



## Programy zaměřené na užívání drog mezi Romy v České republice

Příklady dobré praxe

### obsah

- 1 ÚVOD
- 2 POSTUP ANALÝZY
- 3 PŘEHLED IDENTIFIKOVANÝCH PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE
  - 3/1 MOST K NADĚJI, o. s., Most: terénní práce na sídlišti obývaném převážně Romy
  - 3/2 o. s. DRUG - OUT Klub, Ústí nad Labem: kontaktní centrum s početným zastoupením Romů
  - 3/3 o. s. SANANIM, Praha: terénní práce na otevřené drogové scéně a v rodinách romských uživatelů drog
  - 3/4 Ulice - Agentura sociální práce, o. s., Plzeň: terénní práce v lokalitách různého typu s převahou Romů
  - 3/5 o. s. Prevent a Městská Charita České Budějovice: spolupráce terénního programu a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež s vysokým podílem romských klientů
- 4 KOMUNITNÍ PRÁCE JAKO NEDOSTATEČNĚ ZASTOUPENÝ PRVEK V PROGRAMECH PRO ROMSKÉ UŽIVATELE DROG
- 5 ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

ČERVENEC - SRPEN 2012

### 1 ÚVOD

Cílem tohoto textu je představit příklady dobré praxe při řešení problémů souvisejících s užíváním drog v etnických menšinách. Až na jednu výjimku (o.s. SANANIM – práce s ruskojazyčnými uživateli drog), která se netýká etnické ale spíše jazykové skupiny, jsme se setkali pouze s programy zaměřenými na užívání drog u Romů, proto budeme ve většině případů popisovat praxi zaměřenou na tuto skupinu.

Romové patří nejen v ČR, ale v celé Evropě ke skupinám, které žijí v chudobě a sociálním vyloučení, zároveň jsou vystaveni větší stigmatizaci a diskriminaci ze strany majoritní společnosti než jakákoliv jiná etnická skupina<sup>1</sup>. Je dostatečně známé, že problémy s užíváním drog a sociální vyloučení jsou propojené nádoby, nicméně u Romů se nejedná o dlouhou historii – v celé Evropě včetně v ČR se drogy mezi Romy objevily ve větší míře

<sup>1</sup> Poole, L., Adamson, K. 2008. Report on the Situation of the Roma Community in Govanhill, Glasgow. Glasgow: University of the West of Scotland.

teprve před několika lety<sup>2</sup>. Z hlediska služeb, které se zaměřují na užívání drog, patří Romové ke skupinám, o kterých se mluví jako o skrytých, obtížně dosažitelných, zranitelných, apod. Pro tyto skupiny musí služby často vyvíjet specifické postupy, někdy i nové programy, které jsou citlivé vůči jejich specifikům a usnadní tak vstup do služby.<sup>3</sup> Ačkoliv je třeba vždy vycházet z konkrétního kontextu a není možné jednoduše přenášet způsoby práce z jednoho prostředí do druhého, je možné se navzájem inspirovat, obzvláště pokud někde fungují programy pro romské uživatele drog již delší dobu.

<sup>2</sup> Cemlyn, S., Greenfields, M., Burnett, S., Matthews, Z., Whitwell, C. 2009. Inequalities Experienced By Gypsy And Traveller Communities: A Review. Manchester: Equality and Human Rights Commission.

<sup>3</sup> Nepustil, P., Pančocha, K. 2012. Užívání drog ve skupinách s obtížným přístupem k drogovým službám. Praha: Úřad vlády (rukopis přijatý k publikaci).

Nekladli jsme si nároky na popsání všech existujících programů pracujících s Romy. Šlo nám především o zachycení různorodosti – různých přístupů k práci, s různými cíli, v různých typech služeb. Popisované služby považujeme opravdu pouze za příklady dobré praxe – nestavěli jsme se do role hodnotitelů a posuzovatelů „nejlepší praxe“. Nicméně snažili jsme se od začátku volit postup, který by eliminoval riziko opomenutí některé zajímavé a kvalitní služby a chtěli jsme, aby tento postup byl co nejvíce transparentní.

V první části popisujeme proces identifikování příkladů dobré praxe, následně představujeme organizace a služby, v nichž jsme identifikovali dobrou praxi podle předem stanovených kritérií. Uvádíme také, jaké prvky těchto praxí jsou z našeho hlediska přenositelné, tj. využitelné i jinde než v daném specifickém kontextu.

## 2 POSTUP ANALÝZY

Vzhledem k zaměření analýzy byl pro sběr dat vytvořen tým čtyř zkušených pracovníků sestávající ze zástupců dvou organizací: Sdružení podané ruce, o. s. zabývající se drogovou problematikou a občanského sdružení IQ Roma servis, o. s., které pracuje se sociálně znevýhodněnými Romy.

Tým se v průběhu realizace projektu scházel na společných poradách sloužících k vyhodnocení dosavadních postupů, plánování, rozdělení odpovědností, metodickému ukotvení způsobu analýzy a kritérií hodnocení projektů či služeb. Rozhodli jsme se od začátku stanovit následující kritéria, která pro nás byla zásadní při identifikaci „dobré praxe“:

- praxe je cíleně směřována na řešení problémů souvisejících s užíváním drog u Romů,
- pracovníci jsou schopni popsat výsledky a dopad své práce,
- existuje systém vyhodnocování úspěchů,
- minimálně dva různé subjekty z regionu hodnotí praxi jako dobrou,
- praxe umí reagovat na potřeby jednotlivců, ale je citlivá i vůči celé komunitě (tzn. bere ohled i na jiné členy komunity než ty, kteří užívají drogy),
- praxe může být inspirací pro jiné organizace, resp. některé její postupy mohou být přenositelné do jiné praxe,
- pracovníci jsou schopni popsat metodiku, postupy, umějí specifikovat obecné principy.

