezeném režimu, a to dvakrát týdně, s aktivitami Společné vaření a stolování a Ateliérová činnost.

#### 2. Oslovování cílové skupiny

Viz KA2, EO3 bod 1.

#### 3. Otevírací doba

Otevírací doba v odpoledních hodinách (13:00 – 18:00) navazovala na otevírací dobu Nízkoprahového denního centra pro ženy (do 13:00), umožňovala tak klientkám kontinuálně přejít na aktivity, aniž by musely do otevření Centra trávit čas na ulici. Zároveň také umožňovala všem klientům někde trávit čas v odpoledních hodinách, v době, kdy již většina center bývá zavřená. Přítomnost v Centru nebyla časově limitovaná, jako tomu bývá například v některých nízkoprahových službách (omezení na jednu návštěvu denně na 2 hodiny apod.). Kromě aktivity Společné vaření a stolování, bylo možné přijít kdykoliv během otevírací doby a strávit zde libovolný čas. Na základě zkušeností a zpětné vazby od klientů, se stanovil pevný

čas pouze pro příchod na vaření, a to do 13:30. I tak ale bylo možné dorazit na aktivitu později, pokud o tom klient pracovníky dopředu informoval. Protože se obvykle připravovalo tříhodové menu, bylo nutné začít včas, aby se stihlo jídlo nejen uvařit, ale také zkonsumovat. Aktivita mimo jiné rozvíjela spolupráci mezi klienty a uvařené jídlo bylo výsledkem jejich společného úsilí. Klienti u této aktivity velmi citlivě vnímali zapojení všech zúčastněných, a proto nebylo možné, aby přišel někdo s výrazným zpožděním po zahájení aktivity pouze za účelem najíst se.

#### 4. Koncept společných aktivit

Samotný koncept společných aktivit nabízel rozmanité a smysluplné trávení volného času v bezpečném prostředí, v komunitě lidí s podobnou zkušeností. Zároveň příležitost aktivní participace na programu přinášela klientům možnost sebeuplatnění, zvýšení sebevědomí a sebevědomí. Společné aktivity byly navíc jakousi pomyslnou vstupní branou k dalším aktivitám, jako je individuální sociální práce nebo program Patronství.

#### 5. Společné vytváření pravidel

Pracovníci s klienty společně vytvářeli pravidla Centra. Ta nastavovala způsob vzájemné komunikace aj. Pravidla byla průběžně podle potřeby revidována a doplňována. Spoluvytváření pravidel mělo přínos v podobě větší zodpovědnosti klientů, neboť se jim snáze přijímalo a respektovalo to, na čem se společně dohodli. Pravidla také byla oporou při vytváření bezpečného, podpůrného a respektujícího prostředí pro všechny zúčastněné.

#### 6. Možnost volby, přinášet vlastní nápady a realizovat své osobní cíle prostřednictvím skupiny

Každý pátek byl na webových stránkách a sociálních sítích zveřejněn program na následující týden. Program byl dále rozeslán mailem spřáteleným organizacím a také vyvěšen v tištěné podobě v prostorách Nízkoprahového denní centra pro ženy, Kamino Centra a na venkovní vývěsce. Klienti se tak mohli včas dozvědět, jaké činnosti jsou plánovány a díky tomu zvážít, co je zaujalo a čeho se zúčastní.

Všechny aktivity umožňovaly přinášet vlastní nápady a realizovat klientovi jeho osobní cíle prostřednictvím skupiny. Díky tomu se například klienti učili v rámci Ateliérové činnosti vyrábět náramky přátelství, šít s externí lektorkou – dobrovolnicí, nebo se v rámci Práce v kruhu se uspořádal Den péče o ženu.

Možnost volby přinášely zejména aktivity Společné vaření a stolování a Ateliérová činnost. Právě sami klienti byli těmi, kdo vymyslel a odsouhlasil, co se bude vařit příště. Podporovala se tím jejich schopnost vzájemné domluvy, rozhodnout se nebo kompromisu. Do Ateliérové činnosti byla v průběhu projektu pravidelně jednou měsíčně zařazena volná tvorba.

Ta klientům umožňovala zvolit si, co budou z dostupného materiálu vyrábět. Vedle toho, že volná tvorba dávala klientům zcela volnou ruku při tvoření, současným pozitivním efektem bylo ekonomické a ekologické hledisko, protože se spotřebovával již zakoupený, zbylý materiál, pořízený pro předchozí činnosti.

Možnost volby a přinášet vlastní nápady se netýkala jen klientů, ale také pracovníků. Více viz bod 8.

#### 7. Pružnost pracovníků a efektivní využití času

Pracovníci byli schopni pružně reagovat na složení a potřeby skupiny a v případě jim na místě přizpůsobit nebo upravit program konkrétní aktivity. Díky tomu byli schopni zohlednit například i specifické stravovací požadavky na základě potravinových alergií nebo intolerancí a poskytli klientům alternativní řešení.

Každý program dané aktivity byl koncipován pro maximálně efektivní využití času, tzn. aby obsáhnul celou otvírací dobu Centra. Proto například také u aktivity Společné vaření a stolování byli klienti vedeni k vaření složitějších jídel nebo minimálnímu používání polotovarů.

#### 8. Měsíční harmonogram společných aktivit

V polovině aktuálního měsíce začal být připravován měsíční harmonogram společných aktivit na následující měsíc. Harmonogram měl podobu excelové tabulky. Vedoucí pracovník k jednotlivým aktivitám rozepisoval sociální a komunitní pracovníky po dvojicích (u vaření po trojicích), což znamenalo, že aktivitu v ten den společně povedou a zodpovídají za její obsah a přípravu, vč. určení, případně i zajištění potřebných pomůcek, materiálů aj.

Při obsazování aktivit byl brán zřetel na zkušenosti jednotlivých pracovníků a zejména v době zaučování byly dvojice sestavovány tak, aby ji vždy společně s novým kolegou tvořil i zkušený pracovník. Dále byla reflektována dostupnost pracovníků s ohledem na pracovní neschopnost, dovolenou nebo vzdělávání.

Harmonogram dával také pracovníkům podklad, pro organizaci svého pracovního času a skloubení dalších činností v projektu (individuální sociální práce, zápisy ze schůzek, příprava na aktivity aj.). Ale i příležitost přinášet a realizovat vlastní nápady. Volba programu tak mimo jiné reflektovala i osobní zájmy a talenty pracovníků.

## 9. Příprava na aktivity

Pracovníci si podle zvoleného programu dělali na aktivity přípravy. Ty ukládaly do příslušných složek na pevný disk. To umožňovalo například v případě náhlého onemocnění, aby se pracovník, který měl nemocného kolegu ve vedení aktivity nahradit, mohl seznámit s obsahem dané aktivity.

Pro méně zkušené pracovníky byla příprava přínosná pro stanovení struktury a rozvržení času, což jim v praxi usnadňovalo vedení aktivit a dodávalo jistotu v tom, co dělají.

Příprava eliminovala improvizaci během aktivit a dávala prostor soustředit se nejen na samotný obsah, ale i proces a dění ve skupině.

## 10. Předávání informací

Pracovníci, kteří vedli daný den aktivitu vždy po jejím skončení udělali zápis o jejím průběhu a dění v Centru. To zejména přispívalo k udržení přehledu pro vedoucího pracovníka a ostatní kolegy, kteří se ten den aktivity neúčastnili. Toto předávání sloužilo i jako podklad pro porady.

## 11. Sdílení a zpětná vazba

Pracovníci, kteří ten den vedli aktivitu, po jejím skončení a zavření Centra, během poslední pracovní půlhodiny vedle provedení zápisu z aktivity, ještě společně probrali svoji spolupráci. Měli tak prostor pro sdílení náročných situací, ale i dosažených úspěchů a poskytovali si zpětnou vazbu na vedení aktivity a práci se skupinou.

## 12. Zapojení vedoucího pracovníka do společných aktivit

Zejména v době nekompletnosti odborného týmu, ale také v případě pracovních neschopností byl do vedení aktivit zapojen i vedoucí pracovník. To umožňovalo udržet Centrum v provozu a předcházelo se tak jeho uzavření.

## 13. Hygienická opatření

V době pandemie Covid – 19 byla pracovníkům i klientům neustále k dispozici desinfekce a ochranné respirátory. Klienti měli také na požádání možnost změřit si teplotu nebo se otestovat antigenním samotestem. Při aktivitách se dělali častější přestávky a celé prostory se intenzivně větraly. Po skončení každé aktivity proběhla důkladná desinfekce ploch a společných prostor. V rámci aktivity Společné vaření a stolování se jako další ochranná pomůcka používali jednorázové rukavice. Při stolování, zejména v období nárůstu nakažených, se dodržovaly rozestupy. Krátkodobě se přistoupilo i na zrušení společného stolování. Klienti si tak uvařené jídlo odnášeli s sebou.



# KA4 Vyhledávání přirozené podpory mimo komunitu cílové skupiny

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



V začátku projektu byl vytvořen základ databáze patronů z podporovatelů předchozího projektu, kteří měli o tuto formu spolupráce zájem. První komunikace s potenciálními patrony byla užitečnou inspirací a vzniklá databáze posloužila jako vstupní informace pro klienty před uvedením programu do praxe Centra. Informace o programu Patronství byly uveřejněny na webových stránkách organizace Farní charita Praha 1 – Nové Město a dále na sociálních sítích nebo v časopisu Žitná. Veřejnost se tedy mohla do programu kdykoli v průběhu realizace projektu zapojit. Na tuto výzvu však zareagoval sám od sebe pouze jeden zájemce z veřejnosti a jeho nabídka se nepotkala s potřebami klientů. V první realizační fázi se na základě autoevaluace přistoupilo k vyhledávání patronů přímo na základě konkrétních představ klientů, kteří měli o patronství zájem. Tento způsob podpořil osoby z cílové skupiny v tom, aby důsledně pojmenovali své potřeby a cíle, a nebyli při tom ovlivněni možnostmi patronů. Zohledňoval také skutečnost, že patron měl nejen disponovat znalostmi, zkušenostmi nebo dovednostmi z oblasti klientových cílů/zájmu, ale bylo také nutné, aby vytvořená dvojice byla kompatibilní. Pokud klienti o program projevíli zájem, byla jejich konkrétní poptávka inzerovaná rovněž na webu organizace a sociálních sítích.

Fokus byl na informování cílové skupiny o programu Patronství. To probíhalo jak při vstupu do projektu, tak během individuální sociální práce i společných aktivit. Pokud u klienta vyvstal cíl, realizovatelný v rámci programu, byla mu tato možnost spolupráce vždy nabídnuta. Klienti o tuto aktivitu však projevovali menší zájem, než byl původní předpoklad. Více v EO 2 bod 1.

Očekávání, že navázaná spolupráce v některých případech povede k další spolupráci, která již nebude v projektu monitorována se naplnila u jednoho klienta, který v setkávání se svým patronem pokračuje i po skončení projektu. Klientce, která pořádala výstavu svých fotografií, nabídla patronka po ukončení Patronství reinstalaci fotografií a prodloužení výstavy. Tuto možnost ale klientka nevyužila.

Více viz Zhodnocení naplňování cílů projektu – Dílčí cíle bod 4.

## EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?



### 1. Nízký zájem ze strany klientů

Kolísavá účast a obměna klientů uvedená v KA2 a KA3 v EO 2 se nutně promítla i do této aktivity. Přestože bylo Patronství komunikováno jak při vstupu do projektu, individuální sociální práci i společných aktivitách, k prvnímu aktivnímu zapojení klienta došlo až v červnu 2022, tj. v půlce projektu.

Už dříve o program projevila zájem jedna klientka. Patron jí byl nalezen, ale k propojení nedošlo. Klientka, která se do té doby účastnila téměř všech společných aktivit i využívala individuální sociální práci, přestala Kamino Centrum ze dne na den navštěvovat. Snahy klíčové pracovnice kontaktovat ji byly neúspěšné. Po delším čase opět začala do Centra docházet a znovu projevila o Patronství zájem. S původní patronkou se pracovníkům obnovit kontakt již nepodařilo a k zapojení došlo až na druhý pokus s novou patronkou.

V průběhu projektu projevili o Patronství zájem další 4 klienti. Ani jeden z nich nebyl do programu úspěšně zapojen. Jedné klientce se podařilo najít patrona, ale z její strany nedošlo k propojení (opakovaně se bez předchozí omluvy nedostavila na propojovací schůzku). Jedna klientka přestala Centrum navštěvovat úplně. U další klientky nebylo zapojení do programu možné kvůli jejímu zhoršenému zdravotnímu stavu. Poslední klientce se nepodařilo sehnat patrona vůbec. Klientka si přála najít patrona na rukodělné činnosti – zejména výrobu šperků, což bylo nejen jejím koníčkem, ale i zamýšlenou formou přivýdělku. Vzhledem k tomu, že klientka měla výrazně sníženou mobilitu, nebyla schopna navštěvovat společnou aktivitu Ateliérová činnost, kde by bylo možné její cíl také realizovat. V Patronství tak viděla i příležitost přijít s někým novým do kontaktu. Případný patron by ji ale musel navštěvovat na ubytovně, kde v té době bydlela.

Přestože pracovníci důkladně vysvětlovali záměr a fungování Patronství, stalo se, že měl klient o programu jiné představy. Například se setkali s požadavkem na nalezení patrona, který by klientce kupoval dárky pro syna na narozeniny či Vánoce nebo poskytoval bezplatné kadeřnické služby.

