Progam Aktívne občianstvo a inklúzia _ Rozvoj služieb v sociálnej oblasti

Programme Active Citizenship and Inclusion _ Welfare and basic services to vulnerable groups

www.eeagrants.org
www.eeangos.sk/aoi

Program Aktívne občianstvo a inklúzia realizujú:

nadácia ekopolis

NADÁCIA PRE DETI SLOVENSKA
CHILDREN OF SLOVAKIA FOUNDATION

socia

ICELAND LIECHTENSTEIN NORWAY
eea grants

Vydala • Published by: SOCIA – nadácia na podporu sociálnych zmien • SOCIA – Social Reform Foundation
Zostavili • Texts compiled by: Martina Petijová a realizátori projektov • Martina Petiová and project implementers
Grafická úprava • Graphic design: Alexandra Grófová
Fotografie • Photographs: realizátori projektov • project implementers
Rok vydania • Year of issue: 2015

Obsah • Introduction

04 • 05 • Úvod • Introduction

07 • 07 • Oblasť podpory: Deinštitucionalizácia služieb pre deti so špeciálnymi potrebami a pre dospelých umiestnených v ústavných zariadeniach • Area of support: De-institutionalization of the services for children and youth with special needs and adults placed in institutions

08 • 09 • M.E.S.A. 10/Podpora integrácia inštitucionalizovaných klientov do lokálnych komunít na príklade pilotného územia Banskobystrického kraja • M.E.S.A. 10/Support for integration of institutionalised clients into local communities on the example of Banska Bystrica pilot region

12 • 13 • Drahuška a my/Sme samostatnejší • Drahuška a my/We Are More Independent

19 • 19 • Oblasť podpory: Podpora rozvoja terénnych a ambulantných služieb MNO • Area of support: Supporting development of field and ambulant social services of NGOs

20 • 21 • Návrat/ART a správna parta – Implementácia programu ART (Agression Replacement Training) • Return/ART and the right bunch. The implementation of program ART (aggression replacement training) for children and young people at risk in Slovak republic

26 • 27 • Vagus/Domec – Denné nízkoprahové a integračné centrum pre ľudí • Vagus/DOMEC – Low threshold day centre and Integration centre

32 • 33 • Autisti/Ako sa v komunite rodí zmena • Autists/How change is born in community

36 • 37 • Člověk v tísni/Efektívne sociálne služby • People in Need/Effective Social Services

42 • 43 • Náruč/Podporné programy pre rodiny v kríze ako efektívny nástroj ochrany detí pred násilím • Embrace/Family Strenghtening Programmes as an Effective Tool of Protecting Children from Violence

49 • 49 • Oblasť podpory: Podpora sociálnej kohézie medzi obyvateľmi na lokálnej úrovni • Area of support: Supporting social cohesion of inhabitants on local level services of NGOs

50 • 51 • ZPMP – PSC Impulz/Spoločne za prijatie – za život bez znevýhodnenia • AHMDP – WSC Impulz/Together for acceptance – for the life without disadvantages

Úvod

Program **Aktívne občianstvo a inklúzia** je grantovou schémou zameranou na podporu aktivít mimovládnych organizácií pôsobiacich v oblastiach participatívnej demokracie, znižovania sociálnych nerovností, chudoby a vylúčenia, podpory detí a mládeže, ochrany životného prostredia a služieb v sociálnej oblasti.
Prierezovými prioritami programu je podpora bilaterálnej spolupráce medzi slovenskými mimovládnymi organizáciami a partnermi z donorských krajín, rozvoj kapacít mimovládnych organizácií a zlepšenie pozície mimovládnych organizácií v spoločnosti.
Osobitným záujmom programu je podpora projektov, ktoré majú **širší spoločenský dopad**, najmä tlmia ústne a písomné prejavy podnecujúce nenávisť (hate speech), extrémizmus, rasovú nenávisť, antisemitizmus a xenofóbiu, podporujú multikultúrne porozumenie, rovnosť pohlaví a zapojenie marginalizovaných skupín vrátane Rómov, prispievajú k rovnosti príležitostí a potláčajú sexuálne obťažovanie, násilie na ženách a obchodovanie s ľuďmi.

Program je súčasťou implementácie Finančného mechanizmu Európskeho hospodárskeho priestoru 2009 – 2014, ktorého donormi sú Nórsko, Island a Lichtenštajnsko. Spolu s týmto programom je na podporu mimovládnych organizácií na Slovensku realizovaný Nadáciou otvorenej spoločnosti aj program Ľudské práva a demokracia, podporujúci oblasti: Demokracia, dobrá a transparentná správa vecí verejných; Ľudské práva, vrátane práv menšín; Rodová rovnosť a boj proti rodovo podmienenému násiliu; Predchádzanie diskriminácii, boj proti rasizmu a xenofóbii.

Program **Aktívne občianstvo a inklúzia** spravovala Nadácia Ekopolis v partnerstve s Nadáciou pre deti Slovenska a SOCIA – nadáciou na podporu sociálnych zmien. Obdobie realizácie programu bolo od januára 2013 do decembra 2015 a celková finančná alokácia na podporu projektov mimovládnych organizácií bola 2,9 mil. €, vrátane alokácie 100 000 € na podporu bilaterálnej spolupráce.

Otvorené grantové výzvy boli v týchto oblastiach:

- Aktívne občianstvo
- Ochrana životného prostredia a klimatické zmeny
- Deti a mládež
- Rozvoj služieb v sociálnej oblasti.

V časti: Rozvoj služieb v sociálnej oblasti bolo na projekty vyčlenených **521 181 Eur**, z ktorých bolo realizovaných celkom **8 projektov** v týchto témach.

1. Deinštitucionalizácia služieb pre deti so špeciálnymi potrebami a pre dospelých umiestnených v ústavných zariadeniach
2. Podpora rozvoja terénnych a ambulantných služieb MNO
3. Podpora sociálnej kohézie medzi obyvateľmi na lokálnej úrovni

Na nasledujúcich stranách sa dozviete viac o podporených projektoch v sociálnej oblasti, o skúsenostiach a výsledkoch, ktoré dosiahli a dobrých príkladoch, ktoré inšpirujú možno aj Vás.

Introduction

The program **Active citizenship and inclusion „Aktívne občianstvo a inklúzia"** is a grant scheme aimed at the support of non-governmental organizations' activities active in areas of participatory democracy, decrease of social inequality, poverty and exclusion, support of children and youth, protection of environment and social sphere services.
Cross-sectional priorities of the program are to support bilateral cooperation between Slovak non-governmental organisations and partners from donor countries, development of non-governmental organizations' capacities and improvement of the non-governmental organizations' position within society.
A separate interest of the program is the support of projects that have a **broader social impact**, mainly to soothe oral and written hate speech, extremism, race hate, anti-semitism and xenophobia, support of multi-cultural understanding, gender equality and involvement of marginalized groups including gypsies, contribution to equal opportunities and suppression of sexual harassment, violence against women and trafficking.

The program is a part of implementation of the Financial Mechanism of the European Economic Area 2009 – 2014, whose donors are Norway, Iceland and Liechtenstein. Along with this program is for the support of non-governmental organisations in Slovakia, conducted by the Open Society Foundation, also a program called the Human Rights and Democracy, supporting areas of: Democracy, good and transparent governance; Human rights, including minority rights; Gender equality and fight against gender-based violence; Prevention of discrimination, fight against racism and xenophobia.

Program **Active citizenship and inclusion** was managed by the Ekopolis Foundation in partnership with the Foundation for Children of Slovakia (Nadácia pre deti Slovenska) and SOCIA – Foundation to promote social change. Realization of the program was from January 2013 to December 2015 and the total financial allocation to support non-governmental organizations projects was € 2.9 million including allocation of € 100,000 for the support of bilateral cooperation.

Open grant challenges were in these areas:

- Active citizenship
- Protection of the environment and climate change
- Children and youth, including children and youth at risk
- Welfare and basic services to vulnerable groups.

In sections: Development of services within social sphere was allocated with **€ 521 181**, from which were **8 projects** implemented within these three topics.

1. De-institutionalization of the services for children and youth with special needs and adults placed in institutions
2. Supporting development of field and ambulant social services of NGOs
3. Supporting social cohesion of inhabitants on local level

On the following pages you will learn more about the projects supported in the social sphere, the experiences and achieved results and good examples that might inspire you.

www.banskabystrica.sk
MESTO
BANSKÁ BYSTRICA

Oblasť podpory: Deinštitucionalizácia služieb pre deti so špeciálnymi potrebami a pre dospelých umiestnených v ústavných zariadeniach

Area of support: De-institutionalization of the services for children and youth with special needs and adults placed in institutions

M.E.S.A. 10/Podpora integrácia inštitucionalizovaných klientov do lokálnych komunít na príklade pilotného územia Banskobystrického kraja

Príjemca: **M.E.S.A. 10**

Adresa: Bajkalská 25, 827 18 Bratislava

Webové stránky: www.mesa10.sk

Partner 1: Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja

Partner 2: NTNU Samfunnsforskning, Trondheim, Nórsko

Nenávratný finančný príspevok: 64.504,13 Eur

Obdobie realizácie: september 2013 – november 2014

O organizácii: M.E.S.A. 10 – centrum pre ekonomické a sociálne analýzy je ekonomický think-thank, nezávislá, mimovládna a nezisková organizácia.

Hlavným cieľom M.E.S.A. 10 je podpora slobodnej trhovej ekonomiky, princípov a hodnôt ako je slobodná súťaž, rovnosť šancí, slobodné podnikanie, nedotknuteľnosť súkromného vlastníctva, obmedzená úloha štátu, otvorenosť ekonomiky, oddelenie ekonomickej a politickej moci.

M.E.S.A. 10 považuje za nevyhnutný predpoklad úspešnej ekonomickej transformácie a zdravého ekonomického rozvoja:

- efektívne inštitucionálne usporiadanie spoločnosti založené na rešpektovaní a ochrane vyššie uvedených hodnôt a princípov
- vytváranie a dôsledné vynucovanie pravidiel hry ochraňujúcich tieto hodnoty a princípy ovplyvňovanie verejnej mienky s cieľom presadiť a zatraktívniť tieto hodnoty v spoločnosti

M.E.S.A. 10/Support for integration of institutionalised clients into local communities on the example of Banska Bystrica pilot region

Beneficiary: **M.E.S.A. 10**

Address: Bajkalská 25, 827 18 Bratislava

Web page: www.mesa10.sk

Partner 1: Banska Bystrica Self – Governing Region

Partner 2: NTNU Samfunnsforskning, Trondheim, Norway

Grant: 64 504,13 Eur

Realisation period: September 2013 – November 2014

About the organisation: M.E.S.A. 10 – centre for economic and social analysis is an economic think-thank, independent, non-governmental and non-profit organization.

Main goal of M.E.S.A. 10 is to promote a free market economy, principles and values such as free competition, equal opportunities, free enterprise, the inviolability of private property, limited government interference, open economy, separation of economic and political power.

M.E.S.A. 10 considers a prerequisite for successful economic transformation and healthy economic development to be:

- the efficient institutional arrangements of society founded on respect for and protection of the above-mentioned values and principles
- the creation and subsequent enforcement of game rules of protecting these values and principles
- the influencing of public opinion in order to promote and increase attractiveness of these values in society

Cieľ projektu: Zmapovať konkrétnu situáciu v oblasti implementácie procesov de-inštitucionalizácie najmä pre mentálne znevýhodnené osoby. Na príklade BBSK (partner v projekte) a na príklade procesu DI v Nórsku (zahraničný expert ako inšpirácia a zdroj pre Slovensko) navrhnúť optimálnu (vzorovú) komunitu v slovenských pomeroch, v ktorej by klienti bývalej inštitúcie (DSS) mohli žiť prirodzeným životom (typy podporných služieb, zamestnanie, bývanie, sociálna podpora a voľný čas).

Projekt sa realizoval v regióne Banskobystrického kraja, kde existuje jediný uskutočnený projekt DI pri DSS Slatinka – v meste Lučenec (v čase podávania žiadosti).

Dosiahnuté výstupy projektu:

- 11 klientov bolo integrovaných do miestnych komunít
- 9 klientov pobytových služieb v DSS, prešlo do iného typu služieb
- 2 komunity rozšírili služby pre integrovaných klientov
- Vydali príručku pre zakladanie inkluzívnych komunít

Občania so zdravotným postihnutím (OZP) sú v súčasnosti spravidla „odsúvaní" na okraj spoločnosti do veľkých izolovaných inštitúcií s nedôstojným a neprirodzeným životom, s nedostatočnými stimulmi pre rozvoj (Domovy sociálnych služieb – DSS). Neexistuje dostatočný tlak na rozvoj komunitných služieb ako alternatívy. Informovanosť je nízka, integrácia OZP problémová. Príčiny treba hľadať v nedostatku skúseností, zdrojov, alternatívnych komunít a ich kapacít, v averzii obyvateľstva voči OZP, v obavách zamestnancov DSS zo straty zamestnania. To všetko by mal riešiť proces deinštitucionalizácie sociálnych služieb (DI), na podporu ktorého bol zameraný projekt M.E.S.A. 10.

Vsúlade s cieľmi sa projektom podarilo *„zmapovať proces DI a informovať o ňom"*. Informovanosť sa zvýšila aj prostredníctvom cielených návštev v teréne (monitoring 52 relevantných subjektov), zapojenia cca 1000 subjektov do dotazníkového prieskumu. Na *„podporu spolupráce rôznych subjektov so spoločným cieľom"* sme našli a zverejnili príklady dobrej praxe, zástupcovia tých najlepších osobne vystúpili na projektových konferenciách. Významným prínosom boli poznatky nórskeho partnera o skúsenostiach a dopadoch DI v jeho krajine, ako aj o tom, ako sa pôvodná skepsa z reformy premenila na podporu.

K budovaniu komunitných služieb slúži *Príručka pre riadenie rozvoja miestnych komunít*. V návrhu modelu vzorovej miestnej komunity bol po prvý krát prezentovaný úplne nový prístup k zamestnávaniu OZP s prvkami nezávislosti od vonkajších zdrojov a tým aj trvalej udržateľnosti.

Aim of the project: To map the specific situation in the implementation process of deinstitutionalisation, particularly for mentally disadvantaged persons. Using the example of BBSK (partner in the project) and example of the DI process in Norway (foreign expert as an inspiration and source for Slovakia) to design an optimal (Model) community under Slovak circumstances in which the clients of the former institution (SSH) could live a natural life (types of support services, employment, housing, social support and leisure).

The project was implemented in the region of Banská Bystrica, where there is a single DI project carried out near SSH Slatinka – in Lučenec (at time of application).

Achieved outputs of the project:

- 11 clients integrated into local communities
- 9 clients who changed to a different type of service
- 2 communities with advanced services for integrated clients
- Guide for the establishment of inclusive communities

Persons with disabilities (PWD) are currently generally „pushed aside" to the margins of society into large isolated institutions with undignified and unnatural life, with insufficient stimuli for development (Social service homes – SSH). There is insufficient pressure to develop community-based services as alternatives. Awareness is low, the integration of PWD is problematic. The causes must be sought in the lack of experience, resources, alternative communities and their capacities, the aversion of the population towards PWD, fear of SSH employees to lose their job. All this should be addressed by the process of deinstitutionalisation of social services (DI), which the project M.E.S.A. 10 aims to support.

In line with the objectives, the project has managed to *„map the DI process and inform about it"*. Awareness has also increased through targeted field visits (monitoring of 52 relevant subjects), involving about 1000 subjects in a questionnaire survey. To *„promote cooperation between various subjects with a common purpose"* we found and published examples of good practice, representatives of the best spoke in person on the project conferences. An important contribution was the knowledge of Norwegian partner on the experience and impact of DI in their country, as well as on how the initial reform scepticism turned into support.

Manual for managing the development of local communities serves to build community-based services. In the draft model of sample local community was for the first time presented a completely new approach to the employment of PWD with elements of independence from external sources and thus sustainability.