Celý následující proces sestával ze tří hlavních fází:

### 1. fáze – oslovení klíčových osob

Cílem první fáze bylo získat kompletní přehled o programech, službách a organizacích, které se systematicky podílejí na řešení problémů souvisejících s užíváním drog u Romů. Byl vytvořen plán plošného oslovení klíčových osob z celé ČR, u nichž jsme

předpokládali, že nás odkáží přímo na konkrétní služby. Oslovování proběhlo zejména e-mailem a sledovalo tyto linie:

- 1) síť okresních a krajských protidrogových koordinátorů,
- 2) síť krajských romských koordinátorů,
- 3) síť drogových služeb,
- 4) síť romských organizací,
- 5) neformální kontakty členů týmu.

### 2. fáze – sběr informací o vytipovaných službách

Na základě informací poskytnutých od oslovených osob jsme nejprve provedli analýzu každé služby pomocí informací dostupných na internetu. Dále jsme vytipované organizace oslovovali telefonicky, popř. e-mailem a žádali jsme je o co nejpodrobnější popis jejich praxe. Speciálně jsme se zaměřili na ty služby, na které jsme dostali tipy od více klíčových osob. Cílem této fáze bylo eliminovat služby, které nesplňovaly základní kritéria pro dobrou praxi.

Oslovené organizace:

- Agarta
- Aver dživipen
- Člověk v tísni, Bílina
- Člověk v tísni, Ústí nad Labem
- Drug out, Ústí nad Labem
- Dunera
- Eset-Help
- Kotec, K- Centrum, Tachov
- Krok, Terapeutická komunita, Kyjov
- Laxus
- Most k naději, Most
- Prevent
- Progressive
- Renarkon
- Romodrom
- SANANIM, Praha
- Sdružení podané ruce, o. s., NZDM, Prostějov
- Sdružení podané ruce, o. s., Terénní programy, Brno
- Světlo
- Ulice
- Vzájemné soužití, Ostrava
- White light

Následně jsme zformulovali upřesňující otázky, které jsme položili vybraným osobám z daných organizací. Sledované okruhy byly následující:

- Jaké služby využívají konkrétně romští klienti, s jakým výsledkem?
- Pokud bychom přijeli, co by pro nás mohlo být zajímavého? S kým bychom mohli mluvit, co bychom mohli vidět, co by bylo užitečné pro jiné služby – co při práci s Romy funguje, co se osvědčuje?
- Přichází Romové s jinými požadavky, potřebami, je něco specifické pro tuto skupinu klientů?

■ Jaká byla historie služby – pokud se někde vydělila jako specifická pro romské klienty, jaké k tomu vedly důvody?

### 3. fáze – předběžný výběr příkladů dobré praxe

Doposud získané informace byly na společných poradách analyzovány jak z pohledu služeb drogových, tak i z pohledu služeb zacílených na romskou komunitu. Byly vybrány organizace, které se nám z hlediska našich kritérií jeví jako příklady dobré praxe s potenciálem zobecnitelnosti a přenositelnosti některých principů.

Rozhodli jsme se vybrané kandidáty navštívit, aby bylo možno lépe popsat a především ověřit na místě informace poskytnuté jednotlivými projekty a službami. Exkurze byly realizovány v celkem šesti zařízeních<sup>4</sup>.

#### Náplň exkurzí

- Rozhovory s vedoucím a zástupcem programu, s klienty a jinými subjekty.
- Studium materiálů, především dokumentace, zpráv, statistik, evaluací, leták; atp.
- Pozorování, pokud to bylo možné, pak přímo při poskytování služeb.

#### Hlavní témata rozhovorů

- Historie (důvody zavádění konkrétní praxe, počáteční úspěchy a neúspěchy, identifikované fáze a milníky).
- Pozadí a filozofie programu (teoretické zdůvodnění potřeby).
- Popis lokality (popis prostoru, ve kterém je praxe prováděna, specifika dané lokality v rámci daného města).
- Aktéři (stručný popis zapojených organizací, služeb, cílových skupin, specifikace vzájemných vztahů a dohod).
- Metodika a nástroje (detailní popis toho, v čem praxe spočívá, používané definice jednotlivých nástrojů, formální zakotvení metodiky).
- Efektivita (hodnotící zprávy, vyjádření aktérů, kvantitativní údaje, články, publikace).

<sup>4</sup> Most k naději, Most; KC Drug out, Ústí nad Labem; Romský terénní program SANANIM, Praha; Ulice o. s., Plzeň. Vzájemné soužití, Ostrava; o. s. Prevent, České Budějovice.

## 3 PŘEHLED IDENTIFIKOVANÝCH PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE

Na základě výše uvedeného postupu jsme dospěli k několika příkladům dobré praxe.

### 3/1 MOST K NADĚJI, o. s., Most: Terénní práce na sídlišti obývaném převážně Romy

**název organizace:** Most k naději, o. s.

**název služby:** Terénní program (specificky terénní program v lokalitě Chanov)

**adresa:** Most, p. Jilemnického 1929, 434 01 Most

**web:** <http://www.mostknadeji.eu/terenni-programy/>

**stručný popis činnosti:**

- terénní sociální práce v lokalitě Chanov (izolované sídliště na předměstí Mostu),
- sociální poradenství v terénu a v bytech klientů,
- nízkoprahové harm reduction služby v terénu, v bytech klientů a ve skrytých prostorách v lokalitě,
- testování na infekční choroby,
- sběr pohozeného injekčního materiálu,
- osobní asistence (doprovody klientů na úřady, k lékaři, atp.).

**rozsah práce s Romy:**

- v Chanově výrazně převažuje romská populace, etnických Čechů zde žije naprosté minimum

**zdroje informací:**

- tři rozhovory s pracovníky programu, terénní pozorování a studium materiálů

#### Identifikované prvky dobré praxe

*Program nejdříve začal s dlouhodobým zjišťováním potřeb přímo v lokalitě na základě zpráv o zvýšené míře užívání drog.*

- S poptávkou na terénní práci v Chanově přišli příbuzní obyvatel Chanova z jiných částí města.
- Pracovníci do lokality nejprve dlouhodobě dojížděli a ochotně odpovídali na dotazy a přání všech, kteří je oslovili, a to i neuživatelů drog: opakovaně a trpělivě vysvětlovali principy služby, kterou nabízejí, poskytovali informace ze sociální oblasti (sociální dávky, instituce, nabídka doprovodů, aj.), osobní asistenci.
- Ze služeb pro snižování rizik nabízeli nejprve kondomy, testování, až poté výměnu stříkaček – chtěli se vyhnout stigmatizaci svých klientů – jinými slovy nechtěli, aby lidé, kteří s nimi mluví, byli spojováni výhradně s užíváním drog.

