

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

**Bakalářská práce**

TERÉNNÍ SOCÁLNÍ PRÁCE S DROGOVĚ  
ZÁVISLÝMI JEDINCI

v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Autor práce: Eva Koudelková

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3

2020

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

*Podpis studenta*

## Poděkování

Mé poděkování patří vedoucímu bakalářské práce panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za jeho odborné vedení, cenné rady a pomoc při zpracování této práce. Děkuji také všem klientům Streetwork Český Krumlov, kteří se zúčastnili výzkumného šetření, za jejich ochotu, otevřenost a upřímnost při rozhovorech.

# OBSAH

ÚVOD.....	6
1 TERMINOLOGIE A ZÁKLADNÍ POJMY STREETWORKU .....	8
1.1 Streetwork.....	8
1.1.1 Nízkoprahovost.....	9
1.1.2 Mobilita .....	9
1.1.3 Aktivní vyhledávací činnost .....	10
1.1.4 Doprovodná funkce.....	10
1.1.5 Kontakt .....	10
1.2 Filozofie streetworku.....	11
1.2.1 Přístupy v pomoci uživatelům drog .....	11
1.3 Vymezení cílové skupiny .....	13
1.4 Sociální služby.....	15
1.4.1 Terénní program.....	15
1.4.2 Kontaktní centrum.....	16
1.5 Poskytované služby terénními programy .....	16
1.5.1 Výměnný program .....	16
1.5.2 Poradenství a informační servis.....	17
1.5.3 Testování a informace o infekčních chorobách .....	17
1.5.4 Odkázání na navazující organizace.....	18
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – STREETWORKER.....	19
2.1 Kontakt jako základ terénní práce.....	20
2.2 Rizika spojená s výkonem práce terénního sociálního pracovníka.....	21
3 STREETWORK ČESKÝ KRUMLOV .....	24
3.1 Cíle terénního programu Streetwork.....	24
3.2 Poskytované služby .....	25
3.3 Popis fungování TP Streetwork .....	27
4 VÝZKUMNÁ ČÁST.....	29
4.1 Cíl výzkumu.....	29
4.2 Výběr respondentů .....	29
4.3 Sběr dat.....	30
4.4 Výzkumné otázky.....	30
4.5 Vyhodnocení rozhovorů .....	31
4.5.1 Vyhledání TP Streetwork a důvod spolupráce .....	31
4.5.2 Spokojenost s obsahem služeb.....	32

4.5.3	Názor na výměnný program .....	33
4.5.4	Pohled na streetworkery .....	34
4.5.5	Porovnání TP Streetwork s jinými zařízeními stejného typu .....	35
5	DISKUZE.....	37
6	ZÁVĚR .....	40
7	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	42
8	ABSTRAKT .....	44
9	ABSTRACT .....	45

## ÚVOD

Bakalářská práce pojednává o terénní sociální práci s drogově závislými jedinci na návykových látkách. Zájem o tuto problematiku mě provází od střední školy, kde jsem zpracovala ročníkovou práci na téma „Alkoholismus mladistvých“, a již v tom čase jsem přemýšlela, že bych s cílovou skupinou drogově závislých jedinců chtěla pracovat a pomáhat jim ve zvládnání jejich složité životní situace, kterou závislost přináší.

V průběhu studia na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích jsem absolvovala praxi v terénním programu Streetwork Český Krumlov, kde jsem nyní přibližně půl roku zaměstnaná jako terénní a kontaktní pracovník. Za mou působnost v této sociální službě jsem se setkala s rozličnými názory na poskytování pomoci skupině drogově závislých jedinců. Mnoho lidí tuto skupinu ve společnosti odsuzuje, odmítá nebo přehlíží a poskytování pomoci takovým lidem zavrhuje. Avšak málokdo si uvědomuje, jak je pro takového člověka těžké najít motivaci ke změně, chtít skoncovat se svou závislostí nebo ji alespoň umírnit a opět mít impuls k začlenění se do chodu společnosti. V těchto směrech obecně nabízí svou pomoc nízkoprahové sociální služby, kam se řadí i právě zmiňovaný terénní program.