Drahuška a my/Sme samostatnejší

Príjemca: **Drahuška a my, občianske združenie**

Adresa: Košická 56, 821 08 Bratislava – administratívne sídlo

Drahuškovo 828, 916 16 Krajné – Žadovica – služby

Webové stránky: www.drahuskovo.sk

Partner: Autismeforeningen i Norge – Autism Society Norway, Oslo

Nenávratný finančný príspevok: 45 500,09 Eur

Obdobie realizácie: júl 2013 – jún 2015

O organizácii: Komunitné centrum Drahuškovo je unikátne zariadenie sociálnej starostlivosti na pomoc osobám s autizmom. Svoju starostlivosť poskytuje desiatim osobám s autizmom a podobnými postihnutiami. Drahuškovo má vytvorených trinásť pracovných miest pre občanov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí pracujú v Chránených dielňach Drahuškova. Súčasťou je aj umiestnenie desiatich osôb, ktorí boli v pobyte v detských domovoch a dostali príležitosť na ubytovanie a prácu v komunitnom centre tým, že sa stali asistentami vychovávateľov, ktorí pomáhajú v starostlivosti o klientov.

Komunitné centrum Drahuškovo vykonáva svoju činnosť ako:

- špecializované zariadenie pre autistov – jedinečné zariadenie komunitného typu aké na Slovensku nikde inde zatiaľ neexistuje
- domov sociálnych služieb
- domov na pol ceste – ubytovanie, zamestnanie a podpora odchovancom detských domovov, ktorí v Drahuškove vykonávajú svoju prácu pre prospech klientov so zdravotným postihnutím.

Drahuška a my/We Are More Independent

Beneficiary: **Drahuška a my, c.a.**

Address: Košická 56, 821 08 Bratislava – administration and postal

Drahuškovo 828, 916 16 Krajné – Žadovica – services

Web page: www.drahuskovo.sk

Partner: Autismeforeningen i Norge – Autism Society Norway, Oslo

Grant: 45 500,09 Eur

Realisation period: July 2013 – June 2015

About the organisation: A community centre Drahuškovo is a unique social care facility to help autistic people. It provides care to ten persons suffering from autism and similar handicaps. Drahuškovo created thirteen work places for citizens with severe medical handicap working in Protected workshops of Drahuškovo. The part of it also provides job to ten persons who after living in orphanage get the chance to have the accommodation in the community centre by becoming assistants to educators helping to care about the clients.

Drahuškovo community centre provides its activities as a:

- Specialised facility for autistic persons – a unique community facility which does not exist elsewhere in Slovakia,
- Social services facility,
- House in the half-way – accommodation, employment and support to inmates of orphanages providing in Drahuškove work to the benefit of clients with medical handicap.

Takto unikátne prepojenie medzi odchovancami detských domovov a ich zmysluplné pracovné naplnenie v podobe starostlivosti o osoby so zdravotným postihnutím zatiaľ nikde na Slovensku nie je realizované.

Cieľ projektu: Osamostatňovanie mladých ľudí s autizmom (nízkofunkčná forma), ktorí prešli vzdelávacím procesom, ale v súčasnosti sú ich potreby nájsť si pracovné uplatnenie a samostatné bývanie. Malá komunita v Krajnom buduje malé komunitné zariadenie pre týchto klientov. Nórsky partner má pomôcť organizácii s vytvorením a implementáciou individuálnych plánov rozvoja osobnosti ľudí s autizmom.

Pôsobnosť projektu je západoslovenská s lokálnym umiestnením služieb v obci Krajné.

Dosiahnuté výstupy projektu:
- Vytvorená metodika hodnotenia pokroku klientov
- Uskutočnili 4 špecializované workshopy o individuálnych plánoch pre ľudí s autizmom a o projekte
- Dokumentovali vplyv novej metodiky na 10 klientov

Ťažké formy autizmu sa prejavujú zníženými samoobslužnými schopnosťami, zníženou úrovňou komunikácie a zhoršenou schopnosťou pochopiť svet okolo seba a prispôsobiť sa mu, neschopnosťou porozumieť správaniu iných ľudí, porozumieť vzťahom príčiny a následku, problémy porozumieť abstraktným pojmom ako čas, život, smrť. A svet, v ktorom chýba význam, sa takto stáva svetom plným nepochopiteľných náhodných radov udalostí, meniacich sa tvárí a nezrozumiteľných slov. Výsledkom je znížená kvalita života vo všetkých oblastiach bytia a znížená schopnosť zapojiť sa do aktivít spoločnosti – ako vzdelanie, práca, rodina atď. Ľudia s touto formou autizmu preto vyžadujú špeciálne a prispôsobené podmienky, nástroje a prostriedky pre život a vzdelávanie. Našou snahou bolo vzdelávanie ľudí s touto formou k autizmu k čo najvyššej osobnej samostatnosti a dosiahnutie vyššej osobnej nezávislosti a samostatnosti. Na základe informácií a odporúčaní nórskeho partnera (Nórskou autistickou spoločnosťou (Autism Society Norway) a sprostredkovane aj s Univerzitou Oslo v Nórsku) získaných počas úvodných workshopov a návštev zameraných na výmenu skúseností sme stanovili víziu pre jednotlivých klientov: kde by sme klienta chceli vidieť napr. o 5 rokov, kde by sa sám klient chcel vidieť – ak bol toto schopný formulovať. Pri jej stanovení sme postupovali na základe odporúčaní nórskeho partnera, ale aj v spolupráci s rodičmi klientov, ktorí svoje dieťa poznajú od narodenia, a taktiež v spolupráci so samotnými klientmi, ktorí vyjadrili, čo by v budúcnosti chceli robiť, mať, čomu by sa chceli v budúcnosti venovať, atď. Po vytvorení vízie nasledovalo zhodnotenie východiskového stavu jednotlivých klientov, stupeň postihnutia, existujúce schopnosti a zručnosti klienta v základných oblastiach: komunikácia a sociálna oblasť, sebaobslužné činnosti, pracovná oblasť, záujmová oblasť. U klientov, u ktorých rozvíjanie akýchkoľvek pracovných či iných zručností viazlo na neschopnosti porozumieť okoliu a komunikovať s okolím, práca začala najskôr s rozvojom komunikácie. Komunikácia je východisko a základný prostriedok pre lepšie porozumenie ďalšiemu vzdelávaniu. Pre nadviazanie ďalších vzdelávacích procesov musí byť vytvorená funkčná komunikačná základňa s klientom. Po zlepšení komunikačných schopností bolo možné nadviazať na sebaobslužné, pracovné činnosti, atď. Následne, na základe spracovanej vízie a zhodnotenia východiskového stavu sme zhotovili celoročné individuálne vzdelávacie plány pre každého klienta berúc do úvahy východiskový stav, stupeň postihnutia, schopnosti klienta a teda aj tempo, akým je možné napredovať. Nasledovalo rozpracovanie celoročných plánov na čiastkové individuálne pracovno-záujmové plány pre jednotlivé obdobia (jar-leto/jeseň-zima). Podľa týchto individuálnych plánov na prvý polrok sme vypracovali konkrétne pomocné postupy a pomôcky na dosiahnutie cieľov vytýčených v individuálnych pracovnozáujmových plánoch. Následne prebiehalo zapracovanie konkrét-

Such a unique interconnection between inmates of orphanages and their meaningful labour satisfaction of taking care of medically handicapped persons is unique in Slovakia.

Project aim: Acquiring independency by people suffering from autism (low functional form) that went through the education process but currently they are in need to find a job and individual accommodation. A small community situated in Krajné builts a small community facility for such cliens. A Norwegian partner shall help the organisation to create and implement individual plans for development of personality of autistic people.

The project is located in Western Slovakia in Krajné village.

Achieved outputs of the project:

- Created methodology for assessment of the clients' progress
- 4 specialised workshops about individual plans and project
- Documentation of impact of the new methodology on 10 clients

Severe autism form are manifested by decreased self-service abilities, decreased level of communication and deteriorated ability to understand the surrounding world and adapt to it, inability to understand other people's behaviour, to understand relations between cause and consequence, difficulties tu understand abstract terms like time, file, death. And the world in which there is missing the sense thus becomes a world full of not understood random sequence of events, changing faces and incomprehensible worlds. The result is decreased quality of life in all areas of being and decreased ability to join the activities in the society – e.g. education, work, family, etc. People with this form of autism thus require special and adopted conditions, tools and means both for their life and education. Our aim is to educate these people to reach the highest personal independence and self-reliance. Based on information and recommendation of the Norwegian partner (Autism Society Norway) and also from the Oslo University in Norway obtained during introductory workships and visits aimed at Exchange of experience, we defined vision for respective clients: where we would like to see the clients in five years, where the client would like to see himself/herself – if he/she was able to define it. In its definition, we followed recommendations of the Norwegian partner in co-operation with the client's parents who know their child from the birth and in co-operation with clients themselves saying what they would like to do in the future, etc. After creating a vision, there was an assessment of the original situation of respective clients, level of handicap, existing abilities and skilles of the client in basic areas: communication and social area, self-assistance activities, working area, interests. Clients who had problems to develop and work or other skills due to their inability to understand and communicate with the surroundings, the work with them started with the development of communication. Communication is a solution and basic tool for better understanding of further education. In order to built additional educational processes, there must be created a functioning communication basis with a client. After improvement of communication abilities, it was possible to connect to self-assistance activities, work activities, etc. Subsequently, based on processed vision and assessment of the introductory condition, we elaborated annual individual curriculum for every client considering the introductory situation, level of handicap, client's abilities and thus also the progress rate. Subsequently, annual plans were divided into partial individual work and interest plans for respective seasons (spring – summer/autumn – winter). According to these individual plans for the first term, we elaborated particular auxiliary proceses and aids to reach defined targets in individual work and interest planst. Subsequently, particular procedures and aids were

nych vyhotovených postupov a pomôcok do pracovného a životného prostredia, do každodenných pracovných, bežných, oddychových záujmových ale i vzdelávacích činností. V rámci obdobia implementácie týchto pomôcok a postupov prebiehalo zároveň dôkladné sledovanie vplyvu novozavedených postupov práce a pomôcok na klientov z dôvodu potreby ich vylepšovania a obohacovania v prípade pozitívneho účinku alebo ich zmeny v prípade, že by si klient na novú pomôcku alebo prístup v práci s ním nezvykol. Na základe pozorovaných vplyvov boli zostavené správy o pokroku klientov zapojených do projektu, ktoré zaznamenávali a odzrkadľovali výsledky, ktoré sme v priebehu obdobia projektu dosiahli v práci s klientmi. Vplyvom novozavedených postupov sme sledovali zlepšenie psychického stavu klientov, ktorí mali problém s nevhodným či sebadeštrukčným správaním. Zlepšenie stavu bolo výsledkom pozorovania zmýšľania, správania a osobných preferencií a následného prispôsobenia prostredia, pomôcok a prístupov práce podľa potrieb konkrétnych klientov: preorganizovanie prostredia, preorganizovanie pracoviska, vytvorenie pomôcok na pochopenie, predstavenie si a lepšiu kontrolu času, sledu a priebehu udalostí v čase, zostavenie kalendárov, prehľadov aktivít, obrázkových pracovných postupov, atď. Klienti, ktorí sa nachádzali v lepšom psychickom stave (zníženie frustrácie, deštruktívneho a sebadeštruktívneho správania, zníženie stavov zúfalstva z dôvodu zmätku napríklad nepochopením času udalostí

alebo z dôvodu neschopnosti komunikovať) boli schopní vo väčšom pokoji venovať svoje mentálne sily a pozornosť vylepšovaniu iných zručností – napríklad samoobslužných, pracovných aktivít, záujmových činností, atď. V priebehu obdobia projektu sme pozorovali značné zlepšenie a zvýšenie samostatnosti u klientov. Samozrejme, veľa závisí od druhu a miery postihnutia (autizmus môže sprevádzať ťažšie alebo ľahšie fyzické a mentálne postihnutie). U ľudí s autizmom s ťažkým mentálnym postihnutím vyžadujúcich neustálu starostlivosť a dohľad bolo možné dosiahnuť vyššiu samostatnosť nanajvýš v oblasti samoobslužnej či pracovnej, ale nutnosť starostlivosti personálu tam stále je a s najväčšou pravdepodobnosťou vo väčšej alebo menšej miere aj bude. U klientov s ľahším mentálnym postihnutím sme pozorovali vyššiu efektívnosť zavedených postupov a súčasné zlepšenie psychického stavu viedlo k zredukovaniu zásahov, vynakladaného úsilia a pomoci pracovníkov v každodenných činnostiach, teda k zvýšenej samostatnosti a nezávislosti vo vykonávaných činnostiach.

Na Slovensku je téma autizmu stále mladá a prax v práci a vzdelávaní je v začiatkoch. A tak svoju ďalšiu prácu chceme sústrediť na rozšírenie spolupráce s ďalšími organizáciami, rodičmi a príbuznými ľudí s autizmom. Vzdelávanie začína už doma. Ľudia s autizmom sa vo väčšine prípadov z dôvodu špecifických podmienok, ktoré vyžadujú, nemôžu ako deti zúčastniť bežnej výuky a rodičia si veľmi dobre uvedomujú situáciu svojho dieťaťa. Tu dochádza k reakcii rodiča na situáciu, a reakcie môžu byť rôzne. Psychické procesy odohrávajúce sa u rodiča sa vždy premietnu aj na samotné dieťa s autizmom. Niektorí rodičia svoje dieťa umiestnia do špecializovaného zariadenia, iní si ho nechajú doma a snažia sa ho vzdelávať sami. Medzi nimi existuje mnoho takých rodičov, ktorí si narodenie dieťaťa s autizmom pripisujú ako svoju chybu, hľadajú pochybenie u seba, vinia sami seba, čo sa následne premieta do zvýšenej starostlivosti a snahy zabezpečiť a uľahčiť život svojmu dieťaťu s ťažkým zdravotným postihnutím čo najviac – práve v snahe vyvážiť svoje domnelú vinu. Práve táto nadmerná snaha zabezpečiť čo najväčšie pohodlie pre svoje dieťa (robiť všetko zaňho, aby sa ono nemuselo namáhať) môže byť zradná obzvlášť u ľudí s autizmom, u ktorých je potreba vzdelávania a formovania v nízkom veku potrebná minimálne rovnako tak ako u bežnej populácie detí. Avšak u rodičov, ktorí svojou nadmernou starostlivosťou „blokujú" rozvíjanie samostatnosti svojho dieťaťa, dochádza k prípadom, keď sa tieto deti začnú vzdelávať až po nástupe do špecializovaného zariadenia, kam ho rodičia umiestnia v čase dospelosti, keď už oni sami nie sú z dôvodu vysokého veku schopní zabezpečiť starostlivosť ako doposiaľ. Z praxe zahraničného partnera sa ukázalo, že zavedením a dôsledným dodržiavaním špecifických vzdelávacích postupov u ľudí s autizmom už od veľmi nízkeho veku, možno dosiahnuť oveľa vyššiu úroveň osobnej samostatnosti a chápania okolitého sveta, než by sme dosiahli, ak by sme so vzdelávaním začali až v dospelosti.

incorporated into Professional and life environment, into daily work, common and relaxing activities including the education.