*Program se postupem času zavedl jako stabilní, dlouhodobá a spolehlivá služba.*

- Kontinuální terénní práce probíhá v Chanově 4 roky, a to jednou týdně v odpoledních hodinách.
- Prvním úkolem bylo získání důvěry celé komunity.
- Pracovníci do lokality docházeli i v období, kdy je dlouhodobě nikdo neoslovil: postupně je tak obyvatelé začali vnímat jako součást komunity.
- Tým terénních pracovníků je poměrně stálý, což je kladně hodnoceno klienty.

- Pracovníci stále znovu opakují informace, principy a nabídku služby.
- Pracovníci vždy čekají, až je uživatelé osloví sami, klienty v terénu zásadně sami neoslovují.

*Členové komunity byli od začátku aktivně zapojeni do poskytování služeb.*

- Se získáním prvních kontaktů v lokalitě pomáhal pracovník přímo z dané lokality (jednalo se o uživatele drog, který od pracovníků dostával zdravotnický materiál a zprostředkoval jim kontakty na další uživatele).
- Do poskytování služeb jsou zapojeni také respektovaní členové komunity, kteří nejsou uživateli drog, ale hrají roli „vrátných“ při vstupu do komunity a pomáhají distribuovat zdravotnický materiál (kondomy, masti, vitamíny).

*Služby jsou poskytovány diskrétně.*

- Pracovníci klienty v terénu neoslovují, vždy čekají, až je osloví klient nebo zájemce.
- Mimo HR materiál a HR informace nabízejí pracovníci také jiné služby, které nejsou spojeny s užíváním drog (kondomy, vitamíny, informace ze sociální oblasti): snižuje to možnou stigmatizaci klientů v prostředí, kde se všichni vzájemně znají.
- Testování na infekční choroby probíhá v domácnostech klientů (chráněné, diskrétní prostředí).
- Kontakty často probíhají ve skrytých, klidnějších prostorách (vchody domů, chodby, aj.).

- Děti jsou vyloučeny z komunikace s pracovníky (eliminace rizik a obav klientů z prozrazení před dětmi, bezpečnější práce pracovníků).

*Jako vstupní brána k dalším službám se osvědčila rozšířená nabídka testování.*

- Program nabízí screeningové testování na hepatitidu typu C, HIV, syfilis, velké množství klientů bylo nakontaktováno právě díky nabídce testování na infekční choroby.
- Důvodem značného zájmu o testování je jeho novost, zajímavost (v lokalitě, kde se „toho moc neděje“), snadná dosažitelnost a obava z nemoci.
- Při testování v domácnosti klienta je více prostoru na delší rozhovor, což terénní pracovníci také identifikují jako výhodu pro práci s klienty a navazování vztahů.

*Služba flexibilně reaguje na dění na drogové scéně.*

- Pracovníci se snaží reagovat na dění v komunitě, nyní se např. zaměřují na kuřáky marihuany: někdy se ukáže, že je klient uživatelem „tvrdých drog“ a s pracovníky začíná spolupracovat i v dalších oblastech.

*Služba zaujímá individuální a přátelský přístup ke klientovi – usiluje o šití služeb „na míru“.*

- Během kontaktu s klientem mapují pracovníci v průběhu rozhovoru jeho současnou situaci a potřeby, na které se snaží flexibilně reagovat (např. potřeba dalšího zdravotnického materiálu, informace ze sociální oblasti, aj.).
- Terénním pracovníkům se v tomto kontextu osvědčilo nelpět na shodném počtu vrácených použitých a vydaných čistých jehel (srov. např. s praxí Ulice, o. s., kde se osvědčila spíše důslednost).



### **3/2** o. s. DRUG - OUT Klub, Ústí nad Labem: kontaktní centrum s početným zastoupením Romů

**název organizace:** o. s. DRUG – OUT Klub

**název služby:** Kontaktní centrum

**adresa:** Ústí nad Labem

**web:** <http://www.drugout.cz>

**stručný popis činnosti:**

- výměna stříkaček, rozdávání HR materiálu,
- možnost testování dle zájmu klientů na místě,
- návazné služby zdravotnické – kontakt s lékaři (substituce, individuální terapie, skupinové terapie, zdravotnické poradenství), příprava na léčbu,
- návazné poradenství (sociální, bydlení, zaměstnanost), zprostředkování návazných služeb,
- pobyt v kontaktní místnosti (max. 60 minut, možnost drobné stravy, vitamíny, filmový klub).

**rozsah práce s Romy:**

- Romové tvoří zhruba třetinu klientů centra.

**zdroje informací:**

- rozhovor s ředitelkou kontaktního centra, pozorování služby při provozu a studium materiálů.

#### **Identifikované prvky dobré praxe**

*Kontaktní centrum se profiluje více jako zdravotnická než sociální služba.*

- Založení služby vyšlo z podnětů místního psychiatrického oddělení, do dnešní doby je služba s psychiatrií velmi propojená.
- V kontaktním centru pracuje zdravotnický personál (lékaři, zdravotní sestry), který se mezi romskými uživateli drog těší velké důvěře: uživatelé preferují spolupráci se zdravotnickým personálem.
- Místnost pro výměnu stříkaček a pro testování připomíná spíše ordinaci (zato kontaktní místnost je oddělená a naopak vypadá jako „obývací“).
- Testování probíhá průběžně, dle zájmu klientů, není omezeno časem nebo obdobím, mezi klienty je testování ve velké oblibě, někteří klienti se sami ze svého zájmu chodí testovat v pravidelných intervalech.
- Služba je velmi úzce navázána na lékařskou podporu, klienti využívají možnosti substituce nebo individuálních terapií (včetně romských uživatelů).