Pracovníci identifikovali příčiny nízkého zapojení do programu Patronství:

- Strach z neznámého – mít informace někdy nestačí. Klienti Kamino Centra se převážně pohybovali ve své komunitě lidí s podobnou zkušeností. Vystoupit ze známého prostředí, i když s velkou mírou podpory pracovníků, nemuselo být pro ně jednoduché. Roli mohla hrát negativní zkušenost s lidmi z veřejnosti – patronství vyžadovalo jistou důvěru, ochotu budovat vztah.
- Určitá část klientů potřebovala více času, aby byla schopna efektivně využít všechny nabízené formy pomoci – bylo pro ně nové/náročné definovat své potřeby a cíle, chyběla jim představivost, či nevěřili, že by mohli svou nepříznivou situaci změnit.

- Někteří klienti nebyli připraveni přijmout jakoukoli nezištnou pomoc vzhledem k tomu, že svou stávající situaci považovali za osobní selhání a její vyřešení očekávali výhradně sami od sebe.
- Plánování času – někteří klienti fungují způsobem „tady a teď“. S ohledem na život na ulici pro ně může být i obtížné například dojít někam včas. Mnohdy se ani tak nejedná o línost jako o to, že nemají hodinky, budík, mobilní telefon, a proto nejsou schopni si čas zorganizovat. Jiní, zejména žijí-li bez přístřeší již delší dobu, tuto schopnost postupně ztratili. Protože Patronství nebylo jednorázovou aktivitou, účast v něm nesla s sebou jistou pravidelnost.
- Základní potřeby – uspokojení základních potřeb bude mít vždy přednost před jinými činnostmi. Když máte hlad, je vám zima nebo se nemáte kde osprchovat natož kam složit hlavu, jen těžko budete chtít trávit pravidelně čas rozvojem svých schopností a dovedností.
- Zdravotní stav – výrazně dekompenzovaný zdravotní nebo psychický stav či aktivní závislost.

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 1-3.

## 2. Neproběhlé schůzky s patronem

Aby mohlo Patronství začít probíhat, bylo v první řadě nutné uskutečnit tzv. propojovací schůzku klienta s patronem. Na této první schůzce byl vždy přítomen klíčový nebo vedoucí pracovník. Úloha pracovníků byla doprovázející, v případě potřeby byli nápomocni s nastavením podoby, četnosti a cíle spolupráce.

U dvou klientek nedošlo z jejich strany k propojení s patronem. U jedné z nich vyšla spolupráce až na druhý pokus s jiným patronem.

Dalším důvodem některých neproběhlých schůzek byla nemoc klienta nebo patrona. Nebo se klienti nedostavili na schůzku. Ve všech 3 případech se klientky předem neomluvíly.

V rámci evaluace Patronství bylo zjištěno, že dva ze tří patronů se v roli patrona nesetkali s žádnými obtížemi. Jedna patronka uvedla, že zpočátku pro ni bylo těžké si zvyknout, že na klientku není tak absolutní spolehnutí jako na lidi, s nimiž běžně pracuje. *„A tak jsem občas na plánované schůzce seděla sama nebo jsme zadaný úkol museli posouvat na pozdější termín. Byla také škoda, že se nám nepodařilo dotáhnout věci po vernisáži pořádně do konce, protože se klientka neozývala. V těchto chvílích mi pomohla podpora pracovníků Centra Kamino“.*

Jak byla podpořena úspěšnost realizace je uvedeno v EO3 bod 5.

## EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci

### aktivity?



#### 1. Informovanost o programu Patronství

##### a) směrem ke klientům

Vedle pravidelného informování klientů o možnosti zapojit se do programu Patronství, proběhlo v rámci společné aktivity Práce v kruhu jedno odpoledne s názvem *Program Patronství v Kamino Centru*.

Cílem bylo připomenout možnost zapojit se do programu patronství, jeho účel, způsob fungování a nastavení. Klienti si mohli za pomoci pracovníků určit oblast, ve které by měla případná spolupráce s patronem probíhat. Součástí odpoledne také byla kompletní příprava textové podoby inzerátu.

##### b) směrem k patronům

Pozornost se také zaměřovala na poskytnutí dostatku informací pro zájemce o Patronství. Vzhledem k předpokladu pracovníků, že patroni nebudou mít žádné nebo jen okrajové zkušenosti s cílovou skupinou osob bez přístřeší, považovali pracovníci za nezbytné ošetřit základní otázky a odpovědi nebo potencionální problematická místa a tím podpořit ochotu a odhodlání veřejnosti zapojit se do programu. Nad rámec projektového záměru tak vznikla Příručka pro patrony. Tento dokument je součástí výstupu projektu - metodiky.

Příručka pro patrony, byla nejen vodítkem pro pracovníky při komunikaci se zájemci o program, ale zároveň podpůrným prvkem pro již zapojené patrony. Vedle toho se všemi patrony proběhla před jejich zapojením telefonická/online komunikace nebo osobní setkání. V rámci evaluace se všichni tři zúčastnění patroni shodli, že poskytnuté informace k programu Patronství byly dostatečné a žádné další nepostrádali.

#### 2. Zveřejňování inzerátů

Zveřejňování inzerátů probíhalo nejen prostřednictvím webové stránky a sociálních sítí organizace, ale také byly směřovány dle jejich obsahu do příslušných zájmových skupin nebo institucí (např. skupiny o zdravém/bezlepkovém stravování, jazykové školy aj.).

### 3. Využití místní komunity a vlastních kontaktů

Vedle zveřejňování inzerátů pomohlo i přímé oslovování lidí, vhodných stát se patrony. Zejména pak lidí ze sousedství organizace nebo z okolí pracovníků. Tímto způsobem byli zapojeni dva patroni ze tří.

### 4. Technické vybavení a prostorové možnosti

Kamino Centrum v rámci projektu nakoupilo k užívání pro klienty dva stolní počítače a webové kamery. Technické vybavení výrazně podpořilo tuto aktivitu. Rozšířila se možnost spolupráce s patronem o online nebo kombinovanou formu. Tím se zvýšil i dosah inzerátů, protože nebylo nutné omezovat se lokalitou působnosti organizace. Vedlejším efektem byl rozvoj počítačové gramotnosti. Neméně důležitým faktorem byla možnost nabídnout klientovi a patronovi bezpečné a nerušené místo pro setkávání v prostorách organizace.

### 5. Podpora patronů

Důraz byl také kladen na podporu patronů. Ať už se jednalo o vytvořený dokument Příručka pro patrony, možnost pravidelného kontaktu/konzultace s pracovníkem nebo vytváření zázemí pro setkávání patrona s klientem aj. Šlo především o to, být mu v případě potřeby k dispozici a napomáhat zvládnutí obtížných situací, které v průběhu výkonu Patronství nastaly.

Patronka pro výstavu fotografií v evaluačním dotazníku Patronství uvedla: „*Celou dobu mi byli oporou, hlavně ve chvílích, kdy věci nešly právě podle plánu, umožnili mi lépe pochopit mentalitu svojí klientky, díky čemuž pro mě bylo snazší se vyrovnat s komplikacemi*“.

Patron pro výuku arabštiny hodnotil spolupráci s pracovníky Kamino Centra jako vynikající. Svoje hodnocení odůvodnil snahou všech pracovníků vyjít jim maximálně vstříc ohledně dnů a časů setkávání v prostorách organizace.

# KA5 Odborné vzdělávání pracovníků týmu

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



Tato aktivita se podle žádosti o podporu skládala z individuálního vzdělávání pro odborný tým projektu (vedoucí pracovník, sociální a komunitní pracovníci), jejich supervize a skupinového vzdělávání pro odborný tým, lektora divadla a dalších šest pracovníků ze dvou sociálních služeb žadatele, kteří se podíleli na oslovování cílové skupiny nebo nabízeli klientům Kamino Centra návazné služby.

Úspěšně se podařilo rozšířit kvalifikaci pracovníků projektu, obohatit je o postupy a zkušenosti, které dosud neměli a které se pro realizaci inovativního způsobu práce ukázaly nepostradatelné. Každý pracovník měl vlastní vzdělávací plán a navštívil kurzy v jiném sledu. Získané poznatky pak pracovníci vzájemně sdíleli v týmu.

V rámci harmonogramu bylo plánováno, že odborný tým absolvuje individuální vzdělávání v přípravné fázi (červenec – září 2021). V této době však nebyl tým ještě kompletně utvořen (viz komentář KA 1) a pracovní tým, který v té době rozjezd projektu zajišťoval, byl díky tomu plně pracovní vytížen. Vzhledem ke zkušební době nově přijatých pracovníků byla účast na kurzech možná až po jejím skončení. Toto opatření bylo preventivní, za účelem neodčerpávání finančních prostředků, pro případ, kdyby došlo ke zrušení pracovního poměru ve zkušební době. Výše zmíněnými vlivy a dále také obměnou jednoho komunitního pracovníka se tato aktivita prakticky promítla do všech fází projektu, s největší koncentrací kurzů v realizační fázi I.

Pracovníci odborného týmu v souladu s projektovým záměrem absolvovali kurzy v každé z pěti následujících oblastí:

- Individuální plánování
- Vedení rozhovoru
- Práce s motivací klienta
- Práce s osobností klienta zaměřená na osobní přístup
- Specifické potřeby pro oblast mapování potřeb

V přípravné fázi, v průběhu září, absolvoval vzdělávání pouze jeden sociální pracovník, v oblasti individuálního plánování. Ostatní kurzy byly realizovány v dalších etapách projektu dle organizačních možností a dostupnosti kurzů. Více viz EO 2 bod 1-3.

Oproti tomu skupinové vzdělávání bylo realizováno podle plánu – tři neakreditované kurzy v realizační fázi I, jeden neakreditovaný kurz v realizační fázi II. Zachováno bylo jak zaměření

kurzů, tak jejich časová dotace. U skupinového vzdělávání bylo ale také nutné překonávat určité překážky organizačního, personálního a finančního charakteru. Více viz EO 2 bod 4.

Dle organizačních možností probíhala také v realizační fázi I a II pravidelná dvouhodinová supervize odborného týmu. Vedle týmové supervize měli sociální a komunitní pracovníci podle potřeby možnost využít i hodinovou individuální supervizi s toutéž supervizorkou. Pouze vedoucí pracovník měl pro individuální supervizi jiného supervizora, protože týmová supervizorka mu z profesních důvodů nemohla tuto formu supervize poskytnout. Všechny plánované prostředky se pro tento účel beze zbytku využily.

## **EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?**



### 1. Nedostupnost kurzů pro individuální vzdělávání

Vzhledem k faktu, že od doby průzkumu trhu a začátku realizace projektu uplynulo půl roku, byl soubor kurzů v žádosti o podporu neaktuální. Při tvorbě vzdělávacích plánů pracovníků, polovina kurzů již neexistovala, u dvou stále aktuálních došlo k jejich zdražení. Možnost využít dostupné kurzy závisela na vyhlášených termínech. Vedoucí pracovník proto provedl nový průzkum trhu a vytipoval všechny dostupné kurzy, relevantní k realizaci projektu. Více v EO3 bod 2.

### 2. Účast na kurzech

S ohledem na skutečnost, že se pracovníci začali kurzů účastnit až v době, kdy Kamino Centrum zahájilo svoji činnost, bylo nutné skloubit vzdělávání s provozem Centra. Což bylo organizačně náročné.

### 3. Pandemie Covid – 19

V rámci opatření spojených s pandemií (v období zimy 2021 – jara 2022) byla většina presenčních kurzů přesunuta do online prostředí. Byla tím ztížena především praktická část kurzů, protože vzájemné interakce účastníků jsou do této formy komunikace hůře přenositelné.

#### 4. Organizační, personální a finanční překážky v skupinovém vzdělávání

##### a) Organizační

Vzdělávacích kurzů se vedle odborného týmu účastnili i jejich kolegové ze dvou sociálních služeb organizace. Pracovníky nebylo možné v průběhu realizace střídat, všichni měli získat 40 hodin podpory. Při dojednávání termínu kurzů bylo tedy potřeba sladit možnosti všech pracovníků ze třech týmů s ohledem na jejich pracovní povinnosti, nemoc, dovolené apod.

##### b) Personální

Jedna pracovnice z týmu sociální služby ukončila v průběhu projektu pracovní poměr. V realizační fázi I absolvovala všechny tři proběhlé kurzy v časové dotaci celkem 32 hodin. Nebylo proto možné započítat ji mezi podpořené osoby.

##### c) Finanční

Na všechny pořádané kurzy proběhl průzkum trhu. V době realizace skupinových kurzů byly na trhu již jiné ceny, než které byly odhadovány v žádosti o podporu. Kromě jednoho kurzu, kde došlo k malé úspoře, byly všechny tři ostatní dražší, dva z toho výrazně v řádu několika tisíců. Výsledné ceně kurzů prospělo, že byly pořádány v prostorách Kamino Centra.



## EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci

### aktivity?



#### 1. Prodloužení realizace individuálního vzdělávání

Prodloužení období pro vzdělávání bylo ve finále vyhodnoceno jako velmi užitečné, protože vycházelo z aktuální praxe a potřeb pracovníků. Pracovníci se v průběhu realizace projektu v kontaktu s klienty setkávali s různými situacemi. Mohlo tak na ně být adekvátně reagováno revizí jejich vzdělávacích plánů a doplněním dalších kurzů rozvíjející potřebné znalosti, schopnosti nebo dovednosti.

#### 2. Nový průzkum trhu pro individuální vzdělávání

Vedoucí pracovník provedl nový průzkum trhu. V souladu s pěti stanovenými oblastmi vzdělávání vytypoval 26 nových, aktuálně nabízených kurzů a uspořádal je do přehledné tabulky s názvem kurzů a odkazem na stránky poskytovatele, časovou dotací, cenou, termíny pořádání a anotací. Z této tabulky si pak pracovníci vybírali pro ně vhodné kurzy a následně svůj výběr konzultovali s vedoucím pracovníkem.