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak klienti terénního programu Streetwork Český Krumlov hodnotí a pohlíží na poskytované služby a samotné terénní sociální pracovníky prostřednictvím rozhovorů. Příspěvky klientů mohou být využity jako jeden z nástrojů pro zkvalitnění služeb v rámci terénního programu.

Zkvalitnění služeb více na míru klientům považuji za důležitý prvek celé sociální práce, neboť jak se vyvíjí doba, mění se i potřeby klientů v dané službě. A zejména u tohoto typu sociální práce je důležité upravovat obsah poskytovaných služeb více potřebám klientům, neboť se jim služba primárně nabízí sama a měla by proto reagovat na aktuální potřeby této cílové skupiny.

Zpětnou vazbu na svou činnost mohou pracovníci získávat z různých zdrojů. Nejčastěji bývá v literatuře zmiňována supervize, což je považováno za „bezpečnou,

laskavou a obohacující zkušenost“.<sup>1</sup> Supervizor má za úkol provázet supervidovaného jedince, skupinu, tým nebo organizaci v reflektování své práce a vztahů, v lepším porozumění a nacházení nových řešení problematické situace nebo v rozvoji nových perspektiv profesního chování.<sup>2</sup> Dalším zdrojem pro zkvalitnění služeb mohou být např. „jednání u kulatého stolu“, reflexe vedení organizace (např. porady pracoviště), dotazníky spokojenosti apod.

V teoretické části se zabývám vysvětlením metody sociální práce streetwork a principů této metody v obecné rovině, které pomáhají přiblížit dostupnost klientům mimo dosah institucionálních služeb. Dále hovořím o filozofii streetworku, kde se zmiňuji o cílech, zohledňuji zde cílovou skupinu a přístupy v pomoci uživatelům drog – harm reduction a public health. Tyto dva přístupy jsou stěžejními pro streetwork a napomáhají k vymezení cílů této metody sociální práce. Další kapitola se zabývá terénním sociálním pracovníkem – streetworkerem. V poslední kapitole teoretické části představuji terénní program Streetwork Český Krumlov, jeho cíle směrem ke klientům, také se zmiňuji o poskytovaných službách a jako poslední součást této kapitoly popisuji fungování terénního programu.

Výzkumná část je uskutečněna kvalitativním výzkumným šetřením pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klienty terénního programu Streetwork Český Krumlov. Zajímám se o to, proč klienti začali s terénním programem spolupracovat a co je k tomu vedlo, proč aktuálně s pracovníky spolupracují, jaký mají názor na poskytované služby a zda by něco v rámci těch služeb pozměnili. Dále věnuji pozornost jejich názoru ohledně výměnného programu, který je základní a zároveň tou nejvyužívanější poskytovanou službou terénního programu. Posledním zkoumaným okruhem je pohled klientů na osobu terénního sociálního pracovníka, jenž je v mých očích alfou a omegou celého streetworku, neboť je to on, kdo nabízí služby, kdo je nejčastěji prvním kvalifikovaným člověkem, s kterým se drogově závislý jedinec dostane do kontaktu.

---

<sup>1</sup> Český institut pro supervizi. *Co je supervize*. 2006 [online]. [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

<sup>2</sup> Srov. Český institut pro supervizi. *Co je supervize*., 2006 [online]. [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

# 1 TERMINOLOGIE A ZÁKLADNÍ POJMY STREETWORKU

Úvodem bych se chtěla krátce zmínit o používané terminologii streetworku, neboť není jednotná a pro někoho může být matoucí.<sup>3</sup> Terénní sociální práce bývá ztotožňována s „terénní prací“, s „terénními programy“, s komunitní sociální prací nebo se „streetworkem“. Terénní sociální práce slouží k primární prevenci a je orientována na potřeby klienta, nesleduje jiný zájem nebo objednávku. Je také současně službou sociální prevence a má tedy chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.<sup>4</sup>