*Služba je místně i časově velmi dobře dostupná.*

- Sami pracovníci zařízení označují „velkou“ nízkoprahovost jako jeden z důvodů zvýšeného zájmu romských klientů (oproti jiným kontaktním centrům).



- Služba se nachází přímo v centru města, u zastávky MHD, velmi blízko otevřené drogové scény, proto je pro klienty snadno dosažitelná.
- Kontaktní centrum je v provozu od 8.00 do 18.00 každý den mimo pátek (do 16.00), což zvyšuje šance, že klienti budou docházet pravidelně (průměrně do centra přijde 60–70 klientů denně).

*Centrum usiluje o udržování dobrých vztahů s jednotlivými klienty.*

- Služba staví od počátku vzniku na dobrém vztahu s klienty, kteří potom šíří „dobrou pověst“ služby: jde o velmi funkční způsob získávání nových klientů.
- Neprobíhají neosobní tiché výměny stříkaček. Pracovníci s klienty mluví, zajímají se o jejich životy, vhodně navazují na předchozí hovory apod.
- Obzvláště romští klienti oceňují vstřícný přístup i to, že si pracovníci pamatují jejich „příběh“.
- Pracovníci se aktivně zajímají o další problémy klientů a pomáhají s jejich řešením, popř. zprostředkují jinou službu. U romských klientů jde často o kumulaci finančních potíží, problémů s bydlením, apod.
- KC mezi klienty provádí pravidelnou anketu s cílem zjistit, o co mají zájem, jaký mají názor na poskytované služby.

*Centrum systematicky rozvíjí dobré vztahy s veřejností.*

- Na veřejnost komunikuje služba preventivní aspekty své práce (např. náklady na prevenci vs. náklady na léčbu infekčních chorob, sběr jehel, které by jinak zůstávaly v ulicích), úspěch měl také leták ve stylu „co dělat, když najdu stříkačku“.
- Pracovníci služby udržují pravidelný kontakt s veřejností a s médií, jednou za rok pořádají tiskovou konferenci, kde informují o výsledcích své práce a novinkách, reagují na různé články, přinášejí nová témata, sami novinářům nabízí náměty pro publikování, věnují se obecnému informování o službách snižování rizik.

*Funguje rozvinutá spolupráce s návaznými službami, nabídka poradenství.*

- Služba má rozvinutou spolupráci s dalšími institucemi, spolupráci neřeší „ad hoc“, ale snaží se o systematické nastavení (psychiatrické oddělení, porodnice, kurátoři, Červený kříž, úřady práce atd.).
- Úzké a funkční propojení kontaktního centra, psychiatrie, rezidenční detoxifikace a ambulantní substituční léčby.
- Pokud to lze, pomáhají pracovníci klientům dle možností i nad rámec standardní nabídky (pomoc při vyřizování na úřadech, sepsání životopisu atd.).

### 3/3 o. s. SANANIM, Praha: terénní práce na otevřené drogové scéně a v rodinách romských uživatelů drog

**název organizace:** o. s. SANANIM

**název služby:** Romský Terénní Program SANANIM (TP ROM)

**adresa:** Na Zderaze 11, Praha 2, 120 00

**web:** [http:// www.sananim.cz](http://www.sananim.cz)

**stručný popis činnosti:**

■ terénní práce na otevřené drogové scéně v Praze (součást Terénních programů o. s. SANANIM),

■ terénní práce v rodinách problémových uživatelů drog.

**rozsah práce s Romy:**

■ Romové – problémoví uživatelé drog a jejich rodiny jsou hlavní cílovou skupinou,

■ v roce 2010 poskytl program služby 337 klientům.

**zdroje informací:**

■ rozhovor s vedoucím programu a terénní pracovníci, dále pozorování činnosti terénních pracovníků u Hl. nádraží v Praze a studium materiálů o programu.

#### Identifikované prvky dobré praxe

*Program je vrstevnický.*

■ „Vrstevník“ (peer) je zaměstnán jako terénní pracovník a začleněn do týmu Terénních programů SANANIM.

■ Vrstevník zde není chápán jako etnický Rom, ale jako člen komunity, ve které dochází k problémovému užívání drog. Naopak pracovník, který je etnický Rom, ale nezná život v komunitě, požadavkům na „vrstevníka“ tohoto pojetí neodpovídá.

■ Je velkou výhodou, když je vrstevníků víc, alespoň dva: mohou si poskytovat vzájemnou podporu.

*Oslovení komunity probíhalo prostřednictvím jejich významných členů a významných událostí.*

■ První zaměstnanec TP ROM byl sám výraznou osobností v romské komunitě.

■ V počátcích byl např. uspořádán koncert, který spolupořádal SANANIM a terénní program byl představen v rámci koncertu.

*Pracovníci navazují přirozený lidský kontakt s uživateli i neuživateli drog.*

■ Terénní pracovníce začala svoje působení tak, že chodila po romské lokalitě v Karlíně, přisedávala si na lavičky za lidmi – které většinou znala a oni znali ji – a říkala jim, co dělá, kde pracuje. Vysvětlovala svým sousedům, že terénní pracovníci nejsou lidi, kteří podporují jejich děti v braní drog, vysvětlovala smysl jejich práce.

■ S uživateli drog hovoří pracovníce o celém programu, nejen o snižování rizik – snaží se zvýšit jejich důvěru v organizaci a program, tím se lepší i vztah s ostatními pracovníky.

*Pro práci s rodinami a komunitou jsou vytyčeny specifické cíle.*

■ Cíle v oblasti rodin: podpořit romské rodiny při řešení problémů souvisejících s užíváním drog.

■ Cíle v oblasti komunity: změnit povědomí romské komunity o drogách a drogových službách.

*Program je zaměřen jak na práci s uživateli drog, tak i s jejich rodinami.*

■ Základem je důvěra a anonymita.