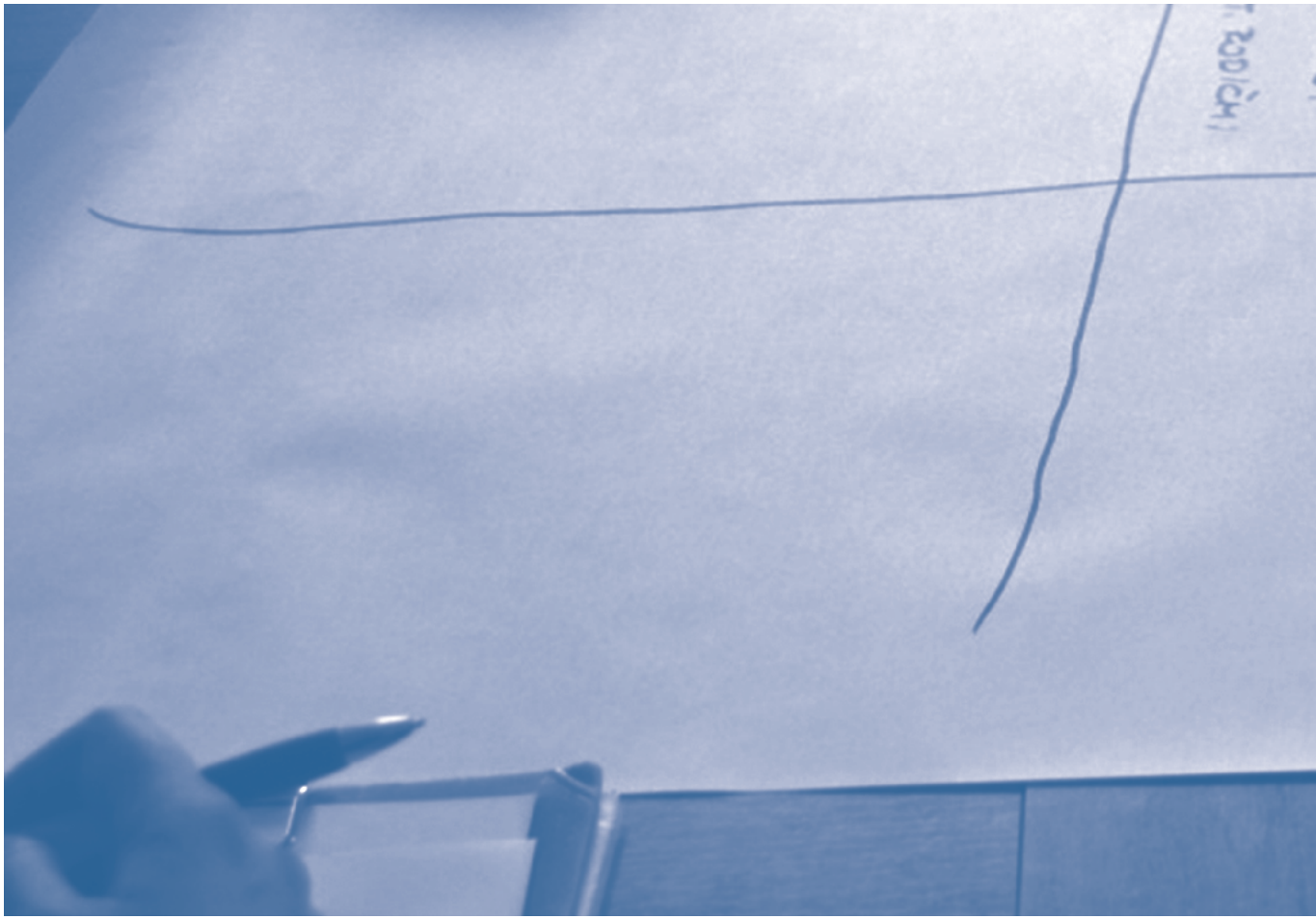
Within implementation of these aids and procedures, there was also a thorough monitoring of impact of newly introduced work procedures and aids on clients in order to improve them and enrich the clients in the case of positive effect or their change in the case the client does not adapt himself/herself to a new aid or work approach. Based on monitored impact, there were elaborated progress reports of clients participating in the project recording and reflecting results achieved in work with the clients.

Thanks to newly introduced procedures, we observed improvement of psychic condition of the clients having problem with unsuitable or self-destructive behaviour. Improvement was result of thinking, behaviour and personal preference and subsequent modification of environment, aids and work approaches according to needs of particular clients: modification of environment and work place, creation of aids to understand and better time management, sequence and course of event sin time, creation of calendars, rewiev of activities, picture work procedures, etc. Clients that were in better psychic status (decreased frustration, destructive and self-destructive behaviour, decrease of desperation due to chaos caused e.g. by not understanding time of events or due to inabi-

lity to communicate) were able to devote calmly its mental power and attention to improvement of other skills – e.g. to self-assistance and work activities, interests, etc. In the course of the project, we observed significant improvement and increase of self-assistance of the clients. A lot, of course, depends on the type and extent of the handicapt (autism may be accompanied by severe or mild physical or mental handicap).

Autistic people with severe mental handicap requiring permanent care and supervision, the improved independence was observed in the field of their self-assistance or working area. However, the personel is necessary and will be necessary to always help them in a greater or smaller extend. Clients suffering from milder handicap showed higher efficiency of introduced procedures and parallel improvement of mental condition leading to reduction of interventions, efforts and help of social workers in everyday activities and thus to increased independence in performed activities.

The theme of autism is still young in Slovakia both with regard to its practise and education. We would thus like to focus our work to increase the co-operation with other organisations, parents and relatives of autistic people. Education begins at home. Autistic people, in most of the cases, due to specific conditions they require, cannot as kids participate in common education and parents are well awared of the situation of their child. Here comes the parent response to the situation and responses may be different. Psychic processing taking place inside the parent always influence the autistic child. Some parents place their child into a specialised facility, others keeps it at home and tries to educate it themselves. Among them, there is a lot of such parents who feels guilty because a child with an autism was born to them. They keep accusing themselves which is subsequently reflected in increased care of the child and efforts to make the life to their child with severe handicap as much as possible – and to balance their supposed guilt. Particularly, this excessive effort to provide the maximum comfort to the child (doing everything instead of the child so that it does not have to make efforts) can be misleading in particular with regard to autistic people who need education and formation in early years at least at the level equal to standard children population. There are perents blocking by their excessive care development of independence of their children, such children start with education only after coming to a specialised facility where he/she is put by the parents who are not able due to their age provide anylonger the care of their child. Based on the experience of the foreign partner, it is evident that by introducing and thorough compliance with specific education procedures of autistic people from the early years, a much higher level of personal independence may be achieved compared to education that started in the adult years.



Oblasť podpory: Podpora rozvoja terénnych a ambulantných služieb MNO

Area of support: Supporting development of field and ambulant social services of NGOs

Návrat/ART a správna parta – Implementácia programu ART (Agression Replacement Training)

Príjemca: **Návrat, o.z.**

Adresa: Šancová 42, 811 05 Bratislava

Webové stránky: www.navrat.sk

Partner: Diakonhjemmet høgskole, ART senteret, Oslo, Nórsko

Nenávratný finančný príspevok: 72 251,90 Eur

Obdobie realizácie: september 2013 – jún 2015

O organizácii: Návrat začal svoju činnosť ako samostatný projekt pod nadáciou Alternatíva v roku 1993 na báze dobrovoľníctva. 4.4.1995 sa projekt Návrat právne osamostatnil ako samostatné občianske združenie a postupne rozšíril svoju činnosť v rámci celého Slovenska.

V roku 1996 NÁVRAT uviedol do praxe novú formu rodinnej starostlivosti o deti – profesionálnu náhradnú výchovu v rodine.

Ako prvá mimovládna organizácia na Slovensku dostal povolenie na vykonávanie sociálnej prevencie, poskytovanie sociálneho poradenstva (v roku 1999) a vykonávanie vybraných činností sociálnoprávnej ochrany (v roku 2001). Od roku 2001 prevádzkuje prvú Infolinku nielen o adopcii a online poradňu.

Prostredníctvom komunikačných projektov šíri myšlienku náhradnej rodinnej starostlivosti od roku 2001. Návrat inicioval a odborne spolupracoval na realizácii a vysielaní/šírení dokumentárneho filmu Sedem magických rokov a ďalších viac ako 20 filmov s tematikou potrieb detí v riziku ohrozenia, vzťahov v rodine a náhradnej rodinnej starostlivosti.

Return/ART and the right bunch. The implementation of program ART (aggression replacement training) for children and young people at risk in Slovak republic

Beneficiary: **Return (Návrat), c.a.**

Address: Šancová 42, 811 05 Bratislava

Web page: www.navrat.sk

Partner: Diakonhjemmet høgskole, ART senteret, Oslo, Norway

Grant: 72 251,90 Eur

Realisation period: September 2013 – June 2015

About the organisation: Návrat began operating as a separate project under the Alternatíva foundation in 1993 based on volunteering. On 04/04/1995 the Návrat project separated itself as an independent legal civic association and gradually expanded its business throughout Slovakia.

In 1996 NÁVRAT put into practice a new form of family child care – professional substitute education in family.

It was the first non-governmental organisation in Slovakia to receive authorization to carry out social prevention, provision of social counselling (in 1999) and implementation of selected activities of social protection (in 2001). Since 2001 it operates the first Infoline not only on adoption and online counselling.

Through communication projects they spread ideas of substitute family care since 2001. Návrat initiated and professionally cooperated on the implementation and broadcasting/spreading of the documentary film Sedem magických rokov (Seven years of magic) and more than 20 other films on the needs of children at risk of threat, family relations and substitute family care.

V spolupráci s ďalšími organizáciami vypracoval Štandardy prípravy na náhradné rodičovstvo, ktoré sa uplatnili aj v Zákone o sociálno-právnej ochrane detí a sociálnej kuratele (z roku 2005).

Od roku 2006 realizuje Návrat aj služby pre rodiny v ohrození – sanáciu rodinného prostredia a participuje aj na jej legislatívnych vymedzeniach a metodickej implementácii v praxi.

Návrat je dnes špecializovaná mimovládna organizácia, ktorá sa od svojho vzniku zameriava výhradne na rodinné formy starostlivosti o ohrozené deti. Poskytuje komplexné odborné služby v oblasti náhradnej rodinnej starostlivosti a v oblasti sanácie pôvodného rodinného prostredia dieťaťa. Iniciuje zmeny v sociálnom systéme a rozvoj služieb v sociálnej oblasti, ktorý zohľadňuje záujmy všetkých detí a potrebu prežiť detstvo v rodine.

Cieľ projektu: Projekt bol zameraný na cieľovú skupinu detí a mládeže s problémami správania, ktoré sú často trestané a v konečnom dôsledku môžu končiť v diagnostických centrách a reedukačných domovoch. Cieľom projektu bolo implementovať na Slovensku špecializovaný program Agression Replacement Training z Nórska. Úloha zahraničného partnera Diakonhjemmet hoegskole (University College) je v tomto projekte kľúčová, nakoľko 2 nórski lektori vyškolia na Slovenku skupinu profesionálov, ktorí pracujú

O programe: *„Je jednoduché nahnevať sa, ale nahnevať sa na tú správnu osobu, v správnom čase, v správnej situácii a správnym spôsobom je už oveľa náročnejšie...“*

Aristoteles, v Gundersen, Olsen, Finne 2008

Zvládanie vlastného hnevu a agresivity je bezpochyby jednou z kľúčových zručností, ktoré do života potrebujeme.

Výroky typu „problémové či nezvládnuteľné dieťa, hyperaktívny žiak, ...“ sú nálepky, z ktorých sa nedozvieme, čo je skutočným problémom konkrétneho dieťaťa a nenájdeme v nich ani žiadnu indíciu, ktorá by nám pomohla nájsť primerané riešenie, ktorým by sme mohli adekvátne a konštruktívne reagovať na správanie dieťaťa. Tieto vyjadrenia majú charakter hodnotenia osobnosti dieťaťa, v bežnej komunikácii sa veľmi ľahko a rýchlo preberajú a v konečnom dôsledku významne a negatívne ovplyvňujú verejnú mienku o dieťati v jeho sociálnom prostredí.

Ak nebudeme automaticky preberať tieto označenia, ale budeme sa viac pýtať, čo konkrétne dieťa trápi, čo mu robí ťažkosti, kde a s kým žije a ako sa mu tam žije, **zistíme, že existuje iba dieťa, ktoré má problém/y**. V závislosti od konkrétneho prípadu môže byť aj množstvo problémov veľmi rôzne a to, čo sa nám dospelým javí ako

s rodinami a deťmi u ktorých sa prejavujú agresívne vzorce správania.

Dosiahnuté výstupy projektu:

- Vytvorenie slovenského manuálu programu ART a preklad metodiky
- Vyškolenie 41 profesionálov v programe ART a z toho 4 supertrénerov, ktorí budú kompetentní pokračovať v školeniach profesionálov na Slovensku
- Realizácia programu v detských skupinách pre celkový počet 36 detí v riziku ohrozenia

maličkosť, môže byť z perspektívy dieťaťa „obrovským balvanom“.

Zrazu môžeme vidieť pred sebou **dieťa, ktoré potrebuje pomoc** a ktoré svojim, niekedy aj extrémnym a pre dospelých neprijateľným správaním kričí o túto pomoc.

Okrem toho, že sa budeme snažiť porozumieť jeho životnej situácii, že ho začneme prijímať také aké je, že mu začneme dôverovať, **môžeme ho naučiť zvládnuť tieto, pre neho náročné situácie**. Jednou z mnohých možností

In cooperation with other organizations they developed Standards of preparation for foster parenting, which were also applied to the Law on social and legal protection of children and social guardianship (from 2005).

Since 2006 Návrat operates also services for families at risk – remediation of family environment and it also participates on its legislative definition and methodological practical implementation.

Návrat is today a specialized non-governmental organisation, which since its inception focuses exclusively on forms of family care for vulnerable children. It provides comprehensive professional services in the field of substitute family care and in the field of remediation of the child's original family environment. It initiates changes in the social system and development of services in the social field, which takes into account the interests of all children and the need to spend childhood in a family.

Aim of the project: Project focused on the target group of children and youth with behavioural problems that are often punished and ultimately may end up in diagnostic centres and re-education homes. The aim of the project was to implement the specialized Aggression Replacement Training program from Norway in Slovakia. The role of the foreign partner Diakonhjemmet høgskole (University College) in this project is crucial, because two Norwegian instructors shall train a group of professionals in Slovakia, who work with families and children, who show aggressive behaviours.

Achieved outputs of the project:

- Creation of a Slovak ART program manual and translation of methodology
- Training of 41 professionals in the ART program and 4 super trainers – who will be competent to continue training professionals in Slovakia
- Implementation of the program in children's groups for 36 children at risk

About the program: *„Anybody can become angry, but to be angry at the right person, at the right time and for the right purpose is not within everybody's power..."*

Aristoteles, in Gundersen, Olsen, Finne 2008

Managing your own anger and aggression is undoubtedly one of the key skills that we need in life.

Statements such as „problematic or uncontrollable child, hyperactive pupil ..." are labels, which don't show us what the real problem of a particular child is and we won't find in them any indication that would help us find an appropriate solution, which we could use to adequately and constructively respond to the child's behaviour. These statements have the character of evaluation of the child's personality, in normal communication they are easy and quick to embrace and ultimately they significantly and negatively affect public opinion about the child in his social environment.

If we do not automatically take on these labels, but we ask more, like what specifically troubles the child, what gives him difficulties, where and with whom he lives and how he lives there, **we realize that there is only a child, who has a problem/s.** Depending on specific cases the number of problems may vary greatly and what to us adults seems trivial, can be from a child's perspective be „a giant rock".

Suddenly we can see in front of us **a child, who needs help,** and who with his, sometimes also extreme and for adults unacceptable behaviour, is screaming for this help.

Besides us trying to understand his life situation, starting to accept him as he is, starting to trust him, **we can also teach him to handle these, for him difficult, situations.** One of many possibilities is also **training of social competencies development through the ART Program.** Thanks to an intensive training the child will acquire the necessary social skills, learn to control his anger and express in

je aj **tréning rozvoja sociálnych kompetencií prostredníctvom Programu ART**. Vďaka intenzívnemu tréningu si dieťa osvojí potrebné sociálne zručnosti, naučí sa regulovať svoj hnev a vyjadriť ho neubližujúcim spôsobom a začne si viac uvedomovať, že každé jeho rozhodnutie ako sa zachovať v konkrétnej situácii, sa dotkne životov tých druhých.

Situácia: Vychádzame zo skúseností z praxe, že deti, ktoré sa nazývajú „problémové", sú rodičmi, učiteľmi a ďalšími odborníkmi obvykle riešené napomínaním, poučovaním, zastrašovaním a trestaním, príp. medikamentózne. Takéto postupy nevnímame ako riešenie v záujme dieťaťa. Dlhodobo hľadáme formy pomoci deťom a ich rodinám, aby inštitúcie pri pretrvávaní problému nepristúpili k umiestňovaniu detí do diagnostických centier a reedukačných domovov.

Deti s problémovým správaním, ktoré sú často vznetlivé až agresívne, nevyspytateľné, ľahko manipulovateľné, neschopné ovládať svoje emócie. Opakovane sa dostávajú do odporu voči autoritám a zároveň sú neraz v konflikte so zvyškom triedy, resp. sú kolektívom vylučované/odmietané. Za takýmto správaním sa často skrývajú zažité traumy, negatívne zážitky z interakcií s autoritami, rovesníkmi, členmi rodiny a nedostatok sociálnych zručností, slabá schopnosť sociálnej percepcie a pod. U ľudí z ich okolia takéto správanie prirodzene vyvoláva strach, hnev, a tak v sociálnom kontakte zažívajú tieto deti opakovane odmietanie i násilie, čo len umocňuje ich problémové správanie. Často sú nepochopené a nedostatočne podporované v sociálne žiaducom správaní a tak sa nevedia dostať z uzavretého kruhu negatívnych interakcií s okolím.

Každému komponentu sa venuje 10 stretnutí detskej skupiny, kde sa **hravou, interaktívnou a nácvikovou formou rozvíjajú sociálne a komunikačné zručnosti detí** a tým sa zvyšuje ich schopnosť prosociálneho správania, čo následne prináša pozitívne zmeny v reakciách okolia na ich osobu. Takáto pozitívna odozva na osobu dieťaťa či mladého človeka **vedie následne k posilňovaniu a generalizovaniu vhodného a spoločensky akceptovaného správania**.