Pojetí terénní sociální práce není v systému sociálních služeb dostatečně sdílené, neboť dochází k rozdílnému používání pojmu terénní sociální práce různými poskytovateli služeb, vzdělavateli či metodickými orgány.<sup>5</sup>

Terénní sociální práce je určována nejen způsobem práce, ale i cílovou skupinou, kterou má v hledáčku. Cílová skupina se často potýká se sociálním vyloučením, čemuž má terénní sociální práce svými nástroji předcházet. Tento fenomén brání lidem zapojit se do ekonomických, spotřebních nebo politických a dalších jiných aktivit společnosti a znemožňuje jim tak být plnoprávními občany. Takoví jedinci pak často rezignují na vyhledání institucionální pomoci, ač jsou to nejčastěji právě oni, jenž jsou nositeli životních témat, ke kterým se sociální práce tradičně obrací.<sup>6</sup>

## 1.1 Streetwork

Streetwork definujeme jako „specifickou, vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.

---

<sup>3</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 16-17

<sup>4</sup> Srov. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce In JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. s. 11

<sup>5</sup> Srov. TAMTÉŽ.

<sup>6</sup> Srov. TAMTÉŽ.

Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 7



Tyto osoby jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.<sup>7</sup>

Jiná charakteristika, která vystihuje streetwork ještě více přesněji, pochází od autora A. Elicha, který hovoří o streetworku jako o „navštěvující sociální práci, která nečeká, až se na ni kdokoliv obrátí s problémem, ale která se sama nabízí v místech vznikajících sociálních konfliktů“.<sup>8</sup>

Streetwork má svá východiska a principy, které napomáhají lepší dostupnosti klientům, jenž jsou mimo dosah institucionálních služeb z různých důvodů – bojí se služby navštěvovat nebo o nich neví, často mají špatné zkušenosti s úředníky nebo policií. Důvodem proč uživatelé drog služby nevyhledávají může být také to, že se jedná o stigmatizovanou skupinu.<sup>9</sup> Nyní se budu věnovat těmto principům, které společně s dalšími východisky utváří celou metodu sociální práce streetwork.

### 1.1.1 Nízkoprahovost

Nízkoprahovost zaručuje klientovi anonymitu, bezplatnost, nemusí se objednávat na schůzku, ale může přijít kdykoli během otevírací doby apod. Na klienta se při prvním kontaktu nekladou téměř žádné nároky. Klient si sám určí, jakých služeb chce využívat, nebo může služby zcela odmítnout. Avšak pro řadu klientů jsou i nízkoprahová zařízení nedosažitelná z různých důvodů, proto se pracovníci vydávají do ulic přímo do klientova prostředí.<sup>10</sup>

### 1.1.2 Mobilita

Mobilita sociálního pracovníka spočívá ve schopnosti sledovat konkrétní potřeby a zájmy skupiny, umět ihned reagovat na vzniklou situaci a být připraven se přesunout do aktuálního místa, kde se cílová skupina zdržuje, spontánně schází a tráví svůj volný čas. K přemístění dané skupiny může dojít kvůli rozmanitým faktorům jako je například<sup>11</sup>:

- denní doba (večer nebo v noci se mohou scházet jinde než přes den),

---

<sup>7</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013, Vyd. 3. ISBN 978-80-262-0213-4, s. 189

<sup>8</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013, Vyd. 3. ISBN 978-80-262-0213-4, s. 190

<sup>9</sup> Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí*, 3/2007. s. 13.