■ Když se však rodiče dozví, že jejich dítě užívá drogy, stává se, že pozvou terénní pracovníci na návštěvu – pak může probíhat práce současně s celou rodinou.

■ Pracovnice tak zná sociální i rodinný kontext klienta a může mu lépe porozumět.

*Pracovníci doprovázejí klienty, když se rozhodnou řešit svoji závislost.*

■ Klienti se na pracovníci obracejí i v případech, kdy chtějí svoji závislost řešit.

■ Pracovnice nabízí doprovody na detoxifikaci nebo do jiného vhodného zařízení, což je velice důležité z hlediska podpory.

*Je kladen důraz na dostatečnou podporu vrstevníků.*

■ Jeden pracovník týmu terénních programů se specializuje na podporu vrstevníka (např. chodí s ním ve dvojici, vede neformální podpůrné rozhovory, pomáhá s administrativními úkony, apod.).

■ Pro práci s rodinami existuje specifický manuál: ošetření návštěv, vztahů, zásahů příbuzenstva.

■ Práci vrstevníka je vyhrazen zvláštní prostor na poradách a supervizích.

### 3/4 Ulice, o. s., Plzeň: terénní práce v lokalitách různého typu s převahou Romů

**název organizace:** Ulice – Agentura sociální práce, o.s.

**název služby:** Terénní program

**adresa:** Plzeň, Úslavská 31, Plzeň 326 00

**web:** <http://www.ulice-plzen.com/>

**stručný popis činnosti:**

- terénní sociální práce v lokalitě, kde je nejrozšířenější pouliční prostituce v Plzni, dále v erotických klubech a na privátech,
- sociální poradenství v terénu, na bytech klientů, v kontaktní místnosti,
- služby snižování rizik v terénu, na bytech klientů i v kontaktní místnosti,
- participace na projektu Střediska inkluzivních služeb organizace Tady a Teď,
- sběr pohozeného injekčního materiálu, monitoring problematických prostor,
- testování na infekční choroby,
- spolupřádání krajské AT konference, přednášky pro školy a instituce, divadelní představení „Den s Ulicí“, účast na komunitním plánování.

**rozsah práce s Romy:**

- Romové tvoří větší část klientely (dříve až 90 %, nyní zhruba 60 % a postupně přibývalo jiných než romských klientů).

**zdroje informací:**

- rozhovor s vedoucím programu a s ředitelem organizace, dále se sociální pracovníci a dvěma klienty terénního programu a také studium materiálů.

#### Identifikované prvky dobré praxe

*Program je definován konkrétními lokalitami, které jsou přirozeným prostředím příjemců služeb.*

- Program nemá definovanou jednu cílovou skupinu v běžném slova smyslu (Romové, prostitutky, uživatelé drog), ale od začátku se zaměřil na jasně vymezené prostory – například tzv. „trasa“, kde se odehrává pouliční prostituce, konkrétní dům ve vyloučené lokalitě, byty uživatelů drog, apod.
- Také metody práce se vztahují k prostoru: pracovníci se učí, jak se chovat v prostoru, jakou má kdo roli, apod.
- V daném prostoru je prvotním úkolem zmapovat a popsat terén a také zjistit od lidí, kteří jej obývají, co by chtěli, aby tam pracovníci dělali, využít potenciál a zájem lidí v lokalitě (např. na „trase“ probíhala komunikace s ženami, které tam stály, co by potřebovaly, co by chtěly).
- Tímto vymezením může program bez problémů poskytnout služby také partnerům nebo jiným blízkým osobám klientů.

*Pracovníci poskytují služby přímo na bytech, kde žijí romští uživatelé drog, často i s členy rodiny.*

- Pracovníci vstupují na pozvání klienta do jeho bytu – pokud je v bytě více klientů, musí s návštěvou souhlasit všichni (např. v roce 2010 navštívili pracovníci 42 bytů).
- Jedním z cílů je, aby se klient choval bezpečně ke svému okolí v bytě: např. aby měl přímo v bytě kontejner na použité stříkačky.

■ V bytě jsou poskytovány všechny služby jako na ulici, včetně výměny stříkaček a testování.

■ V případě kontaktu s rodiči nebo jinými rodinnými příslušníky – neuživatelé drog – je možné poskytnout jim informace, poradenství, krizovou intervenci, čímž se stávají klienty i oni jako neživatelé a současně se tímto zvyšuje důvěra v organizaci a službu (ochrana osobních údajů a jasná pravidla o způsobu předávání informací platí i mezi uživatelem drog a jeho rodinou).

*Program je pro klienty jasný a čitelný.*

- Pro klienty je důležité vědět, kde je služba poskytována a co přesně nabízí, není podstatné, zda je pro Romy nebo jiné klienty.
- Pokud má klient o cokoliv zájem, pracovníci se mu vždy snaží vyjít vstříc.
- Program má jasná a srozumitelná pravidla, která pracovníci dodržují a tím učí dodržovat pravidla i klienty. V týmu panuje v tomto ohledu důvěra – nepodezřívají se, že by někdo pravidla porušoval.

*Přístup ke klientům je partnerský a lidský a noví pracovníci jej přejímají přirozeně při práci ve dvojici se zkušenějším kolegou.*

- Pracovníci ctí prostor klientů a přistupují k nim jako k partnerům: zajímají se o ně, jsou otevření, upřímní.
- Tím, že pracují vždy ve dvojici, mohou tento přístup velice přirozeně „učit“ své nové kolegy.
- Pracovníci chodí za klienty pěšky za jakéhokoli počasí, i když jsou některé lokality dosti vzdálené, sdílí s klienty jejich nepohodu, což klienti velice oceňují.

*Program flexibilně reaguje na nové výzvy a nové situace v dané komunitě.*

■ Příklad 1: v roce 2007 se jeden dům v Plzni, kam město sestěhovalo Romy, ocitl ve velice špatném stavu, hodně obyvatel užívalo drogy, organizace „Tady a teď“ ([www.tadyated.org](http://www.tadyated.org)) pronajala jeden byt a přizvala Ulice, o. s. ke spolupráci. Ulice, o. s. byla v tomto bytě k dispozici klientům jednou za týden, reagovala na jejich různé zakázky a stejný projekt pokračuje i v jiném domě.