ART-centrum bolo založené v roku 2007 a vedené zakladateľom ART-u v Nórsku, Knutom Gundersenom. ART-centrum je dnes nórskym a zároveň medzinárodným strediskom pre vývoj, vzdelávanie a výskum metódy ART a ďalších metód trénovania sociálnych zručností.

Vo viacerých krajinách sa ART implementuje a rozvíja prostredníctvom spolupráce s ART-centrom (napr. v Rusku, Poľsku). Vďaka tomu má centrum skúsenosti a kompetenciu viesť procesy adaptácie a implementácie programu daným kultúrnym východiskám krajiny a podporiť jeho zakotvenie v miestnych odborných kruhoch.

Ako to je v Nórsku: Skupina vedcov menovaná Ministerstvom školstva a Ministerstvom sociálnych vecí v Nórsku v roku 2006 dala svoje odporúčanie využívať program ART na školách vo vzťahu k deťom, ktoré majú problémové správanie alebo rozvoj takéhoto správania u nich

hrozí. Celkovo sa však odporúča tento program používať už aj v škôlkach, v sociálnoprávnej ochrane detí, v zariadeniach sociálnych služieb pre ľudí s mentálnym postihnutím, v psychiatrii a tiež v ústavoch pre výkon trestu odňatia slobody.

Program pozostáva z troch komponentov:
1. Tréning sociálnych zručností
2. Tréning ovládania hnevu
3. Morálne zvažovanie, rozhodovanie

a way not hurting anybody and will be more aware that his every decision on how to behave in a particular situation impacts the lives of others.

Situation: We base on the experience from practice that children, who are called „problematic", are handled by parents, teachers and other professionals usually through warnings, lecturing, intimidation and punishment, resp. medication. We do not regard such a procedure as a solution in the interests of the child. We have been searching for a long time for types of support for children and their families, so that the institutions during problem persistence would not approach to placing children in diagnostic centres and re-education homes.

Children with problem behaviour, who are often irritated and aggressive, unpredictable, easily manipulated, unable to control their emptions. They repeatedly get into opposition to authority and at the same time are often in conflict with the rest of the class, respectively are collectively excluded/rejected. Behind this behaviour often hides experienced trauma, negative experiences of interactions with authorities, peers, family member and insufficient social skills, weak ability of social perception etc. In people from their surroundings such behaviour naturally produces fear, anger, and so the social contact of these children contains repeated rejection and violence, which only enhances their problem behaviour. They are often misunderstood and lack support in socially desired behaviour and so they can't get out of the closed circle of negative interactions with the environment.

The program consists of three components:
1. Social skills training
2. Anger management training
3. Moral consideration, decision making

Each component is given 10 meetings with child group, developing social and communication skills of children through playful, interactive and training form, thus increasing their ability of pro-social behaviour, which subsequently brings positive changes in reactions of the environment to their person. Such positive feedback to the child's or youth's person **leads subsequently to the strengthening and generalization of an appropriate and socially acceptable behaviour.**

ART-centre has been founded in 2007 and has been managed by the founder of ART in Norway, Knut Gundersen. ART-centre is today a Norway and at the same time international centre for development, education and research of the ART method and other methods of social skills training.

ART is implemented in multiple countries and it develops through the cooperation with ART-centre (e.g. in Russia, Poland). Thanks to this, the centre has the experience and competency to lead the whole process of adaptation and implementation of the program of country's given cultural scope and to support its bonding in local professional spheres.

How it is in Norway: A group of scientists appointed by the Ministry of Education and Ministry of Social Affairs in Norway in 2006 gave its recommendation to use the ART program in schools in relation to children who have behavioural problems or are under the risk of developing such behaviour. Overall, however, it is recommended to use the program already in kindergartens, in social and legal protection of children,in social services facilities for mentally disabled people, in psychiatry as well as in institutions for imprisonment.

Vagus/Domec – Denné nízkoprahové a integračné centrum pre ľudí

Príjemca: **OZ Vagus**

Adresa: Čelakovského 2, 811 03 Bratislava – korešpondenčná adresa

Mýtna 33, 811 07 Bratislava – služby

Webové stránky: www.vagus.sk

Partner: Frelsesarmeen (The Salvation Army in Norway), Oslo, Nórsko

Nenávratný finančný príspevok: 77 740,00 Eur

Obdobie realizácie: august 2013 – október 2015

O organizácii: Poslaním občianskeho združenia Vagus je prispievať svojou činnosťou a odbornými metódami k zvyšovaniu a stabilizácii kvality života ľudí bez domova, podieľať sa na tvorbe koncepčných prístupov k cieľovej skupine a vytvárať nové štandardy v práci s ľuďmi bez domova.

OZ Vagus realizuje projekt Streetwork – terénna sociálna práca s ľuďmi bez domova, v ktorom pomáha 1000 ľuďom bez domova priamo v Bratislavských uliciach. Úlohou projektu je poskytovať služby, ktoré skvalitnia život ľuďom bez domova. Projekt pomáha klientom napríklad pri vybavovaní osobných dokladov, sprostredkovaní lekárskej starostlivosti, distribúcie jedla a šatstva, transportu v ohrození života, poskytovania sociálneho poradenstva, informovaním o existujúcich službách a v mnohých iných oblastiach pomoci.

OZ Vagus otvorilo Denné nízkoprahové a Integračné centrum pre ľudí bez domova – projekt DOMEC v centre mesta. Realizácia tohto projektu je prelomovým riešením v systéme služieb pre ľudí bez domova na území Bratislavy. Práve prepojením Streetworku a Denného nízkopraho-

Vagus/DOMEC – Low threshold day centre and Integration centre

Beneficiary: **Civic Association Vagus**

Address: Čelakovského 2, 811 03 Bratislava – postal

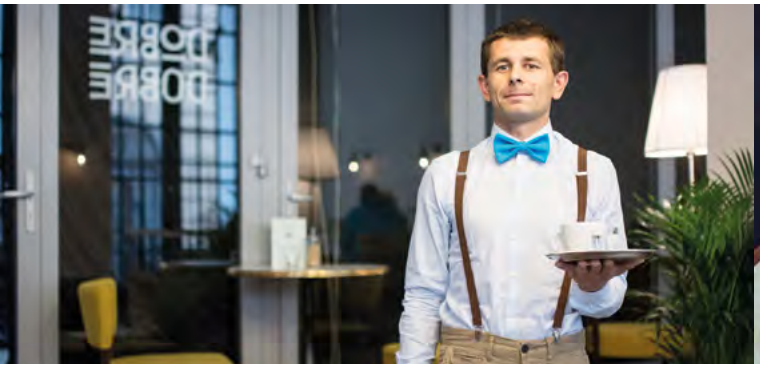
Mýtna 33, 811 07 Bratislava – services

Web page: www.vagus.sk

Partner: Frelsesarmeen (The Salvation Army in Norway), Oslo, Norway

Grant: 77 740,00 Eur

Realisation period: August 2013 – October 2015



About the organisation: The mission of the civic association Vagus is to contribute through its activities and professional methods to increase and stabilize the quality of life of homeless people, to participate in creation of conceptual approaches to the target group and to set new standards in working with people without home.

CA Vagus implements the project Streetwork – Streetwork with homeless people, which helps 1,000 homeless people directly in the streets of Bratislava. The project aims to provide services that enhance the quality of life of the homeless people. The project helps clients for example when issuing personal documents, with mediation of medical care, distribution of food and clothes, transport during danger to life, provision of social consultancy, information on existing services and many other areas of assistance.

CA Vagus has opened a low-threshold day and integration centre for homeless people – DOMEC project in the city centre. Implementation of this project is a breakthrough solution in the system of services for homeless people in Bratislava. Exactly through the connection of Streetwork and

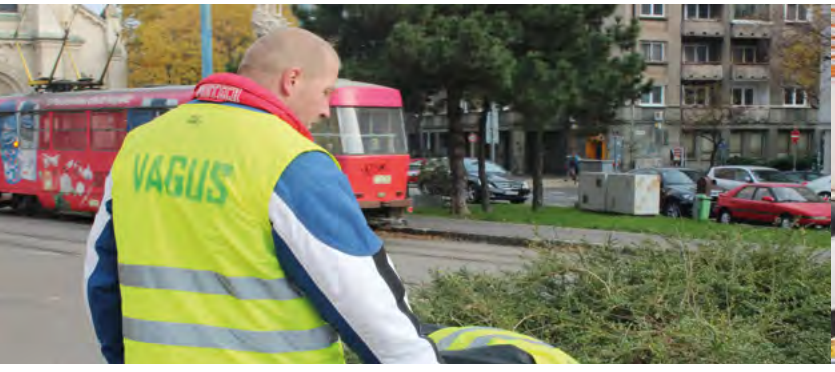
vého centra budujú základný pilier riešenia problematiky ľudí bez domova.

Víziou občianskeho združenia je udržanie existujúcich a tvorba nových projektov, ktoré pokryjú nedostatočné množstvo služieb pre ľudí bez domova. Samozrejmosťou je neustále skvalitňovanie existujúcich služieb, spolupráca so zahraničím a publikačná činnosť v danej oblasti. Intenzívne pracuje s verejnosťou prostredníctvom kampaní a tým zvyšuje akceptáciu ľudí bez domova majoritnou spoločnosťou.

Cieľ projektu: Prevádzkovanie nízkoprahového denného centra pre ľudí bez domova. Ide o prvý projekt svojho druhu v Bratislave, kde žije najväčší počet ľudí bez domova v počte 3500 – 4500.
V dennom centre sú poskytované cielené špecializované aktivity s cieľom dlhodobej sociálnej inklúzie takýchto ľudí, ale aj poskytovanie „prvej pomoci" pre ľudí, pre ktorých je návrat do majoritnej spoločnosti veľmi zdĺhavý. Zahraničný partner z Nórska (Salvation Army Norway) odovzdáva naším odborníkom, ako zapájať lokálne komunity do procesov inklúzie ľudí bez domova, na príkladoch dobrej/alebo menej dobrej praxe v Oslo.

Nórsky sociálny systém a bezdomovectvo: Definícia bezdomovectva v Nórsku pomenováva bezdomovectvom prespávanie bez strechy nad hlavou, ľudí využívajúcich hostely a ubytovne, ľudí dočasne žijúcich v podporovanom bývaní a rovnako ľudí v inštitúciách a vo výkone trestu, z ktorých majú byť po krátkej dobe prepustení. Definícia zahŕňa aj kategóriu ľudí, ktorí môžu len dočasne zostať u rodiny alebo priateľov. Táto 16odborníkmi, bohužiaľ slovenská legislatíva ju nereflektuje.
Bezdomovectvo v Nórsku má však iný systém riešenia ako u nás. Nórska národná stratégia v riešení fenoménu bezdomovectva a závislých je v delegovaní zodpovednosti predovšetkým na mestá a obce, ktoré sú zodpovedné za rozsah a financovanie služieb. To v čom vnímame väčšiu spoluprácu a rozdiel je, že Oslo spolupracuje s neziskovými organizáciami na úrovni partnerstva.

V Oslo existuje úzka spolupráca medzi štátnou správou, mestom, políciou a neziskovými organizáciami. Každý druhý pondelok sa lídri všetkých zainteresovaných subjektov stretávajú, vzájomne zdieľajú informácie potrebné pre ďalšiu spoluprácu a preberajú rôzne témy. Informácie si taktiež vymieňajú na spoločných stretnutiach sociálni pracovníci z rôznych projektov. Zdravotnícky personál z rôznych ošetrovateľských programov má taktiež svoje fórum, na ktorom prejednáva témy, týkajúce sa ich práce.



Dosiahnuté výstupy projektu:
- Rekonštrukcia objektu denného centra (DOMEC) na Mýtnej 33
- Registrovanie sociálnej služby Denné centrum
- Poskytovanie služieb (osobná hygiena, výdaj šatstva a jedla, ošetrenia, sociálneho poradenstva a asistencie, ...) pre 1 416 registrovaných klientov
- 16 klientov úspešne absolvovalo integračný proces
- V spolupráci s nórskym partnerom vydali publikáciu príkladov dobrej praxe sociálnej inklúzie ľudí bez domova: Bratislava – Oslo – Oslo – Bratislava

Takáto spolupráca u nás chýba. Nielen čo sa týka spoločných stretnutí štátneho a neziskového sektoru s políciou, výmena informácií dostatočne neprebieha ani medzi pracovníkmi z jednotlivých fungujúcich projektov. Výsledkom nespolupráce je, že nedostatočne hľadáme spoločné riešenia, že si neodovzdávame vzácne skúsenosti a nedelíme sa o úspechy.

Mesto pravidelne vyhlasuje tender, o ktorý sa môžu neziskové organizácie uchádzať. Systém tendrov predstavuje pre organizácie istotu, no na druhej strane je menej pružný

Low-threshold day centre they are building the basis of solution for the issue of people without home.

The vision of the civic association is the maintenance of existing and development of new projects, which will cover the insufficient number of services for homeless people. A matter of course is the continuous quality improvement of existing services, cooperation with foreign countries and publication activities in the given sphere. They work intensively with the public through campaigns and thus increase the acceptance of homeless people by the majority of society.

Aim of the project: Operation of low-threshold day centre for homeless people. This is the first project of its kind in Bratislava, with the highest amount of homeless people in the amount of 3,500-4,500.

The day centre provides targeted specialized activities with the aim of long-term social inclusion of such people, but also provision of „first aid" for people, for who the return to the majority society is very long. The foreign partner from Norway (Salvation Army Norway) passes onto our professionals how to involve local communities in the process of inclusion of homeless people on examples of good/or less good practice in Oslo.

The Norwegian social system and homelessness: The definition of homelessness in Norway calls homelessness sleeping without shelter, people using hostels and dormitories, people temporarily living in assisted living as well as people in institutions and in custody, who are to be released after a short time. The definition also includes the category of people who can stay only temporarily at family or friends. This definition is identical to the definition of Europe-wide FEANTSA, which is also respected by Slovak experts, unfortunately the Slovak legislation does not reflect it.

However, homelessness in Norway has a different system of solutions to ours. Norwegian national strategy in dealing with the phenomenon of homelessness and addicts lies in the delegation of responsibilities, particularly to towns and municipalities, which are responsible for the scope and financing of services. Where we perceive a better cooperation and difference is in Oslo cooperating with non-profit organisations on a partnership level.

In Oslo, there is a close cooperation between the government administration, the city, police and non-profit organisations. Every second Monday, the leaders of all the parties concerned meet to mutually share the information necessary for further cooperation and discuss various topics. Information is also exchanged on joint meetings of social

Achieved outputs of the project:

- Reconstruction of Day centre (DOMEC) at Mýtna 33
- Registration of social services in Day centre
- Providing of services (personal hygiene, treatment, social counselling and assistance, food, cloths, …) for 1 416 registered clients
- 16 clients successfully completed the integration process
- Publication release of good practices examples of social inclusion of homeless people in collaboration with Norway partner: Bratislava – Oslo – Oslo – Bratislava

workers from various projects. Medical staff from various nursing programs have also their forum that discusses topics related to their work.

Such cooperation is missing here. Not only with regard to joint meetings of government and non-profit sector with the police,exchange of information is insufficiently performed also between the workers from individually operated projects. The result of non-cooperation is us not adequately seeking common solutions, that we don't pass on rare experience and don't share success.

a nie vždy sa organizácie so svojou víziou a dlhodobou stratégiou vedia kritériá splniť. Mesto v rámci tendru opíše svoje očakávania vopred a organizácie sa snažia nastaviť ich programy podľa vytvorených požiadaviek.

Nakoniec sa mesto rozhodne využiť služby organizácie, ktorá dá najlepšiu ponuku. Stáva sa, že sa niektoré organizácie v procese výberu stiahli, nakoľko požiadavky mesta neboli kompatibilné s hodnotami organizácie. Pre Armádu spásy je obzvlášť dôležité a rozhodujúce, aby bol rozpočet kompatibilný s profesionálnou kvalitou. Organizácia, ktorá tender získa sa stáva pre mesto partnerom pri riešení problematiky.

V našich podmienkach sa tiež často snažíme splniť stanovené kritériá, ale ide predovšetkým o súkromný sektor a ním vyhlásené granty. Mesto nedokáže zaručiť každoročne stabilnú sumu z rozpočtu, ktorú do problematiky investuje.