#### 3. Čerpání kurzů bez limitu hodin

Fokus při vzdělávání byl na potřeby pracovníků a praxe. Nebyl tedy ze strany vedoucího pracovníka stanoven maximální počet hodin pro vzdělávání. Pouze bylo nutné dodržet vzdělávání ve všech pěti již zmíněných oblastech (alespoň jeden kurz v každé oblasti) a disponibilní částku na jednoho pracovníka.

# KA6 Evaluace

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



### 1. Průběžná evaluace

Členové odborného realizačního týmu pracovali se všemi pravidelnými účastníky projektu a zajišťovali evaluaci jednotlivých aktivit projektu prostřednictvím zpětnovazebných dotazníků a individuálních rozhovorů.

Pravidelně vyhodnocovali posun při plnění individuálních cílů v sešitech klientů a v rámci aktivity Práce v kruhu.

Evaluace byla realizována od zahájení projektu až do jeho ukončení.

Každý měsíc probíhala plánovaná porada všech členů odborného týmu, kde byla prováděna evaluace zavedeného programu. Na základě toho byl program systematicky upravován do maximálně efektivní podoby i s ohledem na zpětnou vazbu a přání účastníků společných aktivit, kteří se k programu vyjadřovali a vznášeli vlastní návrhy.

Data pro evaluaci poskytli klienti centra z cílové skupiny, patroni, i zaměstnanci odborného realizačního týmu, kteří se účastnili autoevaluací své činnosti prostřednictvím intervizí.

Pravidelně 1x za dva měsíce probíhaly porady realizačního týmu, které průběžně sledovaly naplňování cílů projektu a s tím související změny u osob z cílové skupiny v důsledku realizovaných aktivit.

### 2. Diáře jako příklad dobré praxe

Jako příklady dobré praxe měly být v závěrečné fázi vyhotoveny diáře a kalendáře pro odbornou i širší veřejnost v nákladu 300 diářů a 300 kalendářů. Šlo o formát, který se žadateli osvědčil při realizaci předchozího projektu. Vzhledem k velké časové náročnosti ohledně přípravy a zpracování obsahu, grafiky, tiskových dat, ale také průzkumu trhu, začal být diář připravován již v realizační fázi II s plánem ho i v této fázi vyhotovit, aby byl dostatečný prostor pro jeho distribuci. Vzhledem ke zvolenému obsahu diáře pozbývalo smyslu vytvářet kalendáře, neboť by nesloužily zamýšlenému praktickému účelu. V rámci první realizace bylo zhotoveno celkem 380 kusů. Vzhledem k tomu, že na diáře byla velká odezva, jak ze strany odborné, tak široké veřejnosti, na základě schválení žádosti o změnu bylo možné zrealizovat dotisk dalších 786 kusů.

Více viz EO 2 bod 3 a EO3 bod 2 a Zhodnocení naplňování cílů projektu – Dílčí cíle bod 9.

## EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?



### 1. Kolísavá účast a obměna klientů

Tuto překážku jsme již uváděli u KA3 a má přímou vazbu na tuto aktivitu. Aby mohlo docházet k evaluaci společných aktivit a jejich programu a dostalo se nám relevantních podnětů a zpětné vazby, byla zapotřebí pravidelnější účast klientů (tzn. nelze provádět evaluaci po dvou nebo třech návštěvách Centra). Evaluační dotazníky pracovali i s tím, která společná aktivita klienty vůbec neoslovila a proč. Byla-li tedy neúčast v některé aktivitě projevem nezájmu o ni, mohli pracovníci na základě zpětné vazby klientů reagovat na programovou náplň.

Ideálním stavem bylo, pokud se klienti alespoň někdy zúčastnili všech nabízených aktivit. Vlivem této překážky musel být také revidován evaluační plán, neboť jak se z praxe ukázalo, nebylo možné naplánovat evaluaci na konkrétní dny, ale spíše období.

Pravidelné vyhodnocování plnění osobních cílů v rámci individuální sociální práce (KA2) mohlo docházet pouze za předpokladu, že klient docházel na schůzky a byl v kontaktu se svým klíčovým pracovníkem. Pokud spolupráce nebyla ukončena řádně, nebylo ani možné zhodnotit celkový posun za jejího trvání ani získat podklady pro analýzu cílového stavu účastníka.

### 2. Přání a návrhy klientů na program společných aktivit

Klienti mohli přinášet svá přání a nápady na program nebo podněty k fungování Kamino Centra jak v rámci společných aktivit (zejména Práce v kruhu), tak prostřednictvím evaluačních dotazníků.

S ohledem na povahu nápadů a skutečnost, že byli zajímavé pro ostatní klienty, se pracovníci snažili některé z nich zrealizovat. Často se ale stávalo, že jejich autor se programu nezúčastnil.

### 3. Realizace diářů

Diáře byly nositeli multiplikačního efektu – jejich cílem bylo rozšířit příklady dobré praxe do veřejnosti. Při jejich realizaci se vyskytly následující překážky:

#### a) Výběr dodavatele

Při průzkumu trhu bylo zjištěno, že tiskárny, které se běžně zabývají tiskem diářů nejsou většinou schopny vyhotovit šanony. Nejlepší cenová nabídka byla od dodavatele, který ale pro realizace zakázek využíval služeb subdodavatelů. To znemožnilo předem ověřit kvalitu, protože Centrum obdrželo až výsledný produkt. Vycházelo se tedy především z dostupných recenzí a ukázek již jiných, realizovaných zakázek.

## b) Výroba a tisk vnitřků diářů

Zakázka se realizovala odděleně na tisk šanonů a tisk vnitřních listů s tím, že 200 ks šanonů a 380 ks vnitřních listů mělo být dodáno v polovině prosince 2022. Zbývajících 180 ks šanonů mělo být doručeno v průběhu ledna, protože bylo nutné zajistit komponenty, jako je kroužková mechanika. Při dodání vnitřku diářů bylo zjištěno, že část zakázky není kompletní. Tiskárna to odůvodnila tím, že ji nestihla a zbytek dodá v průběhu ledna.

Při kompletování vnitřků diářů se šanony se zjistilo, že nadpoloviční většina pracovních listů pro práci s rizikem byla proděravěna na pravé straně namísto levé. Vzhledem k jeho vizuální podobě neměla tato chyba vliv na použití a nebylo potřeba reklamace.

## c) Reklamace šanonů

Při obdržení 200 ks šanonů bylo zjištěno, že potisk šanonů je nekvalitní a obsahuje tiskové chyby, proto byly všechny reklamovány.

## EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci

### aktivity?



#### 1. Pružnost v evaluaci

Jak bylo výše zmíněno, nebylo možné evaluaci naplánovat na konkrétní dny, ale spíše období. K získání evaluačních dat ze společných aktivit velmi přispěl přehled pracovníků o účasti jednotlivých klientů. K tomu jim sloužila přehledová tabulka, tzv. Třídní kniha, která evidovala hodiny podpory v jednotlivých aktivitách. Pokud v době probíhající evaluace klient Centrum nenavštěvoval, ale přišel v jiném čase, a dosáhl alespoň dvaceti hodin podpory, obdržel dotazník k vyplnění.

#### 2. Forma, obsah a vizuální podoba diáře

Důležitými faktory při tvorbě diáře byl velký smysl i pro ty nejmenší detaily. Vzhled diáře působil vizuálně čistě. Praktičnost podpořila zvolená forma - nedatovaný diář v šanonu s kroužkovou mechanikou. Přidanou hodnotou bylo 12 vybraných pracovních listů s vysvětlením, k čemu slouží, a postupem, jak s nimi pracovat. Každý tak měl příležitost vyzkoušet si je sám na sobě. Listy byly pro účely diáře seřazeny v doporučeném pořadí po jednom, na konci každého kalendářního měsíce. Pořadí se se dalo jejich přesunutím změnit. Diář byl doplněn o dva archy černobílých samolepek a jeden arch barevných. To jeho uživatelům umožňovalo si své zápisy vtipně, ale i prakticky oživit.

# KA7 Vytvoření metodiky

## EO 1 Byla klíčová aktivita realizována v souladu s plánem a předpoklady?



Průběžné zpracování metodiky probíhalo v souladu s plánem. Pracovníci odborného týmu včetně lektora divadla se podíleli na vytváření metodických postupů, zejména poskytováním zpětné vazby na základě jejich ověření v praxi. V závěrečné fázi se budou účastnit finalizace metodiky zejména výběrem příkladů dobré praxe.

Metodika blíže představí inovativní koncept práce s osobami bez domova, postavený na konceptu plánování zaměřeného na člověka v kombinaci s dalšími metodami a technikami. Zpracuje rovněž koncept pracovního sešitu a inovativní nástroj v podobě vizuálně zpracovaných pracovních listů pro individuální práci s klienty z této cílové skupiny.

## EO 2 Jaké překážky bylo nutné při realizaci projektu překonávat?



Při realizaci této aktivity nebyly zaznamenány žádné překážky.

## EO 3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci aktivity?



### Zkušenosti pracovníků

Tvorbu výstupu usnadnily zkušenosti vedoucího pracovníka a lektora divadla, který v předchozím projektu vykonával funkci metodika. Průběžně připravovaná metodika může díky tomu srozumitelně představit inovativní koncept a konkrétní postupy pro práci s cílovou skupinou.

# Zhodnocení naplňování cílů projektu

## Hlavní cíl projektu

**Cílem projektu bylo vybudovat centrum pro cílovou skupinu osob ohrožených bezdomovectvím, látkovými i nelátkovými závislostmi a osoby s duševním onemocněním a zajistit tak přístup těmto osobám v lokalitě Praha 1 Nové Město k inovativní službě 5 dnů v týdnu, z toho 4 dny v rámci společných aktivit od 13:00 do 18:00. Aktivity centra měly skupinovou i individuální formou předcházet a snižovat soc. vyloučení těchto osoby začleňováním do společnosti a zvyšovat jejich zaměstnatelnost na trhu práce.**

Cíl se podařilo naplnit v souladu s projektovým záměrem. Kamino Centrum navázalo na předchozí zkušenosti a příklady dobré praxe Farní charity Praha 1 – Nové Město a dosud poskytovanou podporu cílové skupiny rozšířilo o nové možnosti a inovativní přístupy.

### 1. Vybudování centra

K vytvoření podmínek pro otevření Centra sloužila přípravná fáze projektu, ve které byly připraveny prostory, zakoupeno potřebné technické vybavení, oslovena cílová skupina a zahájen cyklus výběrových řízení na doplnění odborného týmu. Po celou dobu realizace projektu vytvářeli pracovníci pro klienty podpůrný a bezpečný prostor, kde mohli pracovat na svých osobních cílech. K pocitu bezpečí významně přispěla i společně vytvořená pravidla, která zahrnovala pravidlo STOP. Kdykoliv bylo někomu probírané téma nepříjemné, mohl tímto způsobem požádat ostatní, aby o něm přestali mluvit. O fyzickém bezpečí svědčil fakt, že za celou dobu trvání projektu nebylo nikdy nutné využít policii ani nebyl udělen žádný zákaz vstupu za fyzický konflikt. Tím bylo Centrum výjimečné, protože dle sdílení zkušeností klientů se běžně v jiných sociálních službách s násilím setkávali.

Jedna klientka na adresu Kamino Centra v rámci evaluačního dotazníku uvedla: *“Je tady klid a přátelská atmosféra, nikdo mě tu nenapadá a nevyhrožuje. V mém nelehkém životě tu mám oázu klidu a aspoň na chvíli se mohu cítit jako normální člověk”*.

Svou činností Kamino Centrum cílilo na vyplnění některých významných mezer v síti sociální pomoci zaměřené na osoby bez domova. Je mezi nimi například řada těch, kteří trpí duševním onemocněním či poruchou, ale nikdy nebyli diagnostikováni. Zvládnout nároky spojené se sociálním začleněním je pro ně proto často příliš náročné. Centrum bylo tedy otevřeno všem, kdo se zvládli zapojit aspoň po určitý čas do společné aktivity nebo měli zájem pracovat na svém osobním cíli, i když to místy přinášelo určité obtíže.

## 2. Inovace v práci s cílovou skupinou

Aktivity Centra vycházely z myšlenky konceptu plánování zaměřeného na člověka, tj. že každý člověk může být pro svět užitečný, a proto se nabízí podat mu pomocnou ruku a podpořit ho při seberealizaci a aktivním zapojení do života ve společnosti. Jak při individuální sociální práci, tak společných aktivitách byly využívány klíčové principy plánování zaměřeného na člověka - hledání silných stránek, nadání a dovedností člověka v kontextu komunity, posilování hlasu člověka, mapování osobní historie, hodnocení současnosti a definování potřebných změn do budoucna.

Cílem všech aktivit bylo rozvíjet dovednosti, které klientům pomohou v plnění jejich osobních cílů a zároveň přispějí k pozitivní změně jejich sociální situace.

Klienti v evaluaci aktivit uváděli, co jim návštěva Kamino Centra přináší:

- Rozšiřování obzorů/ praktických dovedností, které jim přinesly nové podněty/ cíle
- Nové aktivity, které dříve neznali
- Schopnost se lépe vyjadřovat (výstižněji)
- Příležitost učit se spolupracovat s druhými
- Zajímavé využití volného času v oblastech, která je zajímavá
- Nové zkušenosti aj.

Oceňovali také všestanný, vždy dobře připravený program.

Programovou náplň pro společné aktivity tvořili pracovníci odborného týmu, všichni klienti však mohli přinést vlastní podnět, nápad či potřebu.

Pro individuální sociální práci vzniklo 15 graficky zpracovaných pracovních listů, které klientům pomáhaly v definování potřeb a zdrojů, pojmenování silných stránek, ocenění dosažených úspěchů, v práci se změnou nebo riziky aj. V pracovních sešitech si pak klienti především sami (v případě potřeby s dopomocí pracovníka) vedli poznámky a záznamy k proběhlým schůzkám. Součástí těchto sešitů byly také vyplněné pracovní listy a další relevantní dokumenty, vztahující se k cílům spolupráce. Mimo zmíněný obsah mohly sešity klientům sloužit i jako portfolio výstupů ze společných aktivit.

