



“Full service” nebo optimálně poskytované služby?

L. Gilányi, Laxus, o. s.

M. Lukáčová, o. s. Prostor

XVI. ročník AT Konference, 28. 4. 2009, Špindlerův Mlýn

Úvod



- Jsou uživatelé našich služeb i našimi klienty?
- Jak se vypořádat s mísením cílových skupin?
- Je naší povinností poskytovat všem našim klientům všechny námi nabízené služby?
- Jak se dohodnout s klientem, který nás při svém příchodu do zařízení opakovaně žádá o „full service“, tzn. poskytnutí všech služeb, které naše zařízení nabízí, aniž by tato žádost byla opodstatněná?

Naše zkušenosti I.



- „Alko punkeři“
- Squatterři
- Bezdomovci
- Partneři uživatelů a „blízké“ osoby - neberou, ale ohroženi jsou – co s nimi?
- Neškodíme těm, kteří neberou, když jim služby poskytujeme?

Naše zkušenosti II.



- „Konzervace klientů“ v jejich stavu – full service bez vývoje
- Míra nepohodlí, která nutí lidi ke změně
- Berou nám čas na ty „pravé klienty“
- „Spojky“ – osoby na hraně, které odkazují klienty
- Zkušenosti se spoluprací s jinými poskytovateli

Naše zkušenosti III.



- Full service – podobné riziko, jiná skupina osob – klient, spadající do CS, chce všechno, co poskytujeme, ale je jasné, že nemá smysl mu vyhovět
- Efektivita poskytovaných služeb – smysl, finance, kontrola efektivity vynaložených sil a prostředků?
- Otevřít se všem nebo selektovat CS?

Naše potíže – př. I



KC Laxus Pardubice – „méně je někdy více“

- Jak to bylo (je) u nás?
- Hodně kontaktů, malé výměny, hodně SVIP
- Sporní klienti, historické osoby, zvyk čerpat služby bez ptaní a v max. možné míře
- Promíchaná scéna s bezdomovci a alkoholiky
- Klienti nechápali důvod našeho pátrání a změn

Naše potíže – př. I



KC Laxus Pardubice – „méně je někdy více“

- Spolupráce s ostatními službami moc nefungovala – síť služeb a zkušenosti klientů s ostatními službami
- „Pohodové“ káčko se mění 😊

Naše řešení – př. I



KC Laxus Pardubice – „méně je někdy více“

- Výzkum „spokojenosti“ a informovanosti
- Zpracování dostupných statistických dat a historie zařízení, rozhovory s bývalými pracovníky a klienty
- Zkoumání současného povědomí klientů o zařízení – drogová služba vs. „služba široké pomoci osobám v nouzi“

Naše řešení – př. I



KC Laxus Pardubice – „méně je někdy více“

- Plán „omezení“ a strukturalizace služeb
- Individuální plánování jako nástroj pomoci – důslednost, nároky na pracovníka, který kontakt dělá
- Spolupráce s TP
- Komunikace s klienty
- Kdy přijdou změny?

Naše řešení – př. I



KC Laxus Pardubice – „méně je někdy více“

- Dosavadní úspěchy
- Vyšší výměny, stejný nebo vyšší počet klientů
- Objevují se „staří“ uživatelé
- Méně sekundárních služeb (hyg., potr.)
- Více drogové práce
- Čas – od září 09 do února 10

Naše potíže – př. II



KC Prostor Kolín

- Doted' bez řešení, ale počty sporných osob rostou - nutnost selekce
 - Primární drogou je alkohol, neberou denně I.V., berou léky nebo pouze alkohol
 - Stávající klienty - „necílové“ – vyhodíme, resp. přesuneme do DC pro bezdomovce?
-

Naše řešení – př. II



KC Prostor Kolín

- Jednorázové poskytnutí služeb – omezíme
- „Vysvědčení“ pro klienty – seznam, kolikrát co využili
- Důslednost při řešení
- Neřešíme IC jiných zařízení, IC vyplníme se všemi, abychom věděli, o koho jde
- Využití testů – krajní případ

Vaše zkušenosti



- Jak je to s podobnou problematikou u Vás?
- Potýkáte se s podobnými potížemi také?
- Existují další podobná řešení?
- Jsou úspěšná?
- Jak funguje spolupráce s ostatními poskytovateli?

Prostor pro diskusi





Děkujeme za pozornost!

L. Gilányi, Laxus, o. s.

M. Lukáčová, o. s. Prostor

gilanyi@laxus.cz

marketa.lukacova@os-prostor.cz