Náš partner Armáda spásy je mestom financovaný len čiastočne. Na programe kontaktného denného centra **Fyrlyset** sa mesto podiela 45 %, zvyšný rozpočet pokrýva Armáda Spásy predovšetkým z darov firiem a individuálnych darov, ktoré sú v Nórsku oveľa rozšírenejšie. Projekt **Jobben**, ktorý sa zameriava na zamestnávanie je prakticky celý financovaný mestom.

Uteseksjonen spadajúce pod mesto vykonáva terénnu sociálnu prácu a zdravotnú starostlivosť zameranú na ohrozených jednotlivcov a skupiny v centre Osla. Má na zodpovednosť znižovať kriminalitu a zdravotné riziká spojené s užívaním návykových látok. Cieľovou skupinou Uteseksjonen sú jednotlivci všetkých vekových kategórii so špeciálnym zameraním na deti a mladých dospelých do veku 25 rokov.

V 80. a začiatkom 90. rokov bolo v rámci terénnej práce Armády spásy evidovaných približne 100 – 150 ľudí spiacich vonku. Prevažná väčšina boli nórski obyvatelia, mnohí závislí na alkohole alebo drogách. Počet ľudí spiacich vonku sa zmenil v priebehu 90.rokov, keď mesto v kooperácii s najväčšími neziskovými organizáciami vytvorilo funkčnejšie programy a najalo kompetentných sociálnych pracovníkov, ktorí priamo pracujú s klientom. Ubytovacie zariadenia, kde prespávalo veľké množstvo ľudí v jednej izbe nahradili diferencovanejšími programami bývania. Výsledkom je minimálny počet nórskych občanov, ktorí sú vďaka strate domova nútení prespať priamo na ulici.

Sociálne zabezpečenie: Nórsko môžeme vnímať ako bezpečnú krajinu pre život. Ich systém sociálneho zabezpečenia si všíma situácie ako sú choroby, narodenie dieťaťa či dôchodkový vek. Náklady spojené s týmito situáciami sú hradené nórskym národným poistením. Keď sa ocitnete v ťažkej situácii, dávky sociálneho poistenia sa posudzujú vždy individuálne, neexistujú národné štandardy. Financovanie je prípustné na základe preskúmania vášho prípadu miestnym sociálnym pracovníkom postupujúcim podľa národných smerníc.

Pre občanov Nórska nie je povinnosťou vlastniť občiansky preukaz a tým pádom neexistuje žiadna pokuta alebo dôsledky za jeho absenciu. Polícia môže žiadať od občana občiansky preukaz v prípade ak tušia, že nemáte povolenie na pobyt v Nórsku.

Mesto nemôže nikoho nútiť, aby ho opustil, ale odporúča a napomáha ľuďom bez domova a závislým, aby sa vrátili do miesta ich trvalého pobytu a dopomáha im k tomu aj finančne. V Nórsku sú sociálne služby rozmiestnené rovnomerne a necentralizujú sa len v hlavnom meste a tak ľudia návratom do miesta trvalého pobytu na kvalite poskytovanej služby neutrpia.

Ak sa zdržujú v inom meste ako je mesto ich trvalého pobytu nemôžu využiť také spektrum služieb ako v meste kam patria. Základnú pomoc a asistenciu pri návrate do domovského mesta im poskytnú nízkoprahové centrá ako Fyrlyset a krízové centrum verejných sociálnych služieb, ktoré je otvorené 24 hodín v týždni.

Dôraz na primárnu prevenciu vnímame aj v otázke exekúcií. V prípade dlhov sa nielen v Nórsku, ale aj v ostatných severských štátoch preberie na seba hradenie dlhov po dobu jedného roka štát. V rámci tohto obdobia má človek, ktorý je zadĺžený čas a priestor zapojiť sa napríklad do rekvalifikačného programu, aby si jednoduchšie našiel stabilné zamestnanie a následne bol schopný zaplatiť svoju dlžobu štátu. Severské krajiny si uvedomujú, že sa im oplatí viac investovať do dlhov občana akoby nechali človeka klesnúť na dno a následne mu poskytovať služby až v štádiu keď bude na ulici.

City regularly announces tender, for which non-profit organizations may apply. System of tenders represents for the organization security, but on the other hand it is less flexible and organisations are not always able to meet the criteria with their vision and long term strategy. City regarding the tender expresses their expectations upfront and the organisations try to set their programs according to the created requirements.

Eventually the city decides to use services of the organisation, which gives the best offer. It happens that some organizations withdraw from the process of selecting, because the city demands were not compatible with the values of the organization. For the Salvation Army it is particularly important and crucial for the budget to be compatible with professional quality. The organization, which obtains the tender becomes for the city a partner in dealing with issues.

Under our conditions we are also often trying to meet the set criteria, but it is mainly concerning the private sector and with it declared grants. The city is unable to annually guarantee a stable sum from the budget, which would be invested for the issues.

Our partner, the Salvation Army, is financed by the city only partially. The city participates on 45% of the program of the contact day centre **Fyrlyset**, the remaining budged it covered by the Salvation Army, mainly from company donations and individual donations, which are much more common in Norway. Project **Jobben**, which aims at employment, is practically wholly financed by the city.

Uteseksjonen falling within the city carries out field social work and health care aimed at vulnerable individuals and groups in the centre of Oslo. It has the responsibility to reduce crime and health risks associated with substance abuse. Target group of

Uteseksjonen are individuals of all ages with special focus on children and young adults under the age of 25 years.

In the 80s and early 90s were within the field work of the Salvation Army recorded about 100 to 150 people sleeping outside. The vast majority were Norwegian residents, many addicted to alcohol or drugs. The number of people sleeping outside has changed during the 90s, when the city in cooperation with the largest non-profit organizations created more operational programs and hired competent social workers working directly with the client. Accommodation facilities, where many people slept in the same room were replaced by more differentiated housing programs. The result is the minimum number of Norwegian citizens who are due to home loss forced to sleep on the street.

Social security: Norway can be perceived as a safe country to live in. Their social security system takes note of situations such as illness, childbirth or retirement age. The costs associated with these situations are covered by the Norwegian national insurance. When you find yourself in a difficult situation, the social insurance benefits are always considered individually, there are no national standards. Funding is permissible under the review of your case by local social workers acting in accordance with national guidelines.

For the citizens of Norway, it is not mandatory to possess an ID card and therefore there is no penalty or consequences for its absence. Police may require citizen identity card if they suspect that you don't have a residence permit in Norway.

The city can not force anyone to leave, but advises and assists the homeless and addicts to return to their place of residence and also financially helps them to do so. In Norway, social services are equally spread out and do not centralize only in the capital city and so the people returning to their city of residence do not lose out on quality of provided services.

If they are staying in different city than their place of residence they can not use such a wide spectrum of services as in the place where they belong to. Basic aid and assistance on return to their home city will be provided by low-threshold centres such as Fyrlyset and crisis centre of public social services that is open 24 hours a week.

We also perceive the emphasis on primary prevention in the execution area. In the case of debts, not only in Norway, but also other Nordic countries, the debt will be paid for the period of one year by the state. Within this period, the person who is in debt has the time and space to engage in a requalification program, for example, to easier find steady employment and be subsequently able to pay his debt to the state. The Nordic countries recognize that it is more worthwhile to invest into the debts of citizens rather than to let them fall to the bottom and subsequently to provide them with services once they're on the street.

Autisti/Ako sa v komunite rodí zmena

Príjemca: **Autisti – Agentúra špecializovaných služieb pre autistov a iné zdravotné postihnutia, nezisková organizácia, Bratislava**

Adresa: Súťažná 18, 821 08 Bratislava

Webové stránky: www.agenturano.sk

Nenávratný finančný príspevok: 36 695,16 Eur

Obdobie realizácie: september 2013 – august 2014

O organizácii: Ľudia v Agentúre špecializovaných služieb pre autistov a iné zdravotné postihnutia sú presvedčení, že občania ohrození sociálnym vylúčením sú neoddeliteľnou súčasťou spoločnosti. Treba im vytvoriť také podmienky, ktoré v nich, ich rodinách a komunitách budú mobilizovať zdroje na uskutočnenie potrebných zmien.

Vo svojich pilotných a inovatívnych programoch s cieľom podporiť v komunite medzirezortnú a medzisektorovú spoluprácu (princípy komunitnej rehabilitácie) spolupracujú s mestskou časťou Ružinov. Pre cieľovú skupinu klientov s duševnými poruchami robia nízkoprahové komunitné stretnutia ako inovatívnu sociálnu službu. Poskytujú špecializované sociálne poradenstvo.

Cieľ projektu: Využívanie zdrojov v komunite – zapájanie organizácií v Bratislavskom samosprávnom kraji s cieľom prispieť k systémovým zmenám v komunitnej starostlivosti pre mladých ľudí s duševnými poruchami.

Výskumná časť projektu má pomôcť s identifikáciou prekážok, bariér a možností pre vytváranie sietí organizácií a pre rozvoj nových komunitných sociálnych služieb. Sieťovaním pomáhajúcich organizácií a nastavením individuali-

Autists/How change is born in community

Beneficiary: **Autists – Agency of specialized services for people with autism and other health disabilities**

Address: Súťažná 18, 821 08 Bratislava

Web page: www.agenturano.sk

Grant: 36 695,16 Euro

Realisation period: September 2013 – August 2014

About the organisation: People in the Agency of specialised services for autistic people and other medically handicapped are persuaded that citizens endangered by the social exclusion form an inseparable part of the society. It is necessary to create such conditions for them which can in themselves, their families and communities mobilise sources for execution of necessary changes.

In their pilot and innovative programmes aimed at support of interdepartmental and intersectional co-operation in a community (community rehabilitation principles), they co-operate with the local municipality Ružinov. For the target group of clients with mental disabilities they provide low threshold community meetings as an innovative social service. They provide specialised social counselling.

Project objective: Use of sources in a community – integration of organisation in Bratislava self-governing region aimed at contribution to system changes in the community care for youth with mental disorders. A research part of the project shall help with barriers identification and possibilities for creating

zovaných typov služieb sa snažia napomáhať cieľovej skupine k nezávislému životu v spoločnosti.

Dosiahnuté výstupy projektu:
- Výskumná správa identifikujúca prekážky a bariéry integrácie ľudí s duševnými chorobami
- 12 do projektu zapojených organizácií
- Registrácia terénnej služby
- Zapojených bolo 52 klientov
- Uskutočnená autorská výstava klientov

Projekt ***Ako sa v komunite rodí zmena*** reagoval na aktuálnu situáciu starostlivosti o mladých ľudí s duševnou poruchou v regióne Úradu BSK. Bol potrebný na začatie zmien vo vzťahu k cieľovej skupine smerom k posilneniu komunitných služieb. Cieľom projektu bolo zapojením mladých ľudí s duševnými poruchami, relevantných subjektov z radov MVO a zdrojov komunity Úradu BSK prispieť k nezávislému životu cieľovej skupiny a systémovým zmenám v komunite. Jednotlivé aktivity vychádzali zo zistených potrieb klientov, ktorým dlhodobo chýba možnosť primeranou a individualizovanou formou si doplniť zručnosti potrebné pre sociálne a pracovné začlenenie. Klientom tiež chýbal priestor na sebavyjadrenie a stretávanie sa mimo obvyklého priestoru zariadenia sociálnych služieb alebo psychiatrickej ambulancie.

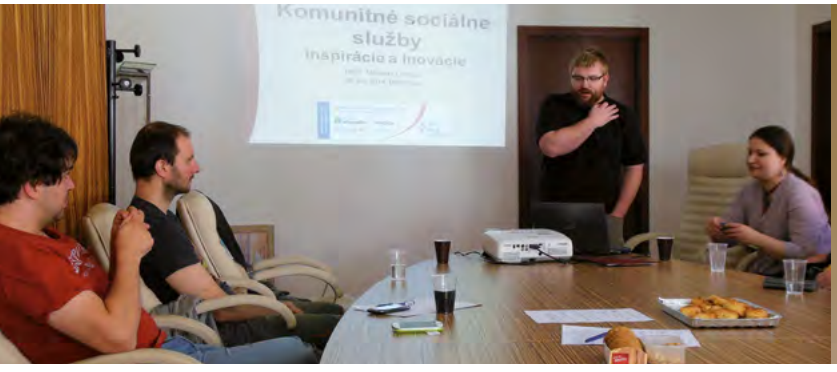
Nadviazaná spolupráca vytvára podmienky, aby prelie-čení pacienti neprepadávali do prostredia bez primeranej pomoci, liečby a podpory, ktorú potrebujú. Prepojenie zdravotníckych a sociálnych služieb predstavuje žiadaný medzirezortný kolegiálny tímový prístup a je prínosom pre všetkých zainteresovaných:

Pre klienta zaručí potrebnú podporu v jeho včlenení sa do komunity, sprievodcovstvo v kontakte s úradmi, spoluprácu s rodinou, využívaní celého spektra služieb v komunite a pod.

Pre lekárov je to okrem iného istota, že pacient bude naďalej spolupracovať s poskytovateľom sociálnych služieb a bude liečený ambulantne, ďalej je to možnosť upozorniť na špecifiká pacienta a jeho potreby z pohľadu zdravotného stavu, katamnesticky (zisťovanie stavu pacienta po liečbe s určitým časovým odstupom) sledovať pacienta a pod.

Pre sociálnych pracovníkov ako poskytovateľov sociálnych služieb je to profesionálny príspevok do komunitných a terénnych služieb v kontexte deinštitucionalizácie.

Prínosom projektu je aj overenie potreby využívať v distribučnej činnosti všetky služby, ktoré konkrétny klient potrebuje, bez ohľadu na to, či ich poskytuje verejný alebo neverejný poskytovateľ.



Dobrou praxou v projekte bola spolupráca s konkrétnymi lekármi v konkrétnej nemocnici, s ktorými bola dohodnutá kontinuálna a systematická spolupráca medzi zdravotníckym zariadením a agentúrou ako poskytovateľom sociálnych služieb terénnou formou. Práve v čase, kedy sa z pacienta stáva sociálny klient a užívateľ sociálnych služieb bola v minulosti pomerne častá skúsenosť, že po prepustení z nemocnice občan nevyhľadal rajónneho psychiatra a nepokračoval v stanovenej liečbe alebo nevedel o možnosti pomoci cez sociálne služby, prípadne ostal sociálne, spoločensky alebo pracovne izolovaný.

the organisation networks and development of new community social services. By the means of networking of helping organisations and setting individual type of services, they try to help the target group to be able of an independent life in the community.

Achieved outputs of the project:
- Research report identifying barriers of integrating people with mental disorder
- 12 organisations were included into the project
- Registration of terrain services
- 52 clients in activities of the project
- Exhibition

The project How the Change is Born in the Community responded to the current situation regarding care of young people suffering from a mental disorder within the responsibility of the Authority of Bratislava self-governing region. It was necessary to initiate changes with regard to the target group and strengthening community services. The aim of the project was to include young people suffering from mental disorders, relevant subjects from non-governmental organisations and sources of community of the Authority of Bratislava self-governing region in order to contribute of independent life of the target group that in a long term perspective miss the possibility to adequately develop their skills necessary for social and work inclusion. Clients were also missing a space for their self- expression and meeting out of the usual premises of the social services facility or psychiatric ambulance.

The good practise in the project was the co-operation with particular doctors in a particular hospital agreeing in a continual and systematic co-operatin among the medical facility and agency as the provider of the social services in a terrain form. Especially at the time, when a patient turns into a social client and user of the social service, in the past, it was quite often that when the patient was allowed home, he/she did not visit a local psychiatrist and failed to continue in the defined treatment or was not informed about the help through social services or became isolated from the social and labour viewpoint.

Established co-operation creates conditions for the patients after the treatment avoiding their stay in the environment without any adequate help, treatment and support they need. Connection of medical and social services is a wanted interdepartmental co-operative team approach providing a benefit to all parties involved:

For the client it guarantees necessary support in his/her integration into the community, guidance in contact with authorities, co-operation with family, use of the whole range of service in the community, etc.

For doctors, appart from the others, it provides a certainty that a patient will keep the co-operation with the social services provider and will receive an ambulant treatment, moreover there is a possibility to draw attention to the specific features of the patient and his needs from the viewpoint of his/here medical status, catamnestically (determination of the patient's condition after treatment with certain time shift) patient monitoring, etc.

For social workers as the social service providers, it is a professional contribution into both *community and terrain service in the deinstitutilisation context*.
One of the project contributions is also verification of the need to use in a distribution network all services needed by a particular client regardless the fact whether they are provided by a public or non-public provider.