■ Příklad 2: když vyšla Vyhláška statutárního města Plzně č. 3/2006, k zabezpečení místních záležitostí veřejného pořádku, kterou se vymezují veřejná prostranství, na nichž se zakazuje prostituce, začala se Ulice, o. s. více zaměřovat na specializované právní poradenství pro své klienty.



**3/5 o. s. Prevent a Městská Charita České Budějovice: spolupráce terénního programu a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež s vysokým podílem romských klientů**

**název organizace:** o.s. Prevent

**název služby:** Jihočeský Streetwork Prevent

**adresa:** Lannova 63, 370 01 České Budějovice

**web:** <http://js.os-prevent.cz/>

**stručný popis činnosti:**

- terénní práce v jihočeských městech (výměna injekčního materiálu a distribuce HR materiálu, zdravotní, sociální a právní poradenství, sociální práce a asistence, zdravotní ošetření drobných poranění, distribuce informačních materiálů),
- prevence spojená se zneužíváním syntetických drog,
- monitoring lokality a „kontaktní terénní práce“: oslovování rizikové mládeže a nabízení informací a služeb bez ohledu na aktuální užívání drog – cílem je prevence.

**název organizace:** Městská charita České Budějovice

**název služby:** Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Srdíčko

– Jiloro a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež V.I.P.

**adresa:** Skuherského 70, 370 01 České Budějovice (V.I.P.)

a Okružní 1/A, České Budějovice 370 01 (Srdíčko – Jiloro)

**web:** <http://mchcb.cz/>

**stručný popis činnosti:**

- práce s dětmi a mladými dospělými ve věku od 6 do 26 let,
- pro klienty od 11 let možnost volného pobytu v klubu s vrstevníky,
- práce v terénu,
- výjezdové akce, návštěvy koncertů, kina, tematické akce,
- poradenství, informace.

**rozsah práce s Romy:**

- v obou nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je převážná část klientů Romů,
- terénní pracovníci o.s. Prevent navštěvují tato zařízení a navazují s klienty přirozený kontakt,
- hlavní cílovou skupinou jsou lidé, kteří se ocitají na hranici mezi klientem NZDM a drogových služeb.

**zdroje informací:**

- rozhovor s vedoucím zařízení Jihočeský streetwork, rozhovor s vedoucí NZDM, rozhovor se sociální pracovníci-koordinátorkou ambulantní služby, rozhovor s terénním pracovníkem, pozorování činnosti terénních pracovníků v NZDM a studium materiálů o programu.

*Spolupráce vytváří situaci výhodnou pro všechny zúčastněné strany.*

- Pro klienty NZDM spolupráce znamená, že se seznámí s terénními pracovníky, na které se mohou obrátit v případě potřeby i jindy.
- Pro NZDM tato služba znamená, že téma drog není tabu a nebude se v budoucnu skrývat, pracovníci také získávají kvalitní a aktuální informace.
- Pro o.s. Prevent jako drogovou službu je tato spolupráce příležitostí, jak proniknout do romské komunity mladých uživatelů drog a je to také další zdroj financí.
- Donorům, veřejnosti i rodičům klientů tato spolupráce zaručuje, že problém klienta NZDM s drogami bude včas rozpoznán a řešen.

*Kontakt v klubu je přirozený.*

- Besedy pořádané v minulosti neměly velký efekt (příliš mnoho klientů, neudrženi pozornosti a kázně).
- Činnost terénních pracovníků v klubu není nijak formalizována: pracovník se začne přirozeně bavit s klienty.

*Probíhá naprosto otevřená komunikace ohledně výměn injekčních stříkaček.*

- Výměny probíhají na místě mimo klub – zakotveno ve smlouvě.
- Téma však není v prostorách NZDM nikým tabuizované.

*Do řešení případů klientů jsou zahrnuty obě služby.*

- Konají se pravidelné porady o klientech.
- Pracovníci se mohou společně kdykoliv poradit o řešených případech.

*Pracovníkům NZDM je poskytováno vzdělávání v oblasti užívání drog.*

- Ze začátku připravovalo o.s. Prevent pro pracovníky NZDM školení, nyní se jedná spíše o jednotlivé konzultace ke konkrétním tématům.
- Pracovníci NZDM tak mohou lépe reagovat na vzniklé problémy a složité situace, když právě není přítomen terénní pracovník.

*Noví pracovníci terénních programů jsou proškoleni v romské problematice.*

- Noví pracovníci absolvují školení o romské kultuře, historii, aktuálních problémech Romů, mají vlastní garanty na tuto problematiku.
- Využíván vlastní pracovní list (specifika drogové problematiky u Romů).

**Identifikované prvky dobré praxe**

*Spolupráce je ošetřena smluvně a je placená.*

- O.s. Prevent je subdodavatel služeb pro Městskou charitu České Budějovice.
- Dohoda spočívá v návštěvě každého NZDM 1× týdně 1 hodinu a 1× měsíčně konzultace pro pracovníky NZDM.
- Takto je ošetřena spolehlivost a vytvořen oboustranný závazek ke spolupráci.

#### 4 KOMUNITNÍ PRÁCE JAKO NEDOSTATEČNĚ ZASTOUPENÝ PRVEK V PROGRAMECH PRO ROMSKÉ UŽIVATELE DROG

Ačkoliv jsme identifikovali velké množství principů dobré praxe a řada z nich se nezaměřovala pouze na aktivní uživatele drog, ale i na jejich rodiny a na veřejnost, všimli jsme si absence komunitní práce, tedy způsobu pomoci, kdy problémy aktivně řeší celá komunita, výsledky řešení jsou majetkem komunity a každý v dané komunitě má právo být vyslyšen. Zatímco například ve Velké Británii se komunitní práce dlouhodobě osvědčuje<sup>5</sup>, během naší analýzy jsme se s ní setkali pouze jednou, a to nikoli u programu přímo zaměřeného na užívání drog. Protože se však jednalo o inspirativní příklad komunitního setkání, kde užívání drog bylo hlavním tématem, krátce jej zde popisujeme.