Dalším inovativním přístupem bylo zapojování veřejnosti, tzv. Patronů. Více v Dílčí cíle bod 4.

### **3. Dostupnost služby**

Společné aktivity probíhaly v nově vybudovaném Centru od října 2021 v souladu s projektovou žádostí - od pondělí do čtvrtka v čase 13:00 -18:00. Vedle toho měli klienti možnost využít pět dní v týdnu individuální podporu. Termín schůzky byl stanoven na základě domluvy s klíčovým pracovníkem klienta od 10:00 - 18:00, v případě potřeby i v dřívějším čase.

### **4. Začleňování cílové skupiny do společnosti**

Všechny aktivity Kamino Centra směřovaly k naplňování osobních cílů klientů a vedly k rozvoji jejich měkkých dovedností. To klientům postupně otevíralo nové možnosti vedoucí k jejich úspěšnému začlenění do společnosti po skončení projektu.

V době realizace projektu probíhalo začleňování zejména v rámci akcí pro veřejnost, na kterých se klienti organizačně podíleli. Kamino Centrum během projektu úspěšně zorganizovalo 2 akce pro veřejnost a 4 spoluorganizovalo. U většiny těchto akcí došlo k využití a propojení dovedností získaných v rámci jednotlivých společných aktivit (divadlo, film, ateliérová tvorba, společné vaření atpod.). Tyto akce byly zároveň příležitostí přispět k odstraňování společenských stereotypů, protože nabídly klientům možnost prezentovat sebe a své problémy jinak, než jak na ně obvykle většinová společnost nahlíží.

Dalším prostorem pro společenské začleňování byla nabídka zapojit se do programu Patronství, kde klienti mohli přímo navazovat nové kontakty a vztahy mimo svou cílovou skupinu s lidmi z veřejnosti.

### **5. Zvyšování zaměstnatelnosti cílové skupiny**

Rozvoj měkkých dovedností, pojmenování osobních cílů a silných stránek, které k naplnění těchto cílů vedou, je rovněž východiskem pro zvýšení uplatnitelnosti na otevřeném trhu práce. Takto zaměřeným aktivitám se klienti věnovali v rámci společných aktivit, zejména při Práci v kruhu (např. kariérní poradenství, workshop zaměřený na orientaci na pracovním trhu). Důraz byl kladen na měkké dovednosti, které jsou na pracovním trhu vysoce oceňované viz tabulka.



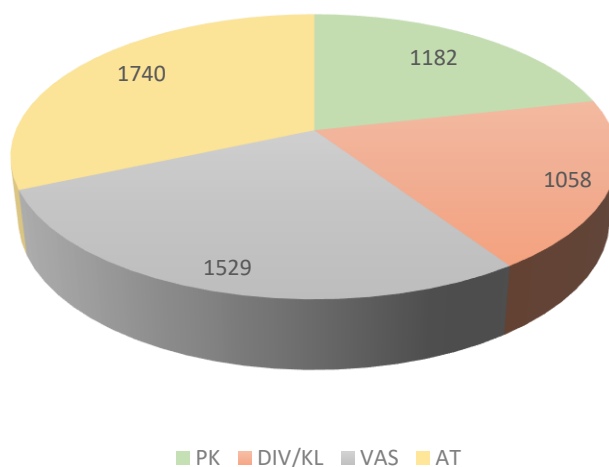
Tabulka č. 1

**Oblasti měkkých dovedností, v nichž se klienti rozvíjeli s ohledem na uplatnění na trhu práce**

	PK	DIV/ KL	VAS	AT
komunikace	A	A	A	A
týmová spolupráce	A	A	A	dle aktivity
kognitivní flexibilita	A	A	A	A
kreativní myšlení	A	A	A	A
organizace a plánování	dle aktivity	dle zadání	A	dle aktivity
proaktivita	A	A	A	dle aktivity
empatie	A	A	dle situace	dle situace
sebereflexe	A	A	A	dle aktivity
rozhodování	A	A	A	dle aktivity
samostatnost	A	A	A	A
výkonnost	A	A	A	A
řešení problémů	A	A	A	dle aktivity
kritické myšlení	A	A	dle situace	dle aktivity

- PK = práce v kruhu
- DIV = divadelní workshop
- KL = klub/ divadelně - literární filmový klub (2. etapy projektu)
- VAS = vaření a stolování
- AT = ateliér

**Graf č. 1 Návštěvnost aktivit zaměřených na měkké dovednosti**

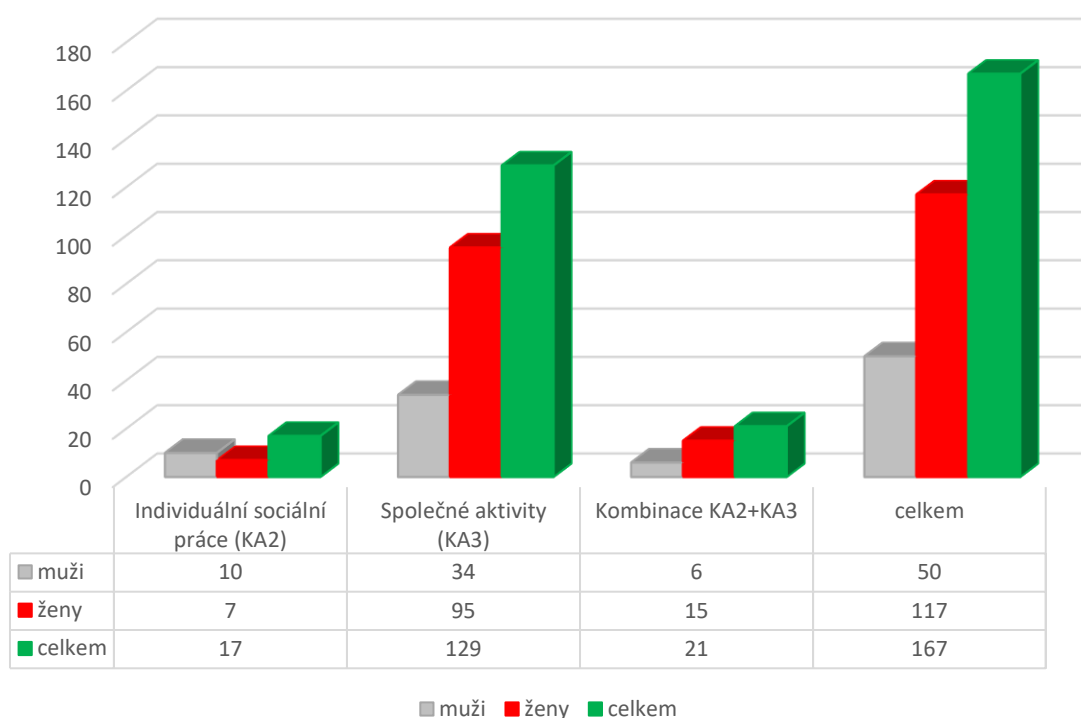


# Dílčí cíle projektu

- 1. Poskytnutí společných i individuálních služeb 100 osobám z cílové skupiny, které budou zaměřeny na snížení jejich sociální vyloučení a zlepšení životní situace (KA2; KA3)**

Cíl se podařilo naplnit na 167%.

Graf č. 2 Počet klientů zapojených do KA2 a KA3



Pozn.: Do kombinace KA2+KA3 byli započítáni všichni klienti, kteří se alespoň jednou zúčastnili obou aktivit. Ze 167 osob zapojených do projektu, 44 osob získalo +40hodin a 123 osob - 40 hodin podpory.

## Příklady osobních cílů klientů zapojených do projektu:

- "Najdu si práci na chráněné pozici pro klienty se zkušeností s duševním onemocněním."
- "Najdu a udržím si bydlení."
- "Seženu si počítač ke studiu"
- "Budu pravidelně docházet k lékaři."
- "Najdu si psychologa a začnu docházet na terapii."
- "Naučím se stručně a výstižně vyjadřovat."
- "Zlepším svou schopnost spolupracovat v týmu s druhými lidmi."
- "Rozvinu svůj tvůrčí talent."
- "Naučím se vařit s ohledem na bezpečnou dietu."

## 2. Zajištění personální kapacity 6 pracovníků a prostor Centra pro poskytování služeb (KA1)

Cíl se podařilo naplnit v obou směrech.

Personální kapacita byla díky dvěma polovičním úvazkům zajištěna celkem 7 pracovníky, vč. lektora divadla. Odborný tým byl doplněn o nové pracovníky prostřednictvím výběrového řízení. Ti byli zaškoleni zkušenými kolegy a byl pro ně vytvořen Manuál pro pracovníky.

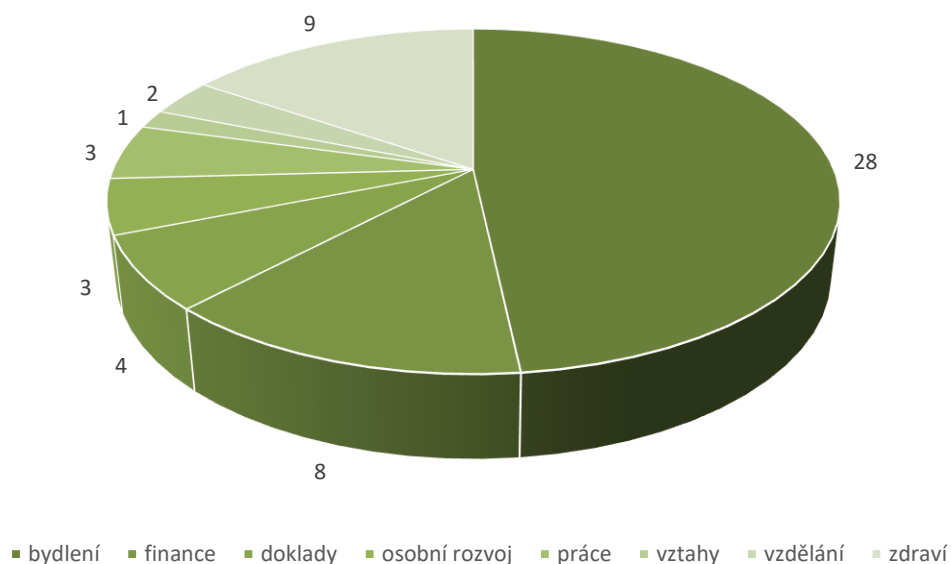
Prostory byly pro potřeby projektu zajištěny a plně vybaveny již v přípravné fázi projektu. Pracovníkům byly zakoupeny notebooky a pracovní mobily pro zajištění aktivit a komunikaci s klienty.

## 3. Splnění minimálně 50 individuálních plánů osob z cílové skupiny (KA2)

Cíl se podařilo naplnit.

Celkem bylo splněno 58 individuálních plánů viz graf níže.

Graf č. 3 Oblasti individuálního plánování dle cílů



#### 4. Navázání spolupráce min. s 20 patrony z Prahy, kteří zvýší dovednosti min. 35 osob z cílové skupiny (KA4)

Cíl se podařilo naplnit částečně.

Byla navázána spolupráce se 3 patrony (15% úspěšnost), kteří zvýšili dovednosti 3 klientů (9% úspěšnost). Průměrně měli klienti získat odhadem 5 hodin podpory, skutečně získali v průměru 11 hodin. Dva patroni žili v Praze, jeden v Bohumíně. Díky technickému vybavení Centra bylo možné realizovat program Patronství i online formou.

Přestože byla účast v této aktivitě nízká, na základě zpětné vazby od klientů a patronů byla vyhodnocena jako smysluplná a užitečná.

Všichni patroni se shodli, že jim tato role něco přinesla:

- Patronka, která pomáhala klientce uspořádat výstavu fotografií reflektovala, že měla možnost nahlédnout do osobnosti člověka, jehož život a zázemí se od toho jejího radikálně liší. *„Vykročila jsem aspoň na okamžik ze své životní bubliny a dozvěděla se spoustu věcí o myšlení člověka bez domova, které vám může poskytnout jenom ten, kdo to opravdu prožil.“*
- Patronka pro výživové poradenství si cenila zkušenosti jako takové. Přínosem pro ni bylo *„vytyčení svých hranic a možnost nacítit se na zcela odlišný svět“*.
- Patron pro výuku arabštiny viděl pro sebe přínos v některých dalších zkušenostech z výuky seniorů.

Taktéž i zapojení klienti seznali spolupráci s patronem jako přínosnou:

- Klientka, která ve spolupráci s patronkou realizovala výstavu svých fotografií získala lepší znalost propagace vernisáže a schopnost zajištění technické stránky. Zároveň se podařilo naplnit její cíl. Vernisáž proběhla a klientka ji hodnotila jako povedenou. Spolupráci s patronkou hodnotila jako vynikající pro přátelské jednání ze strany patronky.
- Klient, který se s patronem věnoval výuce arabštiny, vnímal spolupráci s patronem jako vítanou a prospěšnou po všech stránkách, protože zpětná reakce je vždy ku prospěchu věci. Cíl se taktéž podařilo naplnit: *„Dostal jsem řadu podnětů ke zlepšení (gramatika, syntax, obecné otázky arabistiky, náměty ke konverzaci aj.), jakož i k zefektivnění práce se slovníky a lexikografickými materiály“*. Spolupráci s patronem hodnotil rovněž jako vynikající pro podnětné poznámky a doporučení k učebnicím.
- U třetí zapojené klientky evaluace neproběhla, jelikož se poslední schůzky s patronkou již nezúčastnila a do Centra přestala docházet. Nicméně patronka viděla u klientky snahu a měla dojem, že má ze společných setkání radost. Vyjádřila také důvěru v to, že se jim podařilo naplnit cíl spolupráce: *„... mnoho již věděla a my jsme jen pilovaly hrany“*.