Člověk v tísni/Efektívne sociálne služby

Príjemca: **Člověk v tísni, o.p.s., pobočka Slovensko, nezisková organizácia**

Adresa: Svoradova 5, 811 03 Bratislava – korešpondenčná a administratívna adresa

Palešovo nám. 34, 053 04 Spišské Podhradie – sídlo

Webové stránky: www.peopleinneed.sk

Nenávratný finančný príspevok: 69 383,06 Eur

Obdobie realizácie: október 2013 – január 2015

O organizácii: Slovenská pobočka českej humanitárnej a rozvojovej organizácie Člověk v tísni bola založená v roku 2004. Hlavnou misiou slovenskej pobočky je riešenie problémov, ktoré súvisia s problematikou sociálne vylúčených rómskych lokalít na území Slovenska – extrémnej chudoby, dlhodobej nezamestnanosti, nízkej úrovne vzdelania a zdanlivo neprekonateľnej bariéry medzi svetom Rómov a väčšinovej spoločnosti. Cieľom je odstraňovanie chudoby a začleňovanie sociálne vylúčených rómskych lokalít. O napĺňanie tohto cieľa sa snažia prostredníctvom realizácie komplexných programov, zameraných na rôzne oblasti (bývanie, vzdelávanie, zamestnanosť, podpora participácie), ako aj rôzne cieľové skupiny. Pri svojej činnosti sa snažia kombinovať úroveň priamych služieb (pomoc jednotlivcom a skupinám v konkrétnych lokalitách) so súčasnou snahou o ovplyvňovanie verejnej politiky (zmena prostredia pre sociálne začleňovanie).

Od začiatku svojej činnosti na Slovensku realizujú terénne sociálne a komunitné služby v obciach s vylúčenými rómskymi lokalitami. Na dennej báze prevádzkujú komunitné centrá prevažne v Prešovskom kraji. Jednou z ťažiskových

People in Need/Effective Social Services

Beneficiary: **People in Need**

Address: Svoradova 5, 811 03 Bratislava – administration

Palešovo nám. 34, 053 04 Spišské Podhradie – official

Web page: www.peopleinneed.sk

Grant: 69 383,06 Euro

Realisation period: October 2013 – January 2015

About the organisation: The Slovak branch of the Czech humanitarian and development organisation People in Need was established in 2004. The Slovak branch deals with issues of social exluded Roma localities in Slovakia – extreme poverty, long-term unemployment, low level of education and supposedly unbeatable barrier between the Roma world and the majority population world. The aim is to remove poverty and to integrate socialy exluded Roma localities. This target is being met by execution of complex programmes aimed at different areas (housing, education, employment, streghtening of participation), as well as by different target groups. In their activity, they try to combine the level of direct services (help to individual and groups in particulatr localities) with the parallel efforts aimed at public opinion influence (change of environment for social inclusion).

Since the beginning of their activity in Slovakia, they execute both terrain social and community services in villages with excluded Roma localities. On the daily basis, they operate community centres mainly in the Presov Region. One of the targeted services of community centres is a low

služieb komunitných centier je nízkoprahový program pre deti a mládež, ktorý je od apríla 2010 registrovaný na Prešovskom samosprávnom kraji ako sociálna služba.

Cieľ projektu: Posilniť 5 komunitných centier v Rómskych osadách (Sveržov, Doľany-Roškovce, Petrovany, Spišské Podhradie a Prešov lokalita „Tehelňa"), ktoré prevádzkuje táto MNO v oblasti individuálneho a cieleného poradenstva pre Rómskych spoluobčanov (individuálne rozvojové plány, kariérne poradenstvo, nízkoprahové denné centrá, dobrovoľnícke peer-programy v spolupráci so študentmi VŠ, sieťovanie služieb).

Dosiahnuté výstupy projektu:
- Vytvorili a realizovali individuálne rozvojové plány pre 131 rómskych občanov
- Pripravili Metodiku individuálneho plánovania
- Uskutočnili analýzu efektivity poskytovaných sociálnych služieb
- Uskutočnili 3 okrúhle stoly s MNO a tvorcami sociálnych politík
- Služby poskytovali 611 klientom

Projekt „Efektívne sociálne služby" kládol dôraz na kvalitu individuálnej práce s ľuďmi ohrozenými sociálnym vylúčením vo vybraných lokalitách prešovského kraja. Poskytovaním konkrétnych sociálnych služieb vytváral predpoklad pre uplatnenie sa na trhu práce, príležitosť rozhodnúť sa pre správnu profesijnú dráhu i priestor pre zmysluplné trávenie voľného času a rozvoj sociálnych zručností. Do každej z poskytovaných služieb vstúpil inovatívny prvok – individuálne plánovanie.

V rámci skvalitňovania služieb komunitných centier využívali metódu individuálneho poradenstva a plánovania nielen v službe pracovného poradenstva. Techniky individuálneho poradenstva využívali tiež v kariérnom poradenstve a v menšej miere aj v nízkoprahových centrách, ktoré sú súčasťou každého komunitného centra. Do vlastného plánovania sa pod vedením pracovníkov zapájali aj dobrovoľníci.

Podmienkou zapojenia sa do využívania individuálnych rozvojových plánov je skutočnosť, kedy klient/ka uzavrie s pracovníkom kontrakt na riešenie životnej situácie v pôsobnosti sociálneho pracovníka. Hlavnými náležitosťami plánov sú identifikačné údaje, základná sociálna anamnéza, stanovenie cieľov, záznam intervencií a konzultácií, priebežné hodnotenie dosahovania výsledkov. Evidenčný program ARUM je hlavným prostriedkom sledovania procesu práce s klientmi, nakoľko umožňuje všetky tieto informácie zaznamenať a v prehľadnej podobe exportovať.

Počas celého projektu sa zameriavali na činnosť v nízkoprahových denných centrách pre deti a rodinu (Roškovce, Petrovany, Sveržov, Spišské Podhradie, Prešov – Stará tehelňa) poskytovaním výchovno-preventívnych aktivít, denného skupinového doučovania, programu DoT – doučovanie a tútoring (individuálne doučovanie na princípoch metódy jedného na jedného i skupinové doučovanie), aktivizácie – realizácie motivačného systému, odmeňujúci deti a mladých za prácu na sebe alebo prácu pre komunitu ako aj podpora dobrovoľníctva mládeže.

Vo všetkých centrách sa venovali kariérnemu a pracovnému poradenstvu. V oblasti kariérneho poradenstva sa venovali hlavne programu PROFI – inovatívna metóda kariérneho poradenstva a profesnej orientácie detí a mládeže, končiacich základnú školu alebo vo veku tesne po ukončení povinnej školskej dochádzky, realizovaný formou skupinových stretnutí na základnej/strednej škole alebo popoludní v komunitnom centre. Takisto sa snažili pracovať na individuálnych plánoch a individuálnom poradenstve. V oblasti kariérneho poradenstva sa snažili riešiť s klientami oblasť zamestnanosti klientov s cieľom zvyšovania ich potenciálu zamestnať sa.

threshold programme for children and youth which is being registered as a social service in the Presov self-governing region.

Project objective: Strenghtening of 5 community centres in Roma settlements (Sveržov, Doľany-Roškovce, Petrovany, Spišské Podhradie and Prešov locality "Tehelňa") being operated by this non-governmental organisation in the field of individual targeted counselling for Roma co-citizens (individual development plans, carrier counselling, low threshold day care centres, volunteer peer-programmes in co-operation with university students, services networking).

Achieved outputs of the project:

- Created and implemented individual development plans for 131 Roma citizens
- Created Methodology of individual planning
- Elaborated analysis of efficiency of selected provided social services
- 3 round tables with NGOs and parties elaborating social policies
- Provided services for 611 clients

The Project "Effective Social Services" paid attention to quality of individual work with people jeopardised by social exclusion in selected localities of the Prešov Region. By the means of providing particular social services there were created prerequisites for being able to find a job, opportunity to decide about the correct future carrier and a room for meaningful spending of the free time and development of social abilities. There was an innovative element deployed in every provided service – individual planning.

As a part of improvement of the quality of community centres, they used the method of individual counselling and planning not only with regard to carrier counselling. Individual co uncelling techniques were used in the carrier counselling and in lower scope also in the low threshold centres that are part of every community centre. Volunteers under leadership of the social workers participated in the own planning.

The condition for participation regarding use of individual development plans is the fact when the client concludes a contract with the workers to solve a life situation wihin the responsibility of the social worker. The main requisites of the plans are: identification data, basic social anamnesis, setting the targets, record about interventions and consultations, continuous assessment of achieved results. The record making AURUM programme is a main tool for monitoring the work wih clients as it provides for the possibility to record all these information and to export them in a well arranged form.

During the entire project, the activity was targeted to low threshold day care centres for children and family (Roškovce, Petrovany, Sveržov, Spišské Podhradie, Prešov – Stará tehelňa) – by providing educational and preventing activities, daily group tutoring, DoT programme – learning and tutoring (individual tutoring based on one to one tutoring as well as the group tutoring), activisation – execution of the motivation system, rewarding children and young people for work at themselves or work for the community, as well as support to youth volunteering.
In all centres they provided carrier and labour councelling.

In the carrier councelling, they dealth mainly with PROFI programme – an innovative method of the carrier counselling and professional orientation of children and youth finishing the primary school or at the age just after completion of the mandatory school attendance organised in a form of group meetings at the primary/secondary school or in the afternoon in the community centre. In addition, they tried to work on individual plans and individual counselling. In the field of carrier counselling, they tried to solve with the clients their potential to find a job aimed at increasing their potential to find the job.

Analýza potvrdila, že službu pracovného poradenstva vyhľadávajú predovšetkým klienti, ktorým sa situácia po zamestnaní sa, zlepší, a ich príjem do rodiny bude vyšší. Zaujímavým poznatkom však bolo, že aj napriek tomu, že sociálny systém je pre zamestnanie sa demotivujúci, sú tu klienti, ktorí zamestnaním stratia hlavný príjem rodiny a ich situácia bude horšia. Títo klienti tvoria 20% z celkového počtu klientov, 75% z nich má na sebe uvalenú exekúciu, čo by v reálnom živote znamenalo, že prídu o svoj legálne nadobudnutý príjem.

Potvrdilo sa teda, že táto služba môže byť štartérom pre ľudí, ktorí napriek tomu, že zamestnať sa je pre nich „nevýhodné" ju využijú a hľadajú možnosti. Často sa služba spája aj s protidlhovým poradenstvom, ktoré je práve v týchto prípadoch nevyhnutné na to, aby sa situácia klientov mohla začať riešiť.

Vo veľkej miere rozsah tejto služby závisí od „funkčnosti" a zamerania služby terénnej sociálnej práce v obci alebo meste.

V prípade kariérneho poradenstva analýzou boli identifikované riziká v rámci stredoškolského štúdia ohrozenej mládeže a tiež motivačné prvky, ktoré podporujú želané správanie, štúdium na stredných školách. Analýza napomohla ujasniť priestor a kroky, ktorými sa ďalej v rámci služby uberať. V prvom rade je to eliminácia rizík, ktorými sú hlavne:

- neexistujúca podpora zo strany rodiny
- slabé finančné zabezpečenie
- slabá motivácia klienta, rómske tradície/kultúra
- slabé sociálne začlenenie v škole a neúspech v prospechu.

V druhom rade je to podpora motivačných a konštruktívnych prvkov v procese akými sú:

- osobná podpora klienta pracovníkmi komunitného centra
- podpora klientovej vlastnej motivácie – zvyšovanie sebavedomia, ambícií
- snaha o prepojenie vzdelávania s praxou
- podpora zo strany rodičov a pedagógov škôl

V budúcnosti je vhodné sa viac venovať programu práce s rodičmi a ich aktívnym zapojeným do študijného procesu vlastných detí, tiež aj pripraviť program práce s mládežou v školách, ktorého cieľom by bola podpora adaptácie v pre nich často úplne novom prostredí (internát, stredná škola).

The analysis confirmed that the carrier counselling is being searched for especially by the clients the situation of whom will improve after finding a job and income for the family will be higher. An interesting fact is that despite of the fact the social system for finding a job is demotivating, there are clients that will lose a main income for the family when they become employed and their situation will be worse. Such clients form 20% out of the total number of clients, 75% of them is subject to execution, i.e that means in a real life they will be deprived of their legal obtained income.

It was proven that this service may be a driver for people who despite of the fact that finding a job may be a "disadvantage" to them, use the service and search for possibilities. Many times the service is related to anticredit counselling which is in these cases necessary to start solving the situation of clients.

The scope of this service depends significantly from "functionality" and targeting of the terrain social work in the village or town.

In the case of the carrier counselling, the analysis identified risks within the secondary education of endangered young people and also motivation elements supporting desired behaviour, study at secondary schools. The analysis helped to identify the room and steps to follow in the service. First of all, it is the risks elimination which are:

- Lack of support from the family,
- Weak financial sources,
- Weak client's motivation, Roma tradition/culture,
- Weak social inclulsion at school and unsucess in school results.

Secondly, it is support of both motivation and construction elements in the process, e.g.:

- Personal support of the client by the community centre employees,
- Support of the own motivation by the client – increase of the self-estimation, ambitions,
- Effort to connect education with real life,
- Support by parents and school teachers.

In the future it is suitable to pay attention to the programme aimed at parents and their active participation into the study programme of their own children, also to elaborate the programme of work with young generation in schools, the part of which can be support to adaptation in a brand new environment for them (dormitory, secondary school).

Náruč/Podporné programy pre rodiny v kríze ako efektívny nástroj ochrany detí pred násilím

Príjemca: **Náruč – Pomoc deťom v kríze**

Adresa: Zádubnie 56, 010 03 Žilina

Webové stránky: www.naruc.sk

Nenávratný finančný príspevok: 65 967,93 Eur

Obdobie realizácie: júl 2013 – jún 2015

O organizácii: Náruč – Pomoc deťom v kríze vznikla v roku 1997 z iniciatívy profesionálov, ktorí vnímali nedostatočnosť systému starostlivosti o týrané, zneužívané a zanedbávané deti (obete CAN). Pomáhajú deťom, ktoré sú vo vlastných rodinách vystavené zneužívaniu, krutosti či ľahostajnosti, týraným ženám a rodinám ohrozeným domácim násilím. Deťom poskytujú bezpečné útočisko a všestrannú odbornú pomoc v rámci Detského krízového centra Náruč.

Ženám a rodinám poskytujú bezplatné špecializované poradenstvo a širokú ponuku podporných služieb vo svojich dvoch poradniach (v Čadci a v Žiline).

Realizujú aj vzdelávacie programy pre profesionálov, preventívne aktivity pre deti zamerané na predchádzanie násiliu v rodinách či dobrovoľnícke programy pre deti a rodiny. V posledných rokoch sa čoraz viac zameriavajú na prácu s ohrozenými rodinami a obhajobu záujmov týraných, zneužívaných a zanedbávaných detí.

Cieľ projektu: Zaviesť nové programy do práce odborníkov svojej organizácie, pôsobiacej v oblasti služieb pre obete domáceho násilia. Nové preventívne programy majú za cieľ obnoviť rodinné prostredie, pomôcť páchate-

Embrace/Family Strenghtening Programmes as an Effective Tool of Protecting Children from Violence

Beneficiary: **Embrace - Help for Children in Crisis**

Address: Zádubnie 56, 010 03 Žilina

Web page: www.naruc.sk

Grant: 65 967,93 Eur

Realisation period: July 2013 – June 2015

About the organisation: Arms – Help to children in crisis was established in 1997 based on the initiative of professionals perceiving lack of the system to take care of tortured, misused and neglected children (CAN victims). They help children exposed to misuse, cruelty, unconcern, to tortured women and families endangered by the domestic violence. They provide a safe place for children and complex professional help with the Crisis Centre for Kids called Arms. The provide a free of change specialised counselling to both children and women and a wide range of support services in their two counselling centres in (Čadca and Žilina). They organize educational programmes for professionals, preventive activities for children aimed at prevention of violence in families or volunteer programmes both for children and families. In recent years they focus on work with endangered families and advocate interests of tortured, misused and neglected children.

Project objective:
Introduce new programmes into the work of professionals in the organisation providing service to victims of domestic violence. New preventive programmes aims to renew fam-

ľom domáceho násilia reštrukturalizovať svoje správania a v konečnom dôsledku prispieť k predchádzaniu separácie detí od rodičov.