S komunitním způsobem práce má v Ostravě, v oblasti Hrušov (v části Dolní Liščina), poměrně dlouhou zkušenost organizace Vzájemné soužití a prosazovat jej začal Kumar Vishwanathan již v roce 1997 po ničivých povodních. V té době se zde společně pracovalo především na revitalizaci míst postižených povodněmi a na zlepšení neutěšené situace Romů, kteří sem byli sestěhováni.

Oblast Liščina je sociálně vyloučenou lokalitou přibližně dvacet minut od centra Ostravy, v Dolní Liščině sídlí Komunitní centrum občanského sdružení Vzájemné soužití, kde v posledních letech probíhají komunitní setkání. Ta jsou iniciována samotným Vzájemným soužitím nebo přímo obyvateli lokality – a listopadového komunitního setkání jsme se jako pozorovatelé měli možnost zúčastnit i my.

Jedním z nosných témat komunitních setkání (byť ne jediným) je dlouhodobě problematika zneužívání návykových látek v komunitě a negativní jevy s ní související (kriminalita, neklid, riziko šíření infekčních chorob, aj.). Cílem komunitních setkání je mapovat dění v lokalitě a společně hledání řešení problémů pomocí zapojení každého, kdo má zájem. Setkání se aktivně účastní pracovníci Vzájemného soužití, obyvatelé lokality (Romové i neromové z Dolní i Horní Liščiny), příslušník Policie ČR a členové Pomocné ruky (asistence policie). Prostřednictvím moderované diskuze dospěli účastníci setkání během naší návštěvy k několika vlastními silami proveditelným bodům, k nimž byly určeny odpovědnosti – jednalo se např. o diskuzi vygenerovanou potřebu zapojit do společného jednání samotné uživatele návykových látek z lokality.

Někteří z účastníků setkání považovali za žádoucí zapojit do setkávání více obyvatel komunity a zároveň osobu „shora“, např. komunálního politika nebo vyššího úředníka, jehož pravomoc by mohla některé plánované kroky výrazně zjednodušit. Přestože sdružení Vzájemné soužití nevede oficiální statistiky k drogové problematice a není tudíž možné prokazatelně vyhodnotit dopady komunitních setkání a práce v této oblasti, je možné říci, že angažovanost, vůle pracovat společně na kvalitním soužití a komunikace mezi zapojenými osobami v sobě nese velký potenciál.

<sup>5</sup> viz např. Cemlyn, S., Greenfields, M., Burnett, S., Matthews, Z., Whitwell, C. 2009.

Inequalities Experienced By Gypsy And Traveller Communities: A Review. Manchester: Equality and Human Rights Commission.

#### 5 ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Z uvedených příkladů dobré praxe vyplývá především jeden důležitý závěr, který pro nás na začátku nebyl vůbec samozřejmý: totiž že práce s Romy specificky zaměřená na užívání drog se může dařit velice dobře, a to v různých kontextech: na izolovaných sídlištích, v menších i větších městech nebo na otevřené drogové scéně. Z vyjádření zástupců jednotlivých služeb jsme přitom občas nabývali dojmu, že v tom nevidí nic výjimečného, že se jim jejich práce daří tak nějak „mimořádně“. Nicméně při bližším zkoumání jsme si mohli všimnout, že určité způsoby práce a určité přístupy k poskytování služeb podporují zapojení Romů více než jiné. V předchozí části jsme takovému principu popisovali v kontextu daných programů, zde se snažíme o drobné zobecnění ve formě doporučení pro ty programy, které se chystají na užívání drog u Romů více zaměřit.

1. Na začátku by si program měl ujasnit, jaké skupiny Romů chce oslovit – zda jde o skupiny vymezené spíše lokalitou, zda jde o určitou skupinu Romů nebo o všechny skupiny – toto rozhodnutí vyžaduje dobrou obeznámenost s místním kontextem, s existujícími vazbami mezi místními Romy, s vyloučenými lokalitami v daném městě. V této fázi je velice užitečná spolupráce s členy komunity, komunitními organizacemi a lidmi obeznámenými s tamější situací.
2. Před spuštěním služby v určité lokalitě je vhodná analýza potřeb. Tuto analýzu by ideálně měli provádět pracovníci, kteří budou později v lokalitě působit, současně je dobré do analýzy zapojit také významné členy komunity, kteří mohou fungovat jako klíčové osoby „vrátní“.
3. Pro zvýšení motivace vstupu Romů do drogových služeb mohou fungovat zdravotnické služby: rozšířené možnosti testování, jednoduché ošetření, zdravotní poradenství.
4. Pracovníci drogových služeb, kteří se setkávají s Romy, by měli standardně absolvovat školení či kurzy, které jim umožní být citlivější ke specifickým romské komunity.
5. Drogové služby by se měly snažit navazovat širší spolupráci s organizacemi, které mají dlouhodobější a důvěrný vztah s Romy – vyplácí se, když je tato spolupráce i formalizována.
6. Programy by měly umět komunikovat s celou komunitou, nejen s tou částí, která užívá drogy – může to být např. prostřednictvím zapojení významných členů komunity, různých kulturních akcí, nebo otevřeností služby i pro neuživatele drog.
7. V komunikaci s romskými uživateli drog se jednoznačně vyplácí otevřenost, přirozenost, lidskost a partnerský přístup.
8. Programy by měly být srozumitelné, s jasně čitelnými pravidly, která se vyplácí neustále opakovat a trpělivě vysvětlovat – neznamená to ovšem, že se má stát služba rigidní.
9. Velké benefity může přinášet práce přímo v bytech klientů – mohou sloužit jednak jako pro klienta bezpečné a klidné prostředí pro testování, poskytování informací, poradenství a pro prohloubení vztahu nejen s klientem, ale i s jeho bezprostředním okolím.
10. Pokud se program rozhodne zaměstnat „vrstevníka“ (tzn. člena cílové skupiny nebo komunity), musí velice dbát

na jeho podporu – ať už jde o vzdělání, vztahy v týmu nebo psychohygienu – a měl by také podporovat vlastní inovativní postupy při práci v komunitě, kterou dobře zná.