Pracovníci nevěděli o nikom, kdo by tento model práce s lidmi bez přístřeší v našich podmínkách již vyzkoušel či praktikoval. A proto i přes malý počet zapojených klientů, považovali program Patronství za úspěšný. Získané zkušenosti realizací této aktivity vnímají jako „první vlaštovku“ a jejich poznatky a inspirace pro praxi budou zachyceny ve výstupu projektu Kamino Centrum - Metodika pro práci s osobami bez přístřeší a osobami ohroženými bezdomovectvím.

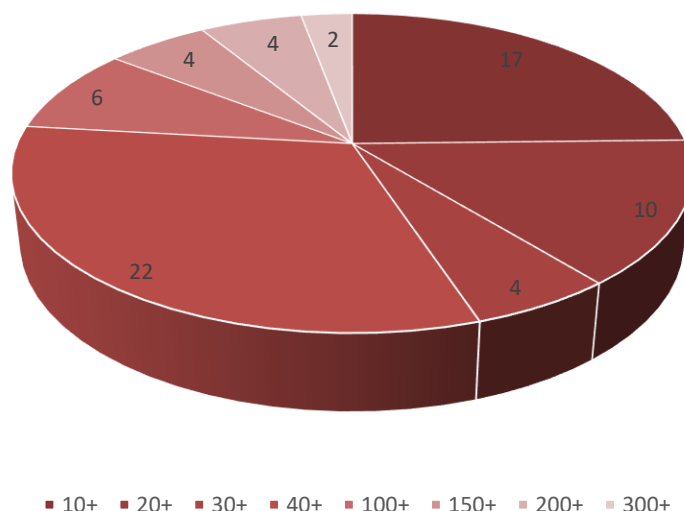
## 5. Získání a zvýšení dovedností uplatnitelných na trhu práce u 50 osob z CS (KA3)

Cíl se podařilo naplnit.

Program byl podle zaměření jednotlivých aktivit koncipován pro získání či rozvoj v oblasti tzv. měkkých dovedností, ale také v těch praktických (tvrdých), jako je například práce s počítačem nebo výuka jazyků.

Prostřednictvím společných aktivit zvyšovalo své měkké dovednosti nezbytné pro úspěšné uplatnění na otevřeném trhu práce celkem 129 osob z cílové skupiny. Z toho 69 osob (53 %) navštěvovalo tyto aktivity opakovaně a s konkrétním cílem. Míru podpory těchto osob ilustruje graf níže.

Graf č. 4 Zvyšování dovedností pro uplatnění na trhu práce - hodinová podpora



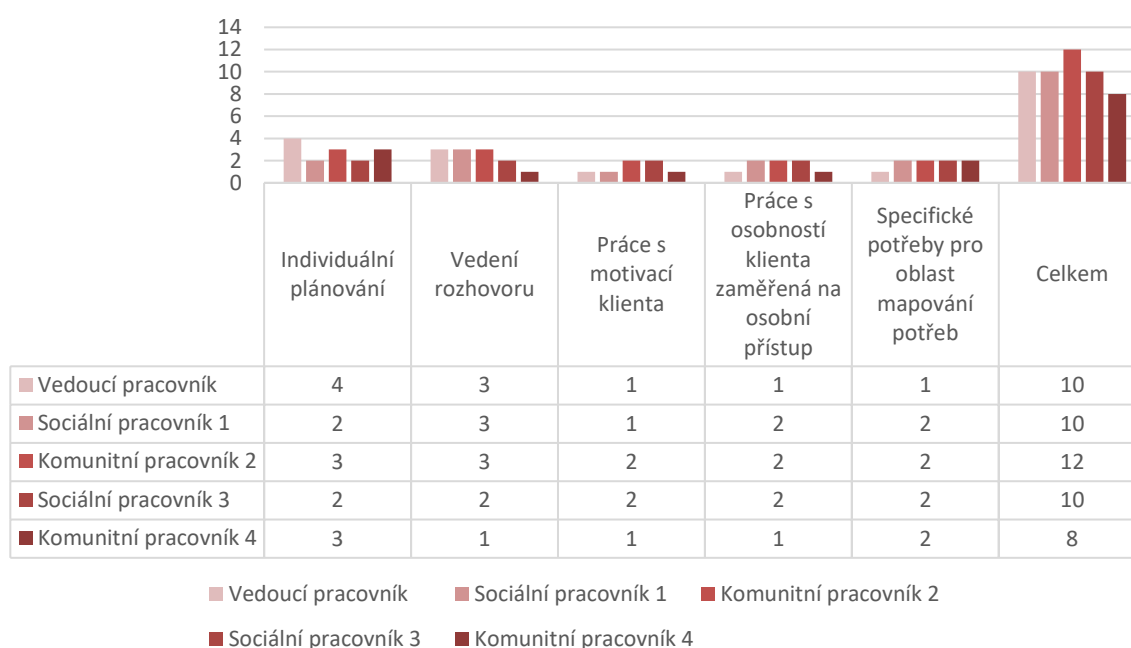
Graf zachycuje hodinovou podporu 69 osob z CS, které navštěvovaly společné aktivity zaměřené na zvyšování měkkých dovedností potřebných k lepšímu uplatnění na trhu práce.

## 6. 5 členů realizačního týmu dokončí 10 kurzů zaměřených na kvalitnější práci s cílovou skupinou ve vztahu k aktivitám projektu (KA5)

Cíl se podařilo naplnit u 3 pracovníků (60 %).

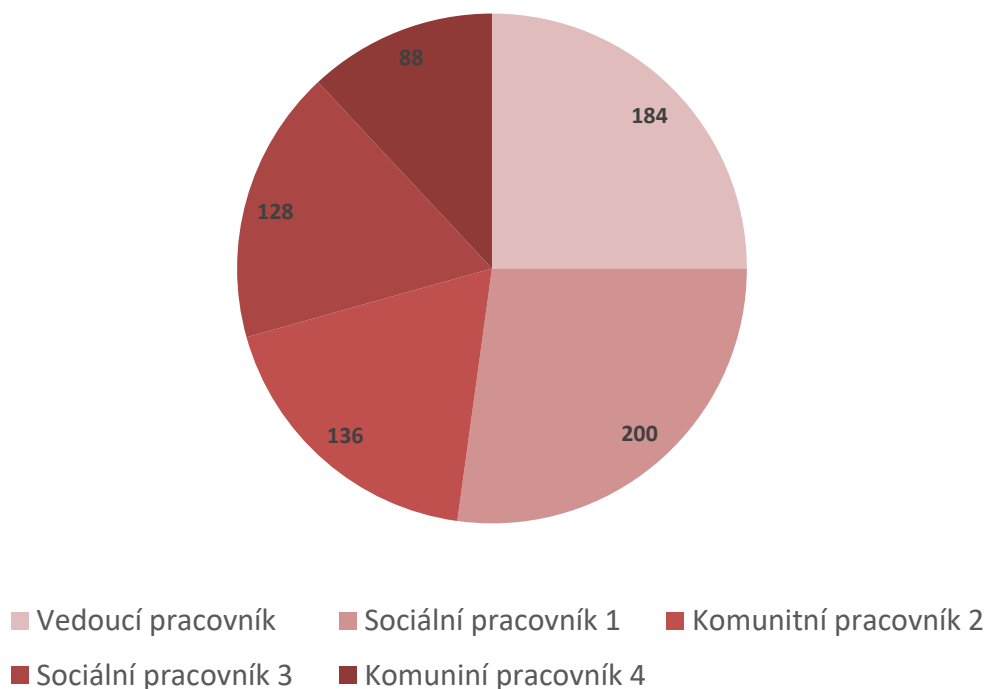
Pozici Komunitní pracovník 2 tvořili dva pracovníci. Jeden z nich absolvoval 7 kurzů, druhý 5. Komunitní pracovník 4 z důvodu dlouhodobé pracovní neschopnosti nemohl absolvovat dva kurzy, které měl uvedeny ve svém individuálním vzdělávacím plánu.

Graf č. 5 Oblasti individuálního vzdělávání a počet absolvovaných kurzů



Pracovníci v rámci individuálního vzdělávání absolvovali celkem 736 hodin. Rozklad hodin pro jednotlivé pracovní pozice je uveden níže v Graf č. 6 Počet hodin individuálního vzdělávání.

Graf č. 6 Počet hodin individuálního vzdělávání



Pozn.: Pozici Komunitní pracovník 2 tvořili dva pracovníci

### 7. Celkem 12 zaměstnanců žadatele absolvuje 4 skupinové kurzy na klíč zaměřené na kvalitnější poskytování služeb cílové skupině (KA5)

Cíl se podařilo naplnit částečně (83 %).

Čtyři skupinové kurzy absolvovalo:

- 5 pracovníků Kamino Centra, vč. lektora divadla (Komunitní pracovník 2, který byl tvořen dvěma pracovníky absolvoval: 3 kurzy jeden pracovník, 1 kurz druhý pracovník. Důvodem byla obměna pracovníků během projektu).
- 3 pracovníci terénního programu
- 2 pracovníci nízkoprahového denního centra pro ženy (další jeden pracovník absolvoval 3 kurzy v časové dotaci 32 hodin. Posledního v rozsahu 8 hodin se nezúčastnil, protože již v organizaci nepracoval.)

Kurzy pořádané na klíč umožnily, aby se jich nad rámec určených pracovníků zúčastnili i někteří další kolegové z obou sociálních služeb. Kurzu Specifika práce s klienty s duševní poruchou a Specifika práce s klienty s duální diagnózou se tak zúčastnilo celkem 13 pracovníků. Účastníků kurzu Specifika práce se závislými klienty a Prevence syndromu vyhoření bylo 15.

## **8. Vytvoření metodiky pro nový inovativní způsob práce s cílovou skupinou s přihlédnutím na specifika ženského bezdomovectví (KA7)**

Cíl bude naplněn dle původního předpokladu.

Základ metodiky byl vytvořen v průběhu realizace, konečná podoba metodiky bude výstupem finálního zhodnocení projektu. Metodika bude obsahovat vedle kapitol věnovaných inovativní metodě individuální práce s cílovou skupinou, naplňování cílů cílové skupiny v rámci společných aktivit a programu Patronství, také příklady dobré praxe a závěrečná doporučení.

## **9. Vytvoření příkladů dobré praxe z projektu v nákladů 300 + 300 kusů diářů a kalendářů pro odbornou i širší veřejnost (KA6; KA7)**

Cíl se podařilo naplnit částečně. Bylo vyhotoveno celkem 1 166 kusů diářů.

Celková podoba diářů byla zvolena tak, aby odpovídala požadavkům na praktičnost a podtrhla jeho užitnou hodnotu, která by nebyla limitovaná aktuálním kalendářním rokem. Proto byl zvolen nedatovaný formát jednotlivých měsíců roku, které byly uspořádané v šanonu ve velikosti A5 s kroužkovou mechanikou. Ta uživatelům umožňovala si podle potřeby, přeskládáním jednotlivých listů, diář upravit. Diář jako příklad dobré praxe představil nástroje v podobě vizuálně zpracovaných technik, používaných při práci s klienty jak v rámci individuální sociální práce, tak společných aktivit. Obsahoval 12 vybraných pracovních listů s vysvětlením k čemu slouží a postupem, jak s nimi pracovat. Každý tak měl příležitost vyzkoušet si je sám na sobě. Vzhledem ke zvolenému obsahu diáře pozbývalo smysl vytvářet kalendáře, neboť by nesloužily zamýšlenému praktickému účelu.



# Teorie změny

## A) Základ evaluace projektu Kamino Centrum (červenec 2021)

Tabulku dokumentující situaci při zahájení projektu, najdete v příloze této zprávy - Teorie změny – základ evaluace projektu Kamino Centrum (červenec 2021).

Jedná se o graficko – textové vyjádření, jakým způsobem realizátor Farní charita Praha 1 – Nové Město očekává, že docílí v projektu plánovaných výsledků a změn.

## B) Evaluace průběhu projektu Kamino Centrum (červenec 2022)

Tabulku dokumentující situaci rok od zahájení projektu, najdete v příloze této zprávy - Teorie změny – evaluace průběhu projektu Kamino Centrum (červenec 2022).

Na základě evaluace průběhu projektu přesně 12 měsíců od jeho zahájení, se odborný tým projektu zamyslel nad aktuálními riziky a položil si následující evaluační otázku:

### EO 1 Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinesl očekávané změny?

#### 1. Řízení projektu, sestavení odborného realizačního týmu a vzdělávání

Projekt počítal s rozšířením týmu o 2 sociální pracovníky. **V průběhu výběrového řízení se ukázalo, že je nedostatek zájemců z řad kvalifikovaných sociálních pracovníků, jejichž pracovní profil by odpovídal požadavkům inzerovaných pozic. Příležitost tedy dostali i uchazeči bez odborné kvalifikace, kteří měli minimálně ukončené středoškolské vzdělání s maturitou a jejichž osobní předpoklady byly novou vedoucí projektu vyhodnoceny jako přínosné.** Došlo tak k vytvoření pozice komunitní pracovník.

Díky zkušenému vedení se podařilo nové komunitní a sociální pracovníky v poměrně krátkém čase zapracovat. Zdržení se tak nepromítlo zásadním způsobem do práce s cílovou skupinou Centra, ani do průběžného plnění indikátorů. **Jako podstatné se ukázalo, že nově sestavený tým do značné míry nahradil chybějící vzdělání a zkušenosti svými osobními kvalitami – jeho členové jsou mladí, flexibilní, proaktivní a kreativní, ochotní učit se novým věcem. Důležitá je také schopnost a ochota všech pracovníků efektivně spolupracovat, přistupovat ke klientům empaticky, ale umět se také zachovat rozhodně či udržovat hranice.** Tyto vlastnosti se jeví přínosné zejména při vedení společných aktivit.