<sup>10</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 Mezioborový přístup*. s. 160

Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 7

<sup>11</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 190

- roční období (v létě se zdržují převážně v otevřených prostorách – na ulici, v parcích, u nádraží, na náměstí atd., v zimě naopak vyhledávají krytá, chráněná místa – nádraží, opuštěné budovy, sklepy, podchody atd.),
- den v týdnu,
- akce rozsáhlejšího charakteru (fotbalový zápas, hudební akce, koncerty atd.),
- a jiné.<sup>12</sup>

### 1.1.3 Aktivní vyhledávací činnost

Vyhledávací činnost je prvním krokem při aktivním kontaktování klientů. Obsahem vyhledávání je monitoring lokality – sběr, analýza a sumarizace získaných informací o charakteru, příčinách a intenzitě sociálně-patologických jevů v dané oblasti, dále aktivní depistáž a kontaktování členů cílové skupiny. Sociální pracovníci se snaží co nejlépe poznat a porozumět přirozenému prostředí klientů, jejich zvyklostem a dynamice životního stylu, aby se později mohli přizpůsobovat procesům života v jejich specifickém světě.<sup>13</sup>

### 1.1.4 Doprovodná funkce

Sociální pracovník doprovází klienty krizovými obdobími, poskytuje pomoc a podporu v asistenci při zvládání obtížností rizikového životního stylu. Plně akceptuje klienty a nedirektivním přístupem se snaží a podporuje, aby se klienti začlenili do společnosti a mohli se seberealizovat.<sup>14</sup>

Kromě motivace a podpory, může mít doprovázení i podobu fyzickou, kdy sociální pracovník zprostředkuje schůzku nebo přímo asistuje klientovi do konkrétní instituce, která mu může pomoci.<sup>15</sup>

### 1.1.5 Kontakt

Jak jsem již zmínila výše, streetwork nečeká až si ho drogově závislí jedinci najdou, ale sám se nabízí v lokalitách, kde se tyto lidé scházejí. Kontakt je základem celé terénní práce. Sociální pracovník přichází se záměrem kontaktovat co nejvíce uživatelů drog, udržovat

<sup>12</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 190

Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 7-8

<sup>13</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. s. 190

Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 7

<sup>14</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. s. 7-8

<sup>15</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 8

a dále rozvíjet tyto kontakty. Pro udržení kontaktu i do budoucna je důležité vystupování a jednání pracovníka, ale i jeho zevnějšek, atmosféra v danou chvíli, forma hovoru nebo zakázka, s kterou přichází. Toto a další je stěžejní při prvním kontaktu, neboť od toho se budou odvíjet kontakty další. Závísí pouze na klientovi, zda se s pracovníkem opět setká.<sup>16</sup>

## 1.2 Filozofie streetworku

S principy užívanými v rámci streetworku souvisí i filozofie této metody sociální práce – vymezení cílové skupiny, přístupy v pomoci uživatelům drog, seznámení se s drogovou scénou a další. Z mého pohledu jako terénního pracovníka je stěžejní znát a pochopit přístupy v pomoci uživatelům drog. Považuji to za důležité nejen proto, aby pracovník lépe pochopil svou roli terénního pracovníka, ale i proto, aby klientům nabízel pomoc v rámci těchto přístupů a věděl, v jakém rozsahu je schopen jim pomoci.

### 1.2.1 Přístupy v pomoci uživatelům drog

Streetwork vychází ze dvou pragmatických přístupů, které napomáhají k vymezení cílů této metody sociální práce a jsou na sobě vzájemně závislé – Public Health a Harm Reduction.

**Public Health**, česky můžeme přeložit jako ochrana veřejného zdraví, staví do popředí zájem společnosti jako celku a věnuje se zdraví populace, nezaměřuje se pouze na individuálního jedince. Tento přístup vznikl a vyvíjel se jako odpověď na problematiku v souvislosti s šířením viru HIV. Soustřeďuje se tedy na osvětu před přenosem závažných infekčních chorob (hepatitida B, hepatitida C, HIV, syfilis) a sběr pohozeného injekčního materiálu, který může být infekčními chorobami infikovaný. Přístup Public Health bere v potaz, že prevence je vždy méně nákladná nežli následná léčba či represe.<sup>17</sup>

V rámci tohoto přístupu distribuují terénní programy klientům prezervativy, edukační materiály, zprostředkovávají informace ohledně léčby infekčních a pohlavně přenosných chorob a poskytují bezplatné testování pohlavně přenosných chorob.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce*. s.131

<sup>17</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti I Mezioborový přístup*. s. 79

<sup>18</sup> Srov. TAMTÉŽ.