Dosiahnuté výstupy projektu:
- zavedenie 7 nových služieb
- včasná identifikácia 112 detí ohrozených syndrómom CAN
- zapojenie 111 iných profesionálov do prípadových konferencií
- posilnenie deinštitucionalizácie – návrat detí z DKC Náruč do pôvodnej rodiny, prípadne náhradnej rodiny – 88,6% – percento detí z umiestnených v DKC

Prípadové konferencie sú priestorom pre efektívnu pomoc dieťaťu, vzájomné obohatenie zúčastnených, odborný rast a v konečnom dôsledku sú aj nástrojom predchádzania syndrómu vyhorenia u pomáhajúcich pracovníkov.

Projekt „Podporné programy pre rodiny v kríze..." je zameraný na rozvoj terénnych a ambulantných sociálnych služieb v Detskom krízovom centre Náruč s cieľom zefektívniť ochranu detí ohrozených násilím v rodine a pracovať s rodinami v kríze, aby sa predišlo ich rozpadu a umiestneniu dieťaťa v ústavnej výchove. Prax ukazuje, že systém nechráni dostatočne deti ohrozené syndrómom CAN (dieťa týrané, zneužívané a zanedbávané), o.i. aj kvôli sla-

bej vyhľadávacej činnosti orgánov SPO. Do Detského krízového centra Náruč, ktoré pomáha deťom so syndrómom CAN, sa skutočne ohrozené deti dostávajú neskoro, čím sa znižuje možná efektivita pomoci, perspektíva práce s rodinou a návratu dieťaťa do pôvodného rodinného prostredia. Medzi klientmi sú často deti v pubertálnom a dospievajúcom veku, kedy sa problémy ohľadne násilia na dieťati a v rodine chronifikovali do tej miery, že sa u dieťaťa prejavujú závažné poruchy správania a emócií vedúce k nepriaznivému osobnostnému vývinu a tiež sociálnopatologické javy (záškoláctvo, užívanie alkoholu, fajčenie, trestná činnosť,...). Pôvodne ohrozené deti sa stávajú samé ohrozujúce pre spoločnosť. Rodinné vzťahy bývajú zväčša v tomto veku vážne narušené a perspektíva návratu dieťaťa do pôvodného rodinného prostredia je nízka. Limitované sú aj možnosti pomoci dieťaťu v rámci náhradnej rodinnej starostlivosti, ktorá uprednostňuje mladšie deti. Pokiaľ dieťaťu a jeho rodine v krízovej situácii je poskytnutá odborná starostlivosť v DKC Náruč a klient je potom nasmerovaný do sanovaného rodinného prostredia, chýba kontinuita a nadväznosť sociálnych služieb pre rodinu. Rodine v kríze nie je venovaná dostatočná pozornosť a podpora. Bývame svedkami opätovných zlyhaní a relapsu v rodinách, kde by bola perspektíva udržateľnosti rodinných vzťahov a funkčnosti rodiny za dlhodobejšej asistencie a podpory zvonka.

Prípadové konferencie sú spoločnými stretnutiami odborníkov, ale i laikov, ktorí sú zainteresovaní do riešenia problémov konkrétnej rodiny. Cieľom takéhoto stretnutia je vzájomná výmena informácií a naplánovanie spoločných postupov smerujúcich k sanácii rodinného prostredia. Zaujímavosťou, alebo odlišnosťou tohto nástroja od zaužívaných postupov je, že na tieto stretnutia sú prizývaní aj dotknutí členovia rodiny – najčastejšie rodičia dieťaťa, ale môžu to byť aj iní príbuzní či známi, ktorí majú k prípadu čo povedať. Títo majú možnosť sa priamo zapojiť do tvorby stratégií na pomoc rodine, prípadne reflektovať navrhované riešenia zo strany iných účastníkov. Prípadové konferencie sú na poli sociálnej práce v SR relatívne novým nástrojom.

Ako prvý fenomén tu vystupuje samotná prítomnosť členov rodiny na rokovaní odborného tímu: Začlenenie príbuzných dieťaťa (najmä rodičov či iných opatrovníkov) vytvára iné podmienky na rozhovor o problémoch rodiny, ako by to bolo v prípade ich neprítomnosti. Všetci zúčastnení musia viac vážiť svoje slová, musia sa naučiť hovoriť o veciach otvorene a pravdivo, no zároveň taktne. Pre odborníkov možno náročná situácia ale ani dotknutí rodičia/opatrovníci dieťaťa to nemajú ľahké – z viacerých strán musia prijať otvorenú kritiku na svoju osobu. Nie je neobvyklé, že to u nich končí slzami... Zaujímavým zistením bolo, že u žien – matiek sme sa stretli s väčšou odvahou zúčastniť sa týchto stretnutí, ako u ich partnerov. (Otcovia často vôbec nenabrali odvahu sa týchto stretnutí zúčastniť). Na druhej strane prítomnosť členov rodiny napomáha odbúraniu pocitu vyjadreného frázou „O nás bez nás."

Ďalšiu výhodu by sme radi ilustrovali príkladom z medicínskeho prostredia: tu je známy pojem kompliancia, ktorý popisuje ochotu pacienta spolupodieľať sa na liečbe – napr. dodržiavať liečebný režim, pravidelne užívať lieky, vyhýbať sa zdraviu škodlivým látkam... Má sa za to, že pacient vie do veľkej miery dopredu odhadnúť, nakoľko bude schopný dodržiavať všetky odporúčania lekára. Keď

ily environment, help to persons committing domestic violence to restructer their behaviour and finally to eliminate separation of children from their parents.

Achieved outputs of the project:

- 7 new services provided
- Early identification of 112 children endangered with CAN syndrome
- Engagement of 111 other professionals into case conferences
- Enhancement of deinstitutionalisation – return of children from Children Crisis Centre Náruč to the original family – 88,6% - percentage from children placed in the Children Crisis Centre

The case conferences provide space for an effective help to a child, mutual enrichment of participants, professional development and a tool to avoid burnt out syndrome of helping employees.

The project "Support programmes for families in crisis…" is aimed at development of terrain and ambulatory social service in the Children Crisis Centre Náruč aimed at improvement of efficiency of protecting children endangered by the family violence and work with families in crisis to avoid their break up and placement of a child into an institutional education. The practise proofs that the system does not sufficiently protects children endangered by CAN syndrome (child abused and neglected), also due to a weak detection ability of the authorities of social and legal protection. Endangered children get to the Children Crisis Centre Náruč, helping children with CAN syndrome, late decreasing thus possible efficiency of help, perspective work with the family and return of the child into the original family environment. Clients are oftenly children in their adolescent years when the problems related to violence became chronical to such an extent that the child suffers from significant behaviour and emotion disorders leading to negative personal development up to the social and pathological phenomena (absenteeism, alcohol drinking, smoking, criminal activity, …). Originally endangered children thus became threatening for the society. Family relations are seriously disrupted at this age and the perspective of return of the child into the original family is low. There are also limited possibilities to help the child within the foster family care preferring younger children. If the child and its family in crisis is provided professional care in the Náruč Centre and the client is thus oriented to the restructured family environment, there is missing continuity of social service for the family. Family in crisis is not paid sufficient attention and help. We are witnesses of repeated failures in families with the perspective of sustainability of family relations and functioning family if there is a long-term assistance and help from outside.

Case conferences are common meetings of experts and non-professionals involved into solving problems of the particular family. The aim of such a meeting is exchange of information and planning of common procedures targeted at recovery of the family environment. The special or difference of these tool form other common tools is that also affected family members are invited to these meetings – usually parents of the child or family members or frieds who have something to say to the case. They can directly participate in creating strategies for helping the family or to reflect solutions proposed by other participants. The case conferences are quite new tools in the social work in the SR.
The first phenomenon here is presence of the family members in discussion of the professional team: inclusion of the family members of the child (in particular parents or other guardians) creates different conditions for discussion about the family problems as it would be in the case of their absence. All participants have to more evaluate their words; they have to learn to talk about matters truthfully and openly but at the same time tactfully. For professionals it might be a challenging situation but it is not easy for affected parents /guardians of the child/ either - they have to accept an open critique regarding themselves from more sides. It is not unusual that they end up in tears….
It was an interesting finding that women – mothers have more courage to participate in this meetings than their partners. (Fathers oftely did not have the courage to participate in these meetings). On the other side, presence of the family members helps to eliminate the feeling which can be expressed by the phrase: "About us without us".

Another advantage we would like to illustrate by an example from medical environment: there is a known term "compliance" describing the willingness of the patient to participate in treatment – e.g. to comply with the medical care, regularly take medicaments, avoid substances dangerous to health… It is believed that the patient knows in advance to what extent he/she will be able to comply with all doc-

by sme preniesli tento príklad do oblasti sociálnej práce s rodinou, prítomnosť členov rodiny na prípadovej konferencii a ich možnosť vyjadriť sa k navrhovaným riešeniam (najmä čo sa týka reálnej možnosti ich uskutočnenia) do veľkej miery predikuje ich uskutočniteľnosť v praxi. Z našej skúsenosti vyplýva, že odborníci (najmä ak sa ich zíde viacero dohromady) majú spontánnu tendenciu naplánovať príliš náročné opatrenia na pomoc rodine, ktoré je potom ťažko preniesť do reálnej podoby. Robia tak síce v dobrej viere pomôcť rodine čo najskôr upraviť a zlepšiť vlastné sociálne pomery, pomalý progres až reziliencia (odpor) klientov však vedie k frustrácii na strane pomáhajúcich pracovníkov. Vzniká tak začarovaný kruh. Prítomnosť tých, ktorí budú musieť navrhované opatrenia uskutočniť a ich spätná väzba celý proces takpovediac uzemňuje a dáva mu realizovateľnú podobu. Ďalej by sme obrátili pozornosť na zloženie odborníkov zúčastnených na prípadových konferenciách: Za odbornú verejnosť sme zvykli najčastejšie pozývať predovšetkým pracovníkov SPO (sociálnoprávnej ochrany) – či už to boli kolízni opatrovníci detí alebo psychológovia – pracovníci referátov poradensko-psychologických služieb. Ďalej to boli zástupcovia samospráv (starostovia, alebo iní poverení pracovníci obecných úradov), zástupcovia škôl – najčastejšie triedni učitelia, výchovní poradcovia, ale v niekoľkých prípadoch aj riaditelia škôl. Boli sme prekvapení , s akou ochotu sa práve pedagógovia zúčastňovali týchto stretnutí. Vysvetľujeme si to tým,

že chtiac – nechtiac sú aj oni v pozícii, kedy musia riešiť problémy žiakov vyplývajúce zo zlého sociálneho zázemia. A nemáme tým na mysli len neprospievanie detí týkajúce sa školského prospechu. Podľa ich vyjadrení sú však v riešení týchto problémov často ponechaní na seba, sťažujú sa na zlú odozvu zo strany pracovníkov SPO, a preto možnosť spojiť svoje sily aj s inými odborníkmi a posunúť sa tak v riešení problému veľmi vítajú. Bohužiaľ, nepodarilo sa nám (zatiaľ) získať na stretnutie ošetrujúcich lekárov dieťaťa. Celkovo vnímame, že na Slovensku prítomnosť lekárov v riešení problematiky násilia páchanom na deťoch absentuje. Na strane druhej nebol problém v účasti pracovníkov pedagogicko-psychologických poradní alebo iných akreditovaných subjektov (mimovládnych organizácií), ktorí s rodinou v minulosti pracovali. Tu by sme radi poznamenali, že samotná prítomnosť viacerých odborníkov zastupujúcich rôzne profesie ešte nie je zárukou úspešnosti takéhoto stretnutia. Rôznosť profesií a odborných pohľadov je nutné skĺbiť, aby sa stretnutie nieslo nie v konfrontačnom, ale konštruktívnom duchu. Za tým účelom sme vždy na stretnutí mali osobu facilitátora, ktorého úlohou bolo obrusovať hrany a vyťažiť práve z rôznorodosti pohľadov na určitý problém. Môžeme však konštatovať, že možnosť stretnúť sa a otvorene komunikovať svoj odborný názor v zásade vedie skôr k zbližovaniu profesionálov na odbornej ale i ľudskej úrovni. V konečnom dôsledku nás všetkých spája spoločný záujem o dobro dieťaťa, aj keď niekedy videné inou optikou, alebo vychádzajúce z iného odborného zázemia. Možno najväčší rozpor sme spravidla vnímali medzi pohľadom pracovníkov SPO a našimi stanoviskami. Už samotné delenie na štátny a tretí sektor tu vytvára isté napätie. Bez toho, aby sme sa veľmi dopodrobna venovali analýze tohto fenoménu, môžeme skonštatovať, že všade tam, kde sa nám darilo posadiť sa s pracovníkmi SPO za jeden stôl a riešiť spoločne prípady „našich" detí, viedlo to k prehĺbeniu vzájomnej spolupráce a zbliženiu (nájdeniu spoločných postupov pomoci dieťaťu ale aj k znižovaniu napätia, nedôvery z dôvodu delenia sa na štátny a tretí sektor). Na prípadových konferenciách sa nemusia zúčastňovať len odborníci. Naša relatívne krátka skúsenosť hovorí, aké výhodné je pozvať na tieto stretnutia aj laickú verejnosť/ľudí zo širšej komunity. Tu máme na mysli osoby, ktoré sú nejako späté zo životom rodiny. Môžu to byť iní príbuzní, susedia, rodinní známi a pod. Často sme ich výber dávali do rúk priamo rodičom. Sú to akoby ľudia na ich strane. Okrem toho, že vyvažujú stranové rozloženie síl (z pohľadu členov dotknutej rodiny určite), prispievajú k pocitu bezpečia a celkovému psychickému komfortu rodičov. Pre odborníkov sú zas výborným zdrojom informácií a prispievajú tak k objektívnejšiemu pohľadu na problém. Keďže sú rodine najbližšie, sú to v neposlednom rade práve oni, ktorí dokážu na seba vziať mnohé úlohy smerujúce k stabilizácii rodiny (pravidelné návštevy, materiálna pomoc, asistencia so starostlivosťou o deti, stála emočná podpora...)

Odborné výstupy z jedného stretnutia sa stávajú akosi automaticky podnetmi pre prácu s inými rodinami. Prípadové konferencie vnímame ako priestor pre vzájomné obohatenie, odborný rast a v konečnom dôsledku sú aj nástrojom predchádzania syndrómu vyhorenia u pomáhajúcich pracovníkov, čo vôbec nie je zanedbateľný prínos.

tor's recoomendations. If we transfer this example to the area of social work with the family, the presence of the family members in the case conference and their opportunity to express themselves to the proposed solutions (in particular regarding their real possibility of their feasibility) predicts to a great exten their feasibility in real life. Based on our experience, experts (even if several of them meets together) spontaneously tend to plan too demanding measures for helping the family and they are thus difficult to transfer into the real life. However, they do it in a good will to help the family to change and improve own social situation, slow progress and resilience of clients lead to frustration on the side of helping persons. A vicious circle is thus created. The presence of those who will have to perform a proposed measure and their feedback provides so call grounding to the entire process and gives it a feasible shape. Moreover, we would like to pay attention to composition of experts participating in case conferences. Professional public is usually represented by the employees of social and legal protection authorities – either collision guardians of children or psychologist – employees of the councelling and psychological departments. Moreover there are representatives of local authorities (mayors, or other authorised representatives of local municipalities), representatives of schools – mostly class teachers, guidance councellors and in several cases also school principals. We were surprised how willing the teachers were to participate in these meetings. This

can be explained by the fact that teachers are in the position when they have to solve problem of pupils related to bad social circumstances. We do not have in mind only poor school results. According to their opinion, in solving these problems they are oftenly left alone, they complain about a bad response from the social and legal protection workers and thus they welcome the opportunity to join with other experts and to move ahead in solving the problem. Unfortunately, so far we were not able to get participation from general practitioners of the child. In general, there is an absence of general practitioners participating in solving the issue of children's violence. On the other hand, there is not problem of participation of the employees from pedagogic and psychologic counselling centres or other accredited entities (non-governmental organisations) co-operating with the family in the past. In this respect, we would like to point out that presence of several employees representing different professions is not the guarantee of the success of such the meeting. Difference of professions and expert viewpoints must be harmonised so that there is not a confrontation atmosphere at the meeting but rather the constructive one. For this purpose, there was a facilitator present at the meeting whose task was to built on difference of viewpoints to certain problem. Besides, we would like to state that an opportunity to meet and communicate openly the professional viewpoint leads in a matter of fact to convergence of professionals both at the professional and human level. Finally, we are all interconnected by a common interest in the child's well being even if sometimes perceived through different optics or based on different professional background.