Pro práci s klienty v rámci individuální sociální práce hraje vedle podpory zkušenějších kolegů významnou roli **možnost průběžně se vzdělávat podle aktuálních potřeb**. Projekt počítal s velkou hodinovou dotací na odborné vzdělávání, což se v tomto kontextu ukazuje jako přínosné, byť to na druhou stranu přináší jistou organizační zátěž.

## 2. Výběr metod individuální práce s cílovou skupinou, portfolia a pracovní sešity

Východiskem individuální práce s cílovou skupinou projektu je koncept plánování zaměřené na člověka. **Odborné vzdělávání přineslo přidanou hodnotu ve změně využití původně navrhovaných modelů Mapa a Cesta**. Projekt předpokládal, že zmíněné modely užívané pro práci s osobami s postižením budou výchozí inspirací pro práci s cílovou skupinou osob bez domova a budou dále kreativně upraveny dle jejich potřeb. **Díky tvůrčímu nastavení odborného týmu a zkušenostem vedoucí projektu byl vytvořen zcela ojedinělý model, který z modelů Mapa a Cesta využil vybrané techniky a do svého konceptu zapojil také vybrané techniky koučování, facilitace, přístupu zaměřeného na řešení, systemického přístupu nebo motivačních rozhovorů.**

**Bylo vytvořeno 15 graficky zpracovaných pracovních listů, přičemž některé z nich měly více variant či doplňující grafiku.** Tyto listy sloužily k mapování situace a potřeb klientů i jako vizuální podpora v oblastech, kde již probíhala spolupráce na naplňování jejich potřeb a cílů. Klientům také nabízely jiný úhel pohledu na konkrétní situace, podněcovaly k zamyšlení a zachycovaly myšlenky či pocity.

**Pro nově vytvořený model lépe vyhovoval jeden pracovní sešit ve formě pevných desek s kroužkovou mechanikou.** Klient nemusel pracovat se všemi pracovními listy nebo je mohl používat v různých situacích či fázích spolupráce dle potřeby. Jejich pořadí nebylo závazné. V pracovních sešitech si klienti především sami (v případě potřeby s dopomocí pracovníka) vedli poznámky a záznamy k proběhlým schůzkám. Typ pevných desek s kroužkovou mechanikou umožňoval průběžně do sešitu doplňovat další získané, pro klienty důležité a relevantní materiály – např. lékařské zprávy, podané žádosti, životopisy, vyplněné pracovní listy aj.

**Takto pojatý pracovní sešit bylo také možné sloučit s portfoliem.**

### 3. Programová náplň a plnění cílů v rámci společných aktivit

Klienti oceňovali všestranný, vždy dobře připravený program. V rámci Kamino Centra probíhaly v souladu s předpokladem projektové žádosti tyto aktivity:

1. Práce v kruhu
2. Divadelní workshop
3. Společné vaření a stolování
4. Ateliérová činnost

Důležitým faktorem byla pravidelnost aktivit – každé z nich byl přidělen jeden z prvních čtyř pracovních dnů. Klienti tak dopředu věděli, který den přijít, pokud mají chuť tvořit, společně vařit nebo se vzdělávat.

Osvědčil se měsíční plán aktivit, který se mohl podle potřeb a přání klientů v průběhu měnit. Jeho součástí byl rozpis, kdo z pracovníků, kterou aktivitu povede, co k tomu potřebuje nebo co je potřeba pro hladký průběh připravit. Každý týden byl graficky zpracován program na následující týden a v pátek zveřejněn na sociálních sítích, webových stránkách, rozvěšen v prostorách organizace a rozeslán do spřátelených organizací.

Aktivity byly koncipovány jako samostatné, nikoliv jako navazující, aby se nově příchozí mohl kdykoliv naplno zapojit do činnosti. Výjimku tvořil pouze úterní Divadelní workshop, který cílil naopak na klienty, kteří měli zájem pracovat na delším uceleném projektu s konkrétním výstupem pro veřejnost. **Přestože výstupem Divadelního workshopu bylo úspěšné představení *Pocestníci*, které mělo premiéru v rámci akce pro veřejnost *Večer plný stínů*, aktivita měla oproti ostatním nízkou návštěvnost. Na základě evaluace a autoevaluace došlo v této aktivitě ke změně programu. Aktivita byla přejmenována na Divadelně – literárně filmový klub a program byl rozšířen o sledování kvalitních filmů a tvorbu filmového dokumentu, zřízení knihovny, pořádání společného čtení nebo tvůrčí psaní a tvorbu časopisu Žitná.**

Cílem společných aktivit bylo, obdobně jako u individuální sociální práce nebo Patronství, rozvíjet dovednosti, které klientům pomohou v plnění jejich osobních cílů a zároveň přispějí k pozitivní změně jejich sociální situace. Dle průběžné evaluace usnadňovaly společné aktivity mnohým klientům do projektu vstoupit a vytrvat v něm, přinesly také do jejich života pravidelnost a řád. Požadavek na aktivní participaci vedl k zodpovědnosti potřebné pro využití dalších forem podpory. **Ne každý příchozí však měl zájem pracovat na svém osobním cíli individuálně se svým klíčovým pracovníkem. Někteří se k takové formě spolupráce rozhodli později, jiní si přáli zůstat pouze u společných aktivit bez individuálního plánu – tato forma lépe vyhovovala jejich osobnímu nastavení a nabízené činnosti jim poskytovaly dostatek podnětů a příležitostí pro rozvoj jejich silných stránek.**

#### Doporučení pro další období:

**Aktivita Práce v kruhu začlení do programu využívání pracovních listů viz bod 2, aby se někteří klienti mohli s technikami individuální sociální práce napomáhajícími pojmenování silných stránek a mapování osobních cílů seznámit způsobem, který je pro ně přijatelnější.**

#### 4. Propojování cílové skupiny s patrony

Informování klientů o programu Patronství probíhalo jak při vstupu do projektu, tak během individuální sociální práce i společných aktivit. Pokud u klienta vyvstal cíl realizovatelný v rámci programu, byla mu tato možnost spolupráce vždy nabídnuta. **Klienti o tuto aktivitu však v průběhu prvních dvou etap projektu projeví minimální zájem. Řada z nich příležitost oceňovala, ale nebyla ještě připravena do takové spolupráce vstoupit – dosud neměla pojmenované své osobní cíle, které by pro tuto příležitost mohla využít, nebo potřebovala delší čas na překonávání osobních bariér.** Dle průběžné evaluace hrál významnou roli zejména strach z neznámého, předchozí negativní zkušenosti, snížená schopnost organizovat si čas nebo nedůvěra v možnost překonat vlastní limity a svou situaci změnit. Část klientů také plánovala zapojení do programu až poté, co alespoň částečně vyřeší svou nepříznivou situaci a bude mít na spolupráci s patronem klid (důstojné bydlení, zajištění základních materiálních potřeb, vyřešení problematických osobních vztahů apod.).

V začátku projektu byl vytvořen základ databáze patronů z podporovatelů předchozího projektu, kteří měli o tuto formu spolupráce zájem. Další **veřejnost se mohla do programu kdykoli v průběhu realizace projektu zapojit – informace o programu Patronství byly uveřejněny na webových stránkách organizace Farní charita Praha 1 – Nové Město a dále na sociálních sítích nebo v časopisu Žitná.** Zájem zatím projevila pouze 1 osoba. V první realizační fázi se na základě autoevaluace přistoupilo ke **strategii vyhledávat patrony přímo, na základě konkrétních představ klientů, kteří měli o patronství zájem.** Tato strategie zohledňovala také skutečnost, že patron by měl nejen disponovat znalostmi, zkušenostmi nebo dovednostmi z oblasti klientových cílů/zájmu, ale bylo také nutné, aby vytvořená dvojice byla kompatibilní.

Jako příprava pro hladký průběh programu byla vytvořena Příručka pro patrony.

#### Doporučení pro další období:

**Pro zvýšení zájmu o program Patronství ze strany klientů se nabízí možnost větší propagace jak uvnitř, tak vně organizace prostřednictvím dalších služeb pracujících se stejnou cílovou skupinou – např. informační letáčky o programu nebo příběh zapojené klientky.**

## **C) Teorie změny pro evaluaci impaktu - Kamino Centrum (červenec 2023)**

Výstup zhodnocení (teorie změny) efektivně podchytil rizika, takže všechny cíle, předpokládané výstupy a výsledky byly v závěru projektu naplněny. Žádná z úprav navrhovaných v důsledku průběžné evaluace nezměnila základní teorii, všechny úpravy či změny vedly pouze ke zkvalitnění původně navrhovaných postupů či technik. Projekt přinesl řadu příkladů dobré praxe, které budou dostupné v: Kamino Centrum - Metodika pro práci s osobami bez příštřeší a osobami ohroženými bezdomovectvím. V závěru si odborný tým položil evaluační otázku směřující ke zhodnocení projektu:

### **EO1 Jakých zamýšlených změn bylo dosaženo a jaké faktory k tomu vedly?**

Projekt předpokládal následující změny:

1. zvýšení uplatnitelnosti na trhu práce díky získání nových dovedností
2. snížení závislosti na soc. službách
3. rozšíření soc. vazeb
4. zvýšení důvěry v institucionalizovanou pomoc
5. využívání lítačky MHD jako prevence zadlužení

#### **Ad 1) 50 osob zvýší svou uplatnitelnost na trhu práce díky získání nových dovedností**

Klienti mohli v rámci projektu získat či obnovit zejména tzv. měkké dovednosti, které jsou pro úspěšné uplatnění na pracovním trhu velmi důležité. Na společných aktivitách kromě toho mohli rozvíjet svůj umělecký či organizační talent, zručnost či další předpoklady. V rámci individuální práce měli možnost např. učinit první kroky ke studiu nebo osobnímu rozvoji formou kurzů nebo konzultací.

V tomto směru jsme zaznamenali například tyto výsledky/změny:

- 2 osoby se rozhodly dále rozvíjet své schopnosti a zvýšit si vzdělání
- 3 osoby se věnovaly v individuálním plánu osobnímu rozvoji
- 14 osob prošlo kariérním poradenstvím nebo kurzem na zvýšení schopnosti orientovat se na pracovním trhu, sestavit CV a uspět při pracovním pohovoru
- 3 osoby zlepšily svou dovednost pracovat s počítačem
- 2 osoby cíleně rozvíjely svůj talent v rámci divadelních workshopů
- 5 osob rozvíjelo svůj talent v rámci tvůrčího psaní
- 7 osob získalo nebo posílilo pravidelnou účastí na aktivitě své kuchařské dovednosti
- 6 osob cíleně rozvíjelo tvůrčí schopnosti v ateliérové činnosti
- 1 osoba zvýšila své jazykové dovednosti v rámci programu Patronství
- 1 osoba díky programu Patronství uspořádala vernisáž svých fotografií

## **Ad 2) 35 osob sníží svou závislost na soc. službách**

Tuto změnu můžeme předpokládat zejména u klientů, kteří v rámci individuální sociální práce, společných aktivit nebo Patronství posílili svoji schopnost samostatně se rozhodovat a proaktivně řešit náročné životní situace. V rámci společných aktivit klienti tyto dovednosti získávali zejména v rámci Práce v kruhu. Těchto aktivit se opakovaně zúčastnilo 31 unikátních klientů.

Konkrétní změny však můžeme v tuto chvíli snáze vyhodnotit u klientů, kteří se zapojili do individuální sociální práce a v průběhu realizace projektu úspěšně vyřešili svou zakázku, která snížila jejich závislost na sociální službě.

V tomto směru jsme zaznamenali zejména tyto změny:

- 28 osob vyřešilo otázku bydlení
- 8 osob vyřešilo svou finanční nebo dluhovou situaci
- 2 osoby získaly pracovní uplatnění
- 1 osoba obnovila vztahy s rodinou
- 9 osob zlepšilo svou zdravotní situaci nebo si zlepšilo přístup ke zdravotní péči

Příklad zpětné vazby:

*“Díky Kamino Centru se lépe orientuji v naší rodinné a ekonomické situaci (5 členů) a hledám si práci. Snažím se zmapovat si vzniklé dluhy a usiluji o znovuvzetí syna do péče.”*

## **Ad 3) 100 osob z cílové skupiny si rozšíří běžné sociální vazby**

Nabídky Kamino Centra využilo za dobu trvání projektu celkem 167 osob z cílové skupiny.

Klienti měli možnost v rámci společných aktivit sdílet své úspěchy v naplňování cílů, společně se učit novým věcem, pracovat na společné věci nebo si poskytovat vzájemně zpětnou vazbu. To umožnilo vytvářet nové vazby, které měly hlubší základ – klienti si mohli být navzájem oporou, zrcadlem nebo inspirací. Zajímali se o své příběhy, sdíleli společné zájmy. Kamino Centrum po dobu trvání projektu suplovalo přirozené prostředí sociálních vazeb na rodinu a blízké, které klienti mimo svou sociální bublinu ostatních sociálně vyloučených či duševně nemocných obvykle nemají. Nakolik tyto vazby přetrvávají po skončení projektu, nelze v tuto chvíli vyhodnotit.

Příklad zpětné vazby:

*“Mám tady některé kamarádky. Vyposlechla jsem si zde zajímavé a těžké osudy některých žen, které mi svým přístupem daly inspiraci do mého života.”*

Tuto změnu můžeme sledovat také u osob, které se zapojily do programu Patronství – získaly tak možnost navázat vztahy mimo cílovou skupinu osob bez domova nebo osob s duševním onemocněním, ve které se běžně pohybují. V rámci projektu byly takto propojeni s patrony 3 klienti, přitom v jednom případě spolupráce s patronem rámec projektu dokonce přesáhla a trvá i po jeho skončení.