**Harm Reduction** definujeme jako snižování zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním návykových látek. Přístup akceptuje, že klient v dané době užívá drogy a nechce nebo nemůže z nějakého důvodu přestat – nemá například žádnou nebo dostatečnou motivaci ke změně. Neklade si za cíl úplnou abstinenci klienta od drogy, cílem je minimalizovat, omezit či zmírnit rizika spojená s užíváním drog a bezpečně brání. Jedná se o motivaci ke změně rizikového chování směrem k méně rizikovému.<sup>19</sup>

Rizika a poškození, která se snaží tímto přístupem sociální pracovníci minimalizovat, zmírnit, omezit nebo jim zcela předejít jsou zejména<sup>20</sup>:

- život a zdraví ohrožující infekce, které se šíří sdílením injekčních stříkaček při intravenózní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem,
- tělesné komplikace, jako například abscesy, záněty, poškození vnitřních orgánů nebo jejich špatné fungování či úplné zastavení jejich funkcí – což může být důsledkem dlouhodobého intravenózního užívání znečištěných drog s různými příměsemi (slangově tzv. „říznutých“ drog), nedostatečného příjmu vody nebo přehřátí organismu,
- předávkování (může být způsobeno neodhadnutím přiměřeného množství účinné látky),
- dlouhodobé působení vysokých dávek,
- sociální vyloučení a ztráta lidské důstojnosti.<sup>21</sup>

V rámci bezpečnější aplikace drog si mohou klienti bezplatně vyměnit použité injekční stříkačky a jehly za nové nebo dostat materiál ke snížení zdravotních rizik při užívání drog intravenózně. S Harm Reduction také souvisí poskytování informací o rizicích spojených s rizikovým užíváním (např. sdílení inzulínové stříkačky a dalšího materiálu potřebného k aplikaci drogy).

Autoři Staníček a Hrdina uvádějí v kapitole knihy Kontaktní práce „Pravidla a postoje Harm Reduction“, které jsou shrnuty do šesti bodů a vystihují základní zásady tohoto přístupu.

---

Srov. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D., *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. s. 252

<sup>19</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti I Mezioborový přístup*. s. 79

<sup>20</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 79-80

<sup>21</sup> Srov. TAMTÉŽ.

1. Harm Reduction prosazuje, že některé způsoby aplikace drog jsou bezpečnější než jiné, např. inhalování heroinu z aluminiové folie je bezpečnější než intravenózní aplikace.
2. Harm Reduction prosazuje, že abstinence není v dané chvíli tím nejdůležitějším nebo nejvhodnějším cílem.
3. Harm Reduction pracuje s lidmi „tam, kde jsou“.
4. Harm Reduction prosazuje, že uživatelé drog jsou schopni řídit si svůj vlastní život a měnit se.
5. Harm Reduction pravidelně vtahuje uživatele drog do spolupráce na programech a aktivitách, které jsou zaměřeny na pomoc jim samým.
6. Harm Reduction počítá s prostředím uživatele drog a jeho okolím, aby byly zvolené intervence účinné.<sup>22</sup>

### 1.3 Vymezení cílové skupiny

Člověk označován jako drogově závislý jedinec nebo uživatel drog nemá jednoduché postavení ve společnosti. Nejčastěji jsou tito lidé stavěni na okraj a stávají se sociálně vyloučenou skupinou. Nikdo na ně příliš nehledí. Jedná se totiž o stigmatizovanou skupinu. Spíše mají zkušenosti s represivní stránkou oficiálních institucí, a to především špatné zkušenosti s policií či úředníky.<sup>23</sup>