The biggest contradiction was wieved between the opinion of social and legal protection employees and our viewpoints. The differentiation to the state sector and third sector itself causes a certain tention. Avoiding a detailed analysis of this phenomenon, we can state that if we were able to meet around one table with the social and legal protection employees and to commonly solve cases of "our" children this led to an increased mutual cooperation and convergence (finding common procedures of help to a child but also to decrease of the tension, mistrust due to the differentiation to the state and third sector).

Case conferences are not to be attended by experts only. Our relatively short experience proves that it is an advantage to invite non-professional from broader community to these meetings. We have in mind here persons related somehow to the life of the family. Those can be relatives, neighbours, friends, etc. Oftenly, we left up to the parents to select these people. They are kind on their side. Apart from balancing the distribution of powers (surely from the viewpoint of the affected family), they can contribute to the feeling of safety and overall mental comfort of parents. For experts they are an excellent source of information and they contribute to an objective viewpoint on the problem. As they are close to the family, they can take over many tasks leading to family stabilisation (regular visits, material help, assistance in taking care of children, emotional support,…).

Professional outputs from one meeting become automatically inputs for work with other families. The case conferences are wieved as the room for mutual enrichment, professional development and finally also a preventive tool against the burn out syndrome of helping employees which should not be neglected.

Oblasť podpory: Podpora sociálnej kohézie medzi obyvateľmi na lokálnej úrovni

Area of support: Supporting social cohesion of inhabitants on local level services of NGOs

ZPMP – PSC Impulz/Spoločne za prijatie – za život bez znevýhodnenia

Príjemca: **ZPMP v Petržalke – PSC Impulz**

Adresa: Turnianska 10, 851 07 Bratislava

Webové stránky: www.psc-impulz.sk

Partner: Občianske združenie WellGiving, Bratislava

Nenávratný finančný príspevok: 71 965,62 Eur

Obdobie realizácie: september 2013 – február 2015

O organizácii: Pracovno-socializačné centrum Impulz, bolo zriadené v marci 2001 združením na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím (ZPMP) v Petržalke. Cieľom je pomáhať ľuďom s mentálnym postihnutím, umožniť im všestranný individuálny rozvoj, udržiavať a ďalej rozvíjať vedomosti a zručnosti. Rozsah výchovno – vzdelávacích a pracovných činností prispôsobujú schopnostiam klientov a kombinujú ich s relaxačnými aktivitami.

V rehabilitačnom stredisku prebieha výcvik komunikačných, sociálnych ale aj pracovných zručností klientov. Pomocou spoločných sedení sa snažia, aby sa klienti naučili orientovať v situáciách, s ktorými sa stretávajú v bežnom živote, aby dokázali vyjadriť svoje potreby a obhajovať svoje práva.

V rámci pracovnej terapie a arteterapie, klienti vyrábajú rôzne dekoratívne predmety (maľujú svietniky, poháre, vázy a kamienky pre šťastie, vyšívajú, háčkujú šály a čiapky, ...).

V chránených dielňach pracuje v zamestnaneckom pomere päť ľudí. Majú dve chránené dielne: stolársku a dielňu na výrobu darčekových predmetov a sviečok.

Impulz/Together for acceptance – for the life without disadvantages

Beneficiary: **Association for help mentally disabled people in Petrzalka, Working - socialising centre IMPULZ**

Address: Turnianska 10, 851 07 Bratislava

Web page: www.psc-impulz.sk

Partner: Civic association WellGiving, Bratislava

Grant: 71 965,62 Eur

Realisation period: September 2013 – February 2015

About the organisation: Work-socialisation centre Impulz was established in March 2001 by an association for helping people with mental disability (AHMD) in Petržalka. The aim is to help people with mental disabilities, to allow for a versatile individual development, maintain and further develop knowledge and skills. Range of training - educational and professional activities is adapted to the client's ability and is combined with relaxing activities.

The rehabilitation centre runs training of communication, social as well as work skills of clients. Through joint sessions they try to teach the clients to orientate themselves in situations encountered in daily life, to be able to express their needs and defend their rights.

Within occupational therapy and art therapy, the clients produce various decorative items (paint candlesticks, glasses, vases and stones for good luck, embroider, crochet hook scarves and hats, ...).

Five people are working under employment in sheltered workshops. They have two sheltered workshops: carpentry and a workshop for the production of souvenirs and candles.

Cieľ projektu: Podporovanie inklúzie dospelých ľudí s mentálnym znevýhodnením formou ich zapojenia ako trénerov „zdravej populácie" v spolupráci so strednými školami. Profesionalizácia práce 8 chránených dielní (Barlička Prešov, Ayrton Prievidza, Jazmín Handlová, Dom Svitania Jakubov, Impulz Petržalka, Krídla Bratislava, Andreas, Šanca pre nechcených/Dúbravka, kde v spolupráci s profesionálnymi dizajnérmi, výtvarníkmi a odborníkmi z oblasti predaja vytvoria nové portfólio výrobkov a nástroje na získanie odbytu.

Dosiahnuté výstupy projektu:
- vytvorenie siete lokálnych podporovateľov – udelených 45 certifikátov „Očko do siete"
- vytvorenie videotréningov a 200 vyškolených účastníkov
- vytvorený nový produktový katalóg
- 12 klientov bolo vyškolených v životných zručnostiach
- 13 klientov sa vyškolilo v pracovných zručnostiach

Organizácia sa snaží zvýšiť šance na zabezpečenie svojej trvalej udržateľnosti, aby sa mohla venovať predovšetkým svojmu základnému poslaniu – podpore ľuďom s mentálnym postihnutím na ich ceste k väčšej nezávislosti od pomoci druhými. Boj o prežitie organizácie odčerpáva priveľa energie, ktorá by mala byť venovaná predovšetkým práci s klientmi. Dôvodom "neudržateľnosti" je súčasná legislatíva, ktorá znižuje výšku štátnych príspevkov na chránené dielne a sprísňuje kritériá ich udeľovania. Zároveň k "neudržateľnosti" prispieva aj stále sa zvyšujúci nápor na administratívne úkony a meškajúce refundačné platby, ale tiež všetky nepredvídané výdavky, ktoré musí znášať organizácia, či ide o práceneschopnosť zamestnancov, alebo napr. požiar, ktorý v našom prípade vyradil z činnosti chránenú dielňu na niekoľko mesiacov a platy zamestnancov v plnej miere museli byť hradené z našich vlastných zdrojov. To všetko sú bariéry pre trvalú udržateľnosť neziskovej organizácie, ktorá poskytuje služby klientom. To bol aj dôvod, prečo sa rozhodli pozornosť obrátiť predovšetkým na externé prostredie, na rozvíjanie dlhodobých partnerstiev, nadväzovanie a rozširovanie kontaktov na rôznych úrovniach a budovanie svojho mena medzi odberateľmi ale aj celkovo v spoločnosti. Výsledkom tohto procesu má byť väčšia finančná nezávislosť na štátnych finančných príspevkoch a na iných možno naďalej neprajných legislatívnych zmenách. Významnú rolu v rámci strategických partnerstiev zohráva podnikateľský sektor, ktorý tvorí najvyššiu časť príjmov z predaja výrobkov našej chránenej dielne najmä prostredníctvom náhradného plnenia. Konkurencia chránených dielní je vysoká, tak ako aj požiadavky zo strany firiem na rôznorodé portfólio a kvalitu výrobkov. Na druhej strane vo svete biznisu naďalej pretrváva nechuť k využitiu náhradného plnenia z dôvodu administratívnej záťaže, ale aj neznalosti tohto nástroja. Uvedené dôvody nás viedli k hľadaniu riešenia.

a) Rozšírenie portfólia o nové, originálne výrobky, ktoré sú finančne úsporné a prihliadajú na obmedzenia našich zamestnancov so zdravotným postihnutím: Inovatívnosť a umelecký dizajn výrobkov pri zachovaní minimálnych ekonomických nákladov na výrobu boli zabezpečené vďaka našim dobrým vzťahom s pedagógmi VŠVU v Bratislave. Prezentácia projektu na akademickej pôde oslovila pár študentov, vďaka ktorým vznikli tie najhodnotnejšie výstupy projektu – nový katalóg výrobkov,, certifikát „Firma priateľská k ľuďom s postihnutím" a symbol kampane a ocenenie „Očko do siete", ďalšie propagačné materiály ale aj kuchárska kniha pre ľudí s mentálnym postihnutím.

b) Profesionálny prístup v komunikácii s firemnými zákazníkmi pre vznik dlhodobých strategických partnerstiev: Keďže naša organizácia nedisponuje dostatočnou finančnou a personálnou kapacitou pre takýto výkon, splnenie požiadavky profesionality v komunikácii s biznis sektorom prevzala partnerská organizácia Wel-

Aim of the project: Promoting inclusion of adults with mental handicaps through their involvement as coaches of "healthy population" in cooperation with high schools. Professionalisation of work of 8 sheltered workshops (Barlička Prešov, Ayrton Prievidza, Jazmín Handlová, Dom Svitania Jakubov, Impulz Petržalka, Krídla Bratislava, Andreas, Šanca pre nechcených/Dúbravka), where a collaboration with professional designers, artists and professionals from the sale sphere will create a new portfolio of products and tools to gain sales.

Achieved outputs of the project:

- Creation of a network of local supporters – awarded 45 certificates "Očko do siete"
- Video training and 200 trained participants
- New products catalogue
- Training of 12 clients in common daily skills
- Training of 13 clients in work skills

The organization tries to increase the chances of ensuring its sustainability, in order to pursue mainly its primary mission - to support people with mental disabilities on their way towards a greater independence from the help of others. Fight for the survival of the organization depletes too much energy, which should be mainly devoted to work with clients. The reason for "lack of sustainability" is the current legislation that reduces the amount of public contribution to sheltered workshops and tightens the criteria for their award. At the same time is the "lack of sustainability" also caused by an ever-increasing strain on administrative tasks and overdue refund payments, but also by all the unforeseen expenses to be borne by the organization, whether it is an employee sick leave or for example fire, which in this case renders the sheltered workshop inoperative for several months, and salaries of employees have to be financed in full from our own resources. These are all barriers to the sustainability of a non-profit organization that provides services to clients. That was also the reason why they decided to turn the attention primarily to the external environment, to develop long-term partnerships, establishing and broadening contacts at different levels and building their name among customers, but also generally in society. This process should result in more financial independence from state funding and from other, maybe continuously unfavourable, legislative changes. A major role within strategic partnerships is played by the business sector, which constitutes the greatest proportion of revenues from sales of products of our sheltered workshop mainly through facultative compensation. The competition of sheltered workshops is high, as well as the demand from companies for a diverse portfolio and quality products. On the other hand in the business world there is still an aversion towards utilization of facultative compensation because of the administrative burden, but also ignorance of this instrument. The stated reasons led us to look for a solution.

a) Extending the portfolio with new, original products that are cost-efficient and take into account the limitations of our employees with disabilities: Innovation and artistic design of products while minimizing the economic costs of production were secured thanks to our good relations with the teachers from Academy of Fine Arts in Bratislava. Project presentation on campus has approached a couple of students thanks to which arose the most valuable outcomes of the project - a new product catalogue, the certificate "Company friendly to people with disabilities" and a symbol of the campaign and the award "Očko do siete", other promotional materials but also a cookbook for people with mental disabilities.

b) Professional approach in communication with business customers for the establishment of long-term strategic partnerships: Since our organization does not have sufficient financial and personnel resources for such performance, fulfilment of requirements of professionalism

lGiving. Má mnohoročné skúsenosti v zámere ideovo, prakticky a zmysluplne prepojiť tému chránených dielní s podnikateľskou sférou, podporiť myšlienku sociálneho podnikania v marketingových stratégiách a napomáhať rozvíjaniu aktívnych, vzájomne prospešných vzťahov. Keďže zo strany firiem je neustály dopyt po nových, nízkonákladových darčekových predmetoch spotrebného charakteru, v spolupráci s VŠVU v Bratislave a firmou Aleš Zlocha – Sviečky PSC Impulz rozbehol výrobu nových dizajnov sviečok a ďalších produktov, ktoré boli zaradené do koncoročnej katalógovej ponuky. O správnej voľbe nového sviečkového dizajnu svedčí aj cena „Najlepší výrobok" udelená PSC Impulz na Radničkiných trhoch 2014 a významné množstvo objednávok tohto produktu zo strany firiem. Ako vhodný marketingový nástroj sa v priebehu projektu ukazuje aj nápad oceňovania firiem certifikátom „Firma priateľská k ľuďom s postihnutím" a symbolom „Očko do siete", ktoré symbolizuje aktívny vstup firmy (verejnej inštitúcie) do siete podpory ľuďom so znevýhodnením. Ocenenia sú verejne udeľované za príslušný rok rôznym subjektom (aj jednotlivcom v podobe odznaku) za splnenie niektorého z kritérií a veríme, že prispeje k udržaniu a ďalšiemu rozvíjaniu partnerstiev. Dlhodobý prínos Vďaka strategickému balíčku vyššie uvedených riešení pre profesionálnejšiu spoluprácu s firmami a inštitúciami a vďaka udeľovaniu certifikátov „Firma priateľská k ľuďom s postihnutím" s ocenením „Očko do siete", okruh podporovateľov organizácie výrazne vzrástol, čo sa odrazilo na jej príjmoch, rozšírení portfólia výrobkov a na zvýšení životného pulzu organizácie. Veríme, že vďaka týmto riešeniam finančná flexibilita a nezávislosť organizácie na štátnych príspevkoch sa bude zvyšovať, čo prispeje k pokojnejšej atmosfére a rôznorodejšej škále vzdelávacích a terapeutických aktivít pre klientov.

V priebehu plánovania výroby produktov v chránenej dielni, oslovovania nových firemných partnerov, a komunikácii o podmienkach a kvalite produktov je nevyhnutné nestratiť zo zreteľa isté obmedzenia v pracovnom výkone ľudí s postihnutím. Prispieva k tomu aj náš nový katalóg, ktorý zákazníkom umožňuje nahliadnuť do tvorivej nálady chránenej dielne a nadviazať bližší kontakt s jej zamestnancami prostredníctvom fotografií a stručných komentárov k výrobkom. Ďalším problémom je nápor objednávok na väčšie množstvá produktov v záverečných mesiacoch roka, čo prináša stres a riziko nedodržania obchodných podmienok. Riešením je vytváranie skladových zásob najviac požadovaných výrobkov počas celého roka.

in communication with the business sector has been taken over by the partner organization WellGiving. They have many years of experience in the intention to ideologically, practically and meaningfully connect the topic of sheltered workshops with businesses, promote the idea of social entrepreneurship in marketing strategies and assist in the development of active, mutually beneficial relationships. Since the companies are in constant demand for new, low cost gift items of consumer nature, in cooperation with the Academy of Fine Arts in Bratislava and the company Aleš Zlocha - Candles PSC Impulz have started the production of new candles designs and other products that were included in the year-end catalogue offer. The right choice of a new candle design is also evidenced by the prize "Best product" awarded to PSC Impulz at Radničkine trhy (Radnička's market) in 2014 and a significant number of orders for this product by companies. As a useful marketing tool in the course of the project has shown to be the idea of acknowledging companies with a certificate "Company friendly to people with disabilities" and the symbol "Očko do siete", which symbolizes the active input of a company (public institution) to a network of support for people with handicaps. The awards are publicly awarded for the relevant year to various entities (including individuals in the form of a badge) for fulfilling any of the criteria and we believe it will contribute to maintaining and further

develop partnerships. Long-term benefits thanks to the strategic package of the above solutions for a more professional collaboration with companies and institutions, and thanks to award of certificates "Company friendly to people with disabilities" with appreciation "Očko do siete" we have significantly increased the circle of supporters of the organization, as reflected in its revenues, expansion of the products portfolio and on the increase of life pulse of the organization. We believe that these solutions will increase the flexibility and financial independence of organizations from government contributions, which will contribute to a more peaceful atmosphere and varied range of educational and therapeutic activities for clients.

During production planning of products in a sheltered workshop, reaching out to new corporate partners, and communication on conditions and product quality, it is essential not to lose sight of some limitations in the work performance of people with disabilities. Another contribution to this is thanks to our new catalogue, which allows customers to peek into the creative mood of the sheltered workshop and to create a closer contact with its employees through photos and a short commentary of the products. Another problem is the storm of orders for large quantities of products in the final months of the year, which brings stress and risk of failure to comply with terms and conditions. The solution is to create stocks of the most desired products during the year.