11. Služba by neměla být úzce profilovaná pouze na jeden druh činnosti, měla by využít navázané vztahy k tomu, aby se klienti mohli s důvěrou obracet se žádostmi o širší spektrum služeb.
12. Pracovníci by měli mít od začátku na paměti, že problémy s drogami u jednotlivce se většinou bezprostředně týkají i jeho okolí – je výhodou, když služba umí navázat kontakt s celou rodinou a prostředím, kde se drogový problém vy skytl. Práce s rodinou, potažmo komunitou, by potom měla mít svoje specifické cíle a nástroje.
13. Při práci v otevřeném prostoru je důležitá diskrétnost: tu je možné zabezpečit například tím, že jsou služby poskytovány mimo exponovaná místa nebo že se služba neprofiluje jako zaměřená výhradně na uživatele drog.

Závěrem ještě pár slov k původnímu zadání, které znělo: dobrá praxe programů zaměřených na užívání drog v etnických menšinách. To, že jsme se setkali pouze s programy zaměřenými na Romy, samozřejmě neznámá, že by v jiných etnických skupinách k užívání drog nedocházelo. Naopak, oslovení lidé z drogových služeb opakovaně zmiňovali například skupiny Vietnamců, Mongolů nebo Ukrajinců. Ty jsou však prezentovány jako uzavřené a neoslovitelné. My se však domníváme, že stejně tak jako se podařilo vytvořit

programy a přístupy citlivé k Romům, tak se může podařit i oslovení jiných skupin. Je však samozřejmě nutné počítat s ještě většími bariérami, z nichž základní je jazyková. Například zaměstnávání rusky mluvících pracovníků se ukazuje být velice nadějně.

Vyvíjení nových zacílených programů také vyžaduje nalezení způsobů, jak tyto projekty vyhodnocovat. Při práci na analýze jsme naráželi od začátku na nedostatek dat o účinnosti programů a byli jsme tedy nuceni vnášet více subjektivních pohledů, než jsme nejprve zamýšleli. Aby však mohly programy odpovědět zodpovědně na otázky, zda se opravdu zvýšil počet Romů ve službách nebo jestli odpovídá počet Romů ve službě odhadům počtu romských uživatelů drog v dané oblasti, musí být nejprve zaveden způsob, jak etnicitu monitorovat. Zdaleka to není akt diskriminace (pokud se samozřejmě provádí vhodně a bezpečně), naopak může velice pomoci romské komunitě při prosazování účinných opatření.

Uvědomujeme si, že nestačí o dobré praxi číst a tak ani nedoufáme, že by přečtení tohoto textu postačovalo k rozjetí nového programu. My sami jsme začali prvky dobré praxe rozpoznávat až v osobních rozhovorech s pracovníky, klienty, a to přímo na místě, během samotného poskytování služeb. Návštěva jiných programů a služeb je vynikající příležitostí k reflexi vlastní práce a promýšlení potřebných změn. Pokud tento text přispěje k větší výměně zkušeností a vzájemné inspiraci již existujících programů, bude to pro nás naprosto dostačující výsledek.

## Oznámení NMS a užitečné odkazy



- Veškeré publikace vydané Národním monitorovacím střediskem pro drogy a drogové závislosti včetně všech čísel Zaostřeno na drogy jsou v elektronické podobě ke stažení na <http://www.drogy-info.cz/index.php/publikace>. Případné objednávky tištěných publikací zasílejte na email: [grygarova.marketa@vlada.cz](mailto:grygarova.marketa@vlada.cz).
- Mapa pomoci: <http://www.drogy-info.cz/index.php/map/> – změny kontaktních údajů zasílejte na email: [grygarova.marketa@vlada.cz](mailto:grygarova.marketa@vlada.cz).
- Kalendář akcí: <http://www.drogy-info.cz/index.php/calendar/> – informace o vzdělávacích akcích a seminářích v adiktologii nebo zájímavých pro obor adiktologie, které je možno v kalendáři zveřejnit, zasílejte na email: [grygarova.marketa@vlada.cz](mailto:grygarova.marketa@vlada.cz).

- Informace o celoživotním vzdělávání v oboru adiktologie jsou dostupné na <http://www.adiktolog.cz/>.
- Reedice projektu „Když musíš, tak musíš“: dvd s 6 dokumentárními filmy o drogách – objednávky zasílejte na email: [grygarova.marketa@vlada.cz](mailto:grygarova.marketa@vlada.cz).
- Aplikace UniData a PrevData k evidenci klientů a intervencí v drogových službách včetně uživatelské podpory: <http://www.drogovesluzby.cz/>
- Monitoring médií na drogy-info.cz: <http://www.drogy-info.cz/index.php/info/monitor>
- Internetová stránka Evropského monitorovacího centra pro drogy a drogovou závislost: <http://www.emcdda.europa.eu/>.

### Zaostřeno na drogy

**Vydává** ■ Úřad vlády České republiky  
nábřeží E. Beneše 4, 118 01 Praha 1  
IČO 00006599

**Adresa redakce** ■ Vladislavova 4, Praha 1, tel. 296 153 222

**Odpovědný redaktor** ■ Mgr. Lucie Grolmusová

**Autoři tohoto čísla** ■ Mgr. Pavel Nepustil, Veronika Vaňková, Mgr. Bohdana Petkovicová, Jana Gottfriedová

Toto číslo vyšlo 20. srpna 2012. Vychází nejméně 6x ročně.

Evidenční číslo Ministerstva kultury ČR: MK ČR E 14088.

**ISSN 1214-1089**

**Neprodejně. Distribuci zajišťuje vydavatel.**

© Úřad vlády České republiky, 2012

**Toto číslo Zaostřeno na drogy připravilo Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti.**

**Editor tohoto čísla: Mgr. Vlastimil Nečas**