#### **Ad 4) 50 osob zvýší svou důvěru v institucionalizovanou pomoc**

Tato změna se týká zejména osob s duševním onemocněním, které dosud nejsou diagnostikovány z obavy, jaké důsledky by lékařské potvrzení nemoci do jejich života přineslo, nebo si svůj problém v důsledku nemoci ani neuvědomují. Jiní svou diagnózu znají, ale léčbě se cíleně vyhýbají např. kvůli tlumícímu účinku předepisovaných léků. Můžeme k nim připojit také lidi bez domova, kteří mají nedůvěru k sociálním službám, chtějí si zachovat svou nezávislost nebo dlouhodobě nevyužívají zdravotní péči pro její obtížnou dostupnost. Svůj přístup k lékařské péči takto změnilo celkem 9 osob, 5 osob začalo spolupracovat s úřady, 5 osob začalo využívat sociální služby a další 44 klientů projevilo důvěru v institucionalizovanou pomoc již samotnou dlouhodobou spoluprací s Kamino Centrem.

Příklad z praxe:

*Klientka s duševním onemocněním a občasným abúzem alkoholu a nealkoholových látek nebyla dlouhodobě v péči psychiatra. Zapojila se do společných aktivit i individuální sociální práce. Na společných aktivitách docházelo k občasným projevům křiku a vzteku, jako reakce na hlasy, které ji sužovaly. Klíčové sociální pracovníci se podařilo vybudovat si u klientky důvěru a díky pravidelnému kontaktu mohla sledovat i vývoj jejího zdravotního stavu. Proto rozpoznala jeho zhoršení a v rámci včasné intervence se podařilo u klientky podchytit sebevražedné myšlenky. Klientka souhlasila s hospitalizací, ale vyjádřila obavy jak z příjezdu záchranné služby, tak samotné psychiatrické nemocnice, protože z minulosti měla negativní zkušenosti. Veškerý proces od převozu až po přijetí do nemocnice proběhl ze strany zdravotníků profesionálně, s lidským rozměrem. Klíčová pracovníce úzce spolupracovala s ošetřujícím lékařem, v nemocnici pravidelně klientku navštěvovala a během hospitalizace se jim podařilo nastavit další cíle spolupráce a úspěšně na nich pracovat. Klientka zpětně po propuštění reflektovala, že pravidelný kontakt s pracovníci jí velmi pomáhal. Cítila oporu, že není na zvládnutí své situace sama, k čemuž přispěl i zdravotnický personál, zejména respektující přístup ošetřující lékařky. Díky této pozitivní zkušenosti je pravděpodobné, že v budoucnu, v případě potřeby vyhledá odbornou pomoc již sama. Tato zkušenost přinesla klientce i naději, že navzdory svému onemocnění může žít plnohodnotný život, mít své sny a snažit se je realizovat. Po propuštění z nemocnice se podařilo klíčové pracovníci dohledat ambulantního psychiatra, ke kterému klientka v minulosti docházela a péče byla obnovena.*

#### **Ad 5) 50 osob bude mít v rámci projektu k dispozici lítačku MHD jako prevenci zadlužení**

Za účelem řešení své nepříznivé situace (jednání s úřady a institucemi aj.) jsou lidé bez domova často nuceni se přepravovat prostředky MHD. Vzhledem ke své sociální nouzi nemají možnost si zakoupit jízdné a snadno se pak dostávají do dluhové pasti (exekuce DP Praha hl.m.).

V projektu byly zakoupeny 4 přenosné roční lítačky, které byly k dispozici všem zájemcům z řad klientů zapojených v individuální práci (38). Lítačky byly využívány při doprovodech v souvislosti s naplňováním osobních cílů klientů. Vzhledem k faktu, že forma přenosné lítačky neumožňuje v případě ztráty obnovit aktivní kupón, měl ji u sebe vždy klíčový pracovník a v případě kontroly přepravních podmínek ji za klienta předložil.

Pro prevenci zadlužení pracovníci také klienty nacházející se v hmotné nouzi (tj. registrované na úřadu práce), vedli k využívání možnosti sníženého jízdného, informovali je o postupu, jak si lítačku zařídit, a motivovali je k tomu, aby se "jízďe na černo" v běžném životě co nejvíce vyhýbali.



# Vyhodnocení podmínek pro další využití a šíření postupů

## Individuální sociální práce

V podmínkách služeb pro osoby bez přístřeší vidí odborný tým jejich potencionální využití zejména v azylových domech, protože klienti jsou po dobu ubytování v pravidelném kontaktu se svým klíčovým sociálním pracovníkem. U pracovníků také panoval předpoklad, že v terénních a nízkoprahových službách, které jsou primárně zaměřeny na minimalizaci rizik způsobu života a zajištění základních životních potřeb by nemusel být o tento způsob práce ze strany klientů zájem. Taktéž noclehárny pro zaměření služby (přenocování) nemá k využití vhodné podmínky.

Pracovní listy byly vytvořeny v souladu s používanými koncepty péče – zotavením (recovery), zplnomocňováním (empowerment), prací postavenou na posilování silných stránek klienta (strength based model) či Metodou CARE. Jsou tedy přenositelné i pro práci s lidmi s duševním onemocněním.

Postupy jsou také využitelné pro resocializační programy nebo sociální práci ve vězeňství. Dále mají přesah do všech míst, která usilují o rozvoj schopností a dovedností – jako například mládežnické spolky<sup>3</sup>.

### **Předpoklady pro další využití:**

- Přístupnost organizace ke změnám a inovacím.
- Podpora metodika.
- Odborná způsobilost pracovníků.
- Ochota a snaha pracovníků používat v praxi nové nástroje.
- Časové možnosti – vyjma techniky Kruhu řešení, nejsou jednotlivé pracovní listy určeny ke krátkým intervencím.

### **Podmínky pro šíření postupů:**

- Pro laickou veřejnost: Kamino Diáře - pro samopoužití.
- Pro odbornou veřejnost: Kamino Centrum - Metodika pro práci s osobami bez přístřeší a osobami ohroženými bezdomovectvím, zveřejněná na webových stránkách žadatele. V metodice budou obsaženy jednotlivé pracovní listy, v tiskové kvalitě.

---

<sup>3</sup> Zpětná vazba od skautského vedoucího, který na základě obdrženého diáře projevil zájem používat pracovní listy s dětmi.

## Společné aktivity

Koncept společných aktivit je také přenositelný zejména do pobytových typů služeb (azylové domy, chráněné bydlení) nebo komunitních center. Vzhledem ke zkušenosti, že o aktivitu Ateliérová činnost projevilo zájem například i doléčovací centrum pro matky s dětmi nebo nízkoprahové denní centrum, je zde předpoklad pro uplatnění některých aktivit i v obdobných službách. Nicméně se bude jednat spíše o modifikovanou aktivitu, která bude zpestřením jejich dosavadní nabídky. Přesto, i kdyby aktivity nebyly realizované v takovém rozsahu jako v tomto projektu, lze je při správném nastavení využít pro rozvoj schopností a dovedností a naplňování osobních cílů klientů. I v upravené podobě mohou být skvělým pomocníkem pro vytváření vztahu s klienty a budování důvěry. Otevře se tím možnost další spolupráce.

### **Předpoklady pro další využití:**

- Přístupnost organizace k zavedení společných aktivit/y.
- Prostor pro práci se skupinou (nejen ve smyslu zázemí, ale také z hlediska personálních kapacit, časové dostupnosti a ostatních činností služby).
- Přizpůsobení potřebám a možnostem cílové skupiny (s ohledem na věk, zdravotní a psychický stav).
- Finance – zejména u aktivit, které vyžadují nákup materiálu nebo technického vybavení.

### **Podmínky pro šíření postupů:**

- Kamino Centrum - Metodika pro práci s osobami bez přístřeší a osobami ohroženými bezdomovectvím.

## Patronství

Patronství přináší klientům možnost navazovat kontakty mimo svou běžnou komunitu, získávat nebo rozvíjet své schopnosti a dovednosti a prostřednictvím spolupráce s patronem naplňovat své osobní cíle z oblastí, které nevyžadují odbornost sociálního pracovníka. Program je přenositelný do různých typů služeb. Vzhledem ke zkušenosti, že v projektu zapojení klienti měli alespoň nějakou formu bydlení, panuje zde předpoklad, že existující zázemí přispívá k účasti v tomto programu.

### **Předpoklady pro další využití:**

- Přístupnost organizace k zavedení programu.
- Personální kapacita – (kdo bude dělat inzeráty, vyhledávat a komunikovat s patrony?).
- Prostorové možnosti (lze využít prostor organizace pro schůzky patrona s klientem?).

### **Podmínky pro šíření postupů:**

- Kamino Centrum - Metodika pro práci s osobami bez přístřeší a osobami ohroženými bezdomovectvím.

# Závěr

Interní evaluace má svá specifika a v takovém rozsahu nebyla ve Farní charitě Praha 1 – Nové Město dosud nikdy realizována. Po celou dobu bylo patrné pozitivní nastavení celého týmu vůči evaluačním procesům, které se projevovalo jak velkou mírou spolupráce všech jeho členů při monitoringu indikátorů, tak otevřenost k evaluačním výstupům (i těm, které upozorňovaly na rizikové oblasti). Obecným problémem převážné většiny intervenčních programů v sociální oblasti je obtížná sledovatelnost dopadů jejich působení. Množství intervenujících proměnných v prostředí, které na klienty působí je významné a nesnadno definovatelné. Klienti z různých důvodů přestali Centrum navštěvovat (jak společné aktivity, tak např. přerušili spolupráci v rámci individuální sociální práce nebo programu Patronství). Je velmi obtížné je kontaktovat, a tak zjistit důvody odchodu nebo přerušeni spolupráce, či monitorovat další změny v jejich životní situaci.

Projektu se podařilo vytvořit v Praze inovativní formu pomoci pro lidi bez domova, osoby s duševním onemocněním nebo ohrožené látkovými i nelátkovými závislostmi a nabídnout jim prostřednictvím individuální sociální práce, společných aktivit a programu Patronství komplexní podporu a příležitost plnit své osobní cíle. Limity v plnění některých dílčích cílů lze spojovat s faktory jako byla například častá nemocnost pracovníků a ukončení pracovních poměrů v průběhu projektu, nízký zájem ze strany klientů nebo vymizení klientů viz výše.

Silnými stránkami jeho realizace jsou:

- **Zaměření Centra na cílovou skupinu**, která se potýká s mnoha specifickými problémy. Důraz na komplexní práci s životní situací klienta a nástroje, které pomáhají řešit dílčí bariéry v sociálním začlenění a uplatnění se na trhu práce (nácvik praktických dovedností, rozvoj tzv. měkkých dovedností).
- **Kreativní přístup odborného týmu** – se promítl jak do pestrého programu společných aktivit, tak při vytváření nového nástroje pro individuální sociální práci – pracovních listů.
- **Předností společných aktivit byla zpětná vazba v rámci širší skupiny**. Příležitost být oceněn/a, nebo ocenění druhému nabídnout je pro lidi na okraji společnosti velmi důležitá.
- **Participace klientů a schopnost pracovníků pružně reagovat** – klienti mohli vznášet podněty a připomínky k fungování Kamino Centra a jeho aktivitám. Program jednotlivých aktivit mohl být upravován podle konkrétních zájmů klientů a tím reagovat na jejich aktuální potřeby v oblasti rozvoje jejich schopností a dovedností a v naplňování osobních cílů.
- **Schopnost členů týmu přistupovat k jednotlivým klientům individuálně, profesionálně a partnersky**, zároveň ale i s pochopením a lidským rozměrem.

- **Orientace na silné stránky, sny a obavy klientů** – běžný typ sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu se zaměřuje na minimalizaci rizik a uspokojování základních potřeb. Klienti se tak často ocitají v každodenním kolotoči bazálních, i když pro přežití nezbytných záležitostí. V Kamino Centru získali možnost otevřeně vyjadřovat svoje sny a společně s pracovníky hledat cestu k jejich uskutečnění s využitím jejich silných stránek. Neméně důležité bylo dát prostor průchodu obavám. Na obavy bylo nahlíženo jako na překážky, které mohou klientovi bránit pohnout se z místa kupředu, nebo něco ve svém životě změnit.
- **Zplnomocnění („empowerment“)** - klienti měli možnost aktivně rozhodovat o vlastním postupu řešení sociálně-nepříznivé situace. Jednalo se o podporu schopnosti klientů ovlivňovat sebe sama, s cílem rozvíjet moc a kontrolu nad svým životem.
- **Dobrá návaznost podpory na další služby.** A to nejen na jiné služby Farní charity Praha 1 – Nové Město, ale i ostatní specializované poskytovatele služeb a spolupracující organizace.

**Jako podněty pro další praxi, včetně prostoru pro zlepšení, lze doporučit:**

V oblasti individuální sociální práce

- Před zavedením nových technik do praxe, je nejprve potřeba se s nimi důkladně seznámit. Vedle teoretické znalosti je vhodná i praktická zkušenost. V rámci týmu se kolegové mohou pracovními listy vzájemně provést a vyzkoušet si je tak sami na sobě. Usnadní to jejich následné použití s klienty a možná se objeví jejich širší využití, než předkládá tento projekt.
- Nabídnout možnost a vytvořit podmínky pro to, aby si klienti dělali ze schůzek vlastní záznamy. Posílí se tím jeho kompetence, účast a zodpovědnost při řešení své situace. V projektu se osvědčil formát tzv. „pracovních sešitů.“ Jednalo se o pevné desky s kroužkovou mechanikou, která umožňovala do sešitu průběžně doplňovat další potřebné materiály.
- Rozšířit stávající techniky o nové. Pracuje-li organizace s nějakými vlastními technikami, nabízí se možnost jejich grafického zpracování. Protože vizualizace nabízí jiný/různý úhel pohledu na konkrétní situace, podněcují k zamyšlení a zachycují myšlenky či pocity.