Streetwork se soustřeďuje na tzv. skrytou populaci (tj. obtížně dosažitelná klientela) s minimální motivací službu vyhledat a řešit závažné problémy, ať už zdravotního, sociálního, psychologického či právního charakteru. Do skryté populace řadíme tzv. experimentátory, pravidelné uživatele drog a problémové uživatele v rozvinutém stupni závislosti, kteří vykazují rizikové chování, žijí rizikovým způsobem života a nejsou motivováni ke změně tohoto nespořádaného chaotického životního stylu. Často inklinují k sociálně-patologickým jevům. Terénní programy jsou nejčastěji první sociální službou, s kterou klienti přijdou do styku. Takže můžeme říct, že jsou jakýmsi pomyslným začátkem péče o uživatele drog.<sup>24</sup> Nyní velmi stručně popíšu nejzákladnější rozdíly mezi jednotlivými skupinami skryté populace.

---

<sup>22</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 1 Mezioborový přístup*. s. 79-80  
Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce*. s. 224-225

<sup>23</sup> Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí* 3/2007. s. 14

<sup>24</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 Mezioborový přístup*. s. 159

Experimentátoři jsou většinou mladí lidé, někdy označováni jako „děti ulice“, v počátečním stádiu různých drogových experimentů. Experimentátorství pak může vyústit v pravidelné užívání drog. A jak už napovídá samotný název, takoví uživatelé se potom stávají pravidelnými uživateli drog. Zdravotní nebo sociální situace těchto uživatelů nebývá ještě takovou pohromou, tudíž nemají motivaci ke kontaktu s pomáhající institucí.<sup>25</sup>

Poslední skupinou jsou problémoví uživatelé drog. Ti jsou v rozvinutém stádiu závislosti a často nejsou schopni vyhledat a využít pomáhající instituce, i přes to, že někdy zájem o tuto pomoc projevují. Podle EMCDDA (zkratka pro Evropské monitorovací centrum pro drogy a drogovou závislost) je problémové užívání definováno jako intravenózní užívání drog anebo pravidelné a dlouhodobé užívání opiátů, kokainu a drog amfetaminového typu.<sup>26</sup>

Podle Výroční zprávy o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2018 se odhadovaný počet problémových uživatelů drog meziročně zvýšil, hlavně co se týče uživatelů pervitinu a opioidů. Bylo odhadnuto přibližně 43 700 problémových uživatelů drog. Z toho je většina (přibližně 33 500) uživatelů pervitinu a kolem 10 200 uživatelů opioidů (jako je např. heroin nebo buprenorfin). Počet injekčních uživatelů drog je odhadován k číslu 39 500 uživatelů.<sup>27</sup>

Hlavním cílem streetworku je oslovovat a vyhledávat tyto uživatele, navázat s nimi kontakt a vytvořit vztah postavený na vzájemné důvěře, která je z mého pohledu tím nejdůležitějším a bývá velice nápomocná v dalším intervenčním kroku. Tam se pracovník snaží motivovat klienta ke změně rizikového chování, jako je například sdílení jehel a dalšího náčiní apod. a k udržení této změny, která jde ruku v ruce s možností větší stabilizace životního stylu. Dále se snaží tyto změny u klienta udržovat a podporovat.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 Mezioborový přístup*. s. 159

<sup>26</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 1 Mezioborový přístup*. s. 44

Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 Mezioborový přístup*. s. 159

<sup>27</sup> Srov. MRAVČÍK, V., CHOMYNOVÁ, P., GROHMANNOVÁ, K., JANÍKOVÁ, B., ČERNÍKOVÁ, T., ROUS, Z., TION LEŠTINOVÁ, Z., NECHANSKÁ, B., CIBULKA, J., FIDESOVÁ, H., VOPRAVIL, J. 2019. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2018 [Annual Report on Drug Situation 2018 – Czech Republic]*. s. 76

<sup>28</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 1 Mezioborový přístup*. s. 44

KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2 Mezioborový přístup*. s. 159

## 1.4 Sociální služby

Metodou sociální práce streetwork jsou realizovány sociální služby charakteristické nízkoprahovou nabídkou podpory a pomoci podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a těmi jsou terénní programy, kontaktní centra, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a nízkoprahová denní centra.