### V oblasti společných aktivit

- Umožnit co největší prostor pro zpětnou vazbu v rámci širší skupiny.
- Nabídnout klientům nejen prostor k naplňování svých osobních cílů, ale také možnost, aby se sami stali lektory druhých. Každý z přítomných má obvykle nějakou dovednost, kterou by mohl obohatit ostatní, ale možná neví, jak to udělat. Možnost vyzkoušet si roli lektora mu může otevřít nové obzory.
- Využití externích lektorů buď jako hostů pro konkrétní program nebo přímo pro stálé vedení společné aktivity. V případě vzdělání v oboru dramaterapie nebo arteterapie je možné rozšířit aktivity o terapeutický rozměr.
- Pokud to umožňují personální kapacity, je možné rozšířit společné aktivity do celého pracovního týdne (pondělí–pátek). Na základě zpětné vazby od klientů a v souladu se zaměřením organizace lze určit její obsahovou náplň. Nabízí se také jeden zbývající den vyčlenit pro realizaci konkrétních, relevantních nácviků dovedností – např. práce s počítačem, výuka jazyků apod. Zde je ale potřeba vycházet ze znalosti cílové skupiny a jejich potřeb. Je také nutné vycházet z reálných možností organizace v jejich zajištění z materiálního, provozního, technického a finančního hlediska.

### V oblasti Patronství

- Protože odbornost patronů je jiná, než sociálních pracovníků, pro usnadnění vzájemné spolupráce je užitečné poskytnout jim podporu ve formě jasných pravidel a instrukcí.
- Program Patronství je obvykle novou zkušeností nejen pro patrony, ale také pro osoby z cílové skupiny. Významnou pomocí může být věnovat dostatek času jejich přípravě na vstup do programu, promluvit s nimi o jejich očekáváních, potřebách nebo obavách.
- Pokud má organizace pro to podmínky (technické vybavení a prostorové zázemí) a umožňuje-li to povaha cíle klienta, lze rozšířit možnost setkávání o online formu. Vznikne tím neomezený prostor pro hledání patronů i mimo lokalitu působnosti organizace.

## Seznam grafů

Graf č. 1 **Návštěvnost aktivit zaměřených na měkké dovednosti** str. 39

Graf č. 2 **Počet klientů zapojených do KA2 a KA3** str. 40

Graf č. 3 **Oblasti individuálního plánování dle cílů** str. 41

Graf č. 4 **Zvyšování dovedností pro uplatnění na trhu práce - hodinová podpora** str. 43

Graf č. 5 **Oblasti individuálního vzdělávání a počet absolvovaných kurzů** str. 44

Graf č. 6 **Počet hodin individuálního vzdělávání** str. 45

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: **Oblasti měkkých dovedností, v nichž se klienti rozvíjeli s ohledem na uplatnění na trhu práce** str. 39

## Použité sekundární zdroje

Evaluační plán projektu

Průběžné evaluační zprávy projektu č. 1 – 4

Žádost o podporu projektu

Přílohy k žádosti: Klíčové aktivity, Realizační tým, Harmonogram projektu

Zpráva o realizaci 1 - 3

## Teorie změny – základ evaluace projektu Kamino Centrum (červenec 2021)

vstupy	aktivity	výstupy	výsledky	předpokládané změny
<b>Odborný tým</b> (vedoucí, soc. a komunit. pracovníci, lektor divadla) <b>Administrativní tým</b> (finan.. a projekt. manažer) - Zkušenosti - Dostupnost, úvazky	<b>ŘÍZENÍ PROJEKTU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění podmínek pro realizaci</li> <li>Průběžné sledování cílů projektu</li> <li>Sestavení a řízení odbor. týmu</li> <li>Administrace projektu</li> <li>Předcházení rizik</li> </ul>	Kvalitní management projektu <ul style="list-style-type: none"> <li>Cíle projektu budou naplněny</li> <li>Administrace projektu proběhne včas a bez zásadních nedostatků</li> <li>Pravidla publicity budou dodržena</li> <li>Bude sestaven odborný tým (2 noví prac.)</li> </ul>	<b>50 podpořených účastníků z CS</b>	
<b>Období realizace</b> (1.7.2021 – 30. 6. 2023)  <b>Časové a prostorové možnosti</b>	<b>INDIVIDUÁLNÍ SOC. PRÁCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seznámení</li> <li>Mapování cílů a potřeb</li> <li>Naplnění cílů</li> </ul> Nový koncept, vycházející z přístupu zaměřeného na člověka (Mapa, Cesta) Zahrnuje práci s Pracovními sešity I a II	Každý ze 4 soc. pracovníků bude fungovat jako klíčový pracovník pro IP s klienty z CS. <ul style="list-style-type: none"> <li>Bude využívat inovativní koncept</li> <li>Klást důraz na silné stránky osob z CS</li> <li>Pracovat se specifickými potřebami osob z CS</li> <li>Využívat při IP pracovní sešity</li> </ul> Osoby z CS projdou procesem IP, SP jim pomůže nastavit reálné osobní cíle <b>Do aktivity se zapojí 100 osob z CS, proces dokončí 35.</b>		
<b>Rozpočet</b> <b>Materiální vybavení</b>	<b>SPOLEČNÉ AKTIVITY</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Práce v kruhu</li> <li>Divadelní workshopy</li> <li>Společné vaření a stolování</li> <li>Ateliérová činnost</li> </ul> Programová náplň bude reflektovat výsledky průběžné evaluace a práce v kruhu	Aktivity budou sloužit k plnění osobních cílů osob z CS, doklad in osobní portfolia Budou vydána 3 čísla časopisu Žitná. Proběhne 5 akcí pro veřejnost se zapojením CS Maximální okamžitá kapacita 15 osob <b>Do aktivity se zapojí 50 osob (+40 hod. podpory) 50 (-40 hod. podpory)</b>		
	<b>VYHLEDÁVÁNÍ PŘIROZENÉ PODPORY = PATRONSTVÍ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oslovení veřejnosti, databáze patronů</li> <li>Propojení CS s patrony dle osobních cílů CS, uzavření kontraktu</li> <li>Průběh patronství, naplnění cílů</li> <li>Vyhodnocení spolupráce</li> </ul>	<b>Zapojení 20 patronů</b> <b>Zapojení 35 osob z CS (průměrně 5 hodiny podpory/osoba)</b>		
	<b>ODBORNÉ VZDĚLÁVÁNÍ TÝMU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vzdělávací kurzy dle indiv. plánu</li> <li>Skupinové vzdělávání</li> <li>Případová a rozvojová supervize</li> </ul>	Pracovníci odborného týmu získají podporu v práci s CS <ul style="list-style-type: none"> <li>rozvoj dovedností v 5 oblastech, 5 prac. 10 kurzů -88 h/pracovník</li> <li>4 kurzy na klíč (tým žadatele) – 40 hod</li> <li>supervize 1x za 6 týdnů</li> </ul> <b>Celkem bude podpořeno 12 osob.</b>		
	<b>PRŮBĚŽNÁ EVALUACE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>sledování změn u CS</li> <li>zhodnocení využívaných metod</li> <li>hodnocení ze strany CS, patronů</li> <li>evaluační rozhovory s prac. týmem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluační plán, průběžné evaluační zprávy</li> <li>Zpětnovazební dotazníky a indiv. rozhovory</li> <li>Průběžné vyhodnocování IP</li> <li>Analýza výchozího a cílového stavu CS</li> <li><b>Závěrečná evaluační zpráva</b></li> </ul>		
	<b>TVORBA METODIKY MULTIPLIKACE PROJEKTU</b>	<b>Metodika</b> zapracuje <ul style="list-style-type: none"> <li>inovativní metodu založenou na konceptu plánování zaměřeného na člověka</li> <li>koncept pracovních sešitů, příklady dobré praxe</li> </ul>		



## Teorie změny – evaluace průběhu projektu Kamino Centrum (červenec 2022)

vstupy	aktivity	výstupy	výsledky	předpokládané změny
<p><b>Odborný tým</b> (vedoucí, soc. a komunit. pracovníci, lektor divadla)  <b>Administrativní tým</b> (finan. a projekt. manažer)                      - Zkušenosti                      - Dostupnost, úvazky</p>	<p><b>ŘÍZENÍ PROJEKTU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění podmínek pro realizaci</li> <li>Průběžné sledování cílů projektu</li> <li>Sestavení a řízení odbor. týmu</li> <li>Administrace projektu</li> <li>Předcházení rizik</li> </ul>	<p>Kvalitní management projektu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cíle projektu budou naplněny</li> <li>administrace projektu proběhne včas a bez zásadních nedostatků</li> <li>pravidla publicity budou dodržena</li> <li>bude sestaven odborný tým</li> </ul>	<p><b>50 podpořených účastníků z CS</b></p>	
<p><b>Období realizace</b>                      (1.7.2021 – 30. 6. 2023)</p> <p><b>Časové a prostorové možnosti</b></p>	<p><b>INDIVIDUÁLNÍ SOC. PRÁCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seznámení</li> <li>Mapování cílů a potřeb</li> <li>Naplňování cílů</li> </ul> <p>Nový koncept, vycházející z přístupu zaměřeného na člověka (Mapa, Cesta), zahrnuje práci s Pracovními sešity I a II</p> <p><b>Změna na Pracovní sešit I + pracovní listy (celkem 15 pracovních listů = nových technik pro IP → rozšíření o další metody a techniky )</b></p>	<p><b>Každý z 5 sociálních nebo komunitních pracovníků</b> bude fungovat jako klíčový pracovník pro IP s klienty z CS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bude využívat inovativní koncept</li> <li>Klást důraz na silné stránky osob z CS</li> <li>Pracovat se specifickými potřebami osob z CS</li> <li>Využívat při IP pracovní sešity</li> </ul> <p>Osoby z CS projdou procesem IP, SP jim pomůže nastavit reálné osobní cíle.</p> <p><b>Do aktivity se zapojí 100 osob z CS, proces dokončí 35, aktuálně zapojeno 20 osob.</b></p>		<p><b>Změna v chování, postojích a životní situaci CS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zvýšení uplatnitelnost na trhu práce díky získání nových dovedností</li> <li>snížení závislosti na soc. službách</li> <li>rozšíření soc. vazeb</li> <li>zvýšení důvěry v institucionaliz. pomoc</li> <li>prevence zadlužení – lítačka k dispozici</li> </ul>
<p><b>Rozpočet</b>  <b>Materiální vybavení</b></p>	<p><b>SPOLEČNÉ AKTIVITY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Práce v kruhu</li> <li><b>Divadelní workshopy, rozšíření na Divadelně - literárně filmový klub</b></li> <li>Společné vaření a stolování</li> <li>Ateliérová činnost</li> </ul> <p>Programová náplň bude reflektovat výsledky průběžné evaluace a práce v kruhu</p>	<p>Aktivity budou sloužit k plnění osobních cílů osob z CS, doklad in <b>osobní portfolia (sloučena s prac. sešitem)</b>.</p> <p>Budou vydána 3 čísla časopisu Žitná, aktuálně 1.</p> <p><b>Proběhne 5 akcí pro veřejnost se zapojením CS, aktuálně 2 akce (Večer plný stínů, Den dětí ve Smečkách)</b></p> <p><b>Do aktivity se zapojí 50 osob (40+ hod. podpory) 50 (40-hod. podpory), aktuálně 12 osob (40+) a 87 (40-).</b></p>		
	<p><b>VYHLEDÁVÁNÍ PŘIROZENÉ PODPORY = PATRONSTVÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oslovení veřejnosti, databáze patronů</li> <li>Propojení CS s patrony dle osobních cílů CS, uzavření kontraktu</li> <li>Průběh patronství, naplňování cílů</li> <li>Vyhodnocení spolupráce</li> </ul>	<p><b>Zapojení 20 patronů, aktuálně 1.</b></p> <p><b>Zapojení 35 osob z CS</b> (průměrně 5 hodiny podpory/osoba), <b>aktuálně 1 osoba.</b></p>		
	<p><b>ODBORNÉ VZDĚLÁVÁNÍ TÝMU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vzdělávací kurzy dle indiv. plánu</li> <li>Skupinové vzdělávání</li> <li>Případová a rozvojová supervize</li> </ul>	<p>Pracovníci odborného týmu získají podporu v práci s CS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rozvoj dovedností v 5 oblastech - Ø 99 h/prac.</li> <li>4 kurzy na klíč (tým žadatele) (akt. 3, 32 hod)</li> <li>supervize 1x za 6 týdnů</li> </ul> <p><b>Celkem bude podpořeno 12 osob.</b></p>		
	<p><b>PRŮBĚŽNÁ EVALUACE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sledování změn u CS</li> <li>zhodnocení využívaných metod</li> <li>hodnocení ze strany CS, patronů</li> <li>evaluační rozhovory s prac. týmem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluační plán, průběžné evaluační zprávy</li> <li>Zpětnovazební dotazníky a indiv. rozhovory</li> <li>Průběžné vyhodnocování IP</li> <li>Analýza výchozího a cílového stavu CS</li> <li><b>Závěrečná evaluační zpráva</b></li> </ul>		
	<p><b>TVORBA METODIKY MULTIPLIKACE PROJEKTU</b></p>	<p><b>Metodika</b> zapracuje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inovativní metodu založenou na konceptu plánování zaměřené na člověka</li> <li>koncept pracovních sešitů. příklady dobré praxe</li> </ul>		