Zde bych chtěla uvést definici terénního programu ve srovnání s definicí kontaktního centra podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, neboť ve výzkumné části a diskusi budu hovořit o obou nízkoprahových službách.

### 1.4.1 Terénní program

Terénní program je terénní služba poskytovaná osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných a psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.<sup>29</sup>

Obsahuje tyto základní činnosti<sup>30</sup>:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>31</sup>

To zahrnuje např.<sup>32</sup>:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování,
- sociálně terapeutické činnosti, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování,

---

<sup>29</sup> §69, odst. 1, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

<sup>30</sup> §69, odst. 2, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

<sup>31</sup> TAMTÉŽ.

<sup>32</sup> Srov. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů.* s. 17

- poskytování informací o rizicích spojených s jejich nynějším životním stylem a snižování těchto rizik především pomocí Harm Reduction.<sup>33</sup>

#### 1.4.2 Kontaktní centrum

Kontaktní centrum je nízkoprahové zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.<sup>34</sup>

Obsahuje tyto základní činnosti<sup>35</sup>:

- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.<sup>36</sup>

#### 1.5 Poskytované služby terénními programy

K tomu, aby pracovník mohl klienty oslovit a začít vytvářet kontakty, potřebuje za nimi přijít s nějakou nabídkou. Terénní programy poskytují určité služby, které slouží nejen jako preventivní prostředek, ale také především k navázání kontaktu s klientem. Poskytované služby bývají nejčastěji následující:

##### 1.5.1 Výměnný program

Výměnný program zahrnuje poskytování sterilních stříkaček, jehel a dalšího zdravotnického materiálu výměnou za materiál použitý (pokud je to možné). A dále se jedná o sbírání a likvidaci použitého materiálu z míst, kde byl klienty zanechán.<sup>37</sup>

Za posledních dvacet let počet distribuovaných injekčních stříkaček rostl, avšak od roku 2014 se množství distribuovaného materiálu stabilizovalo na počtu 6,5 milionů kusů v České republice. V roce 2017 pak množství distribuovaného injekčního materiálu

---

<sup>33</sup> Srov. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů.* s. 17

<sup>34</sup> §59, odst. 1, zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

<sup>35</sup> §59, odst. 2, zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

<sup>36</sup> TAMTÉŽ.

<sup>37</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi.* s. 218



dosáhlo průměrně počtu 199 kusů injekčního náčiní na jednoho intravenózního uživatele drog.<sup>38</sup>

### 1.5.2 Poradenství a informační servis

Terénní pracovníci poskytují informace o rizicích spojených s aplikací drog (jako je mechanické poškození žilního systému, abscesy, záněty žil a další) a o možnostech omezování těchto rizik. Tyto informace poskytují pracovníci slovně nebo i formou letáků, aby si uživatelé drog informace mohli kdykoliv znovu pročíst. Kromě toho také probíhá poskytování informací o možnostech léčby závislosti a s tím spojené posilování klientovy motivace k absolvování léčby.<sup>39</sup>

Poradenství poskytuje klientovi vhled do jeho situace a dává mu příležitost ke zlepšení kvality jeho života. Poradenství by mělo podpořit růst, zralost a uplatnění klienta, neboť je založené na přímé komunikaci. Je potřeba brát klienta individuálně, protože se každý nachází v jiném stádiu či fázi závislosti. Je proto za potřebí uplatňovat individuální přístup.<sup>40</sup>

### 1.5.3 Testování a informace o infekčních chorobách

Testování a informace o infekčních chorobách zahrnuje zprostředkování informací o infekčních chorobách a zprostředkování ochranných pomůcek – kondomů. Dále se jedná o zprostředkování testování na infekční choroby (HIV, hepatitida B, hepatitida C, syfilis) spojené s abúzem drog ve zdravotnickém zařízení.<sup>41</sup>

Testy mohou dělat samotní terénní sociální pracovníci, to jsou tzv. orientační screeningové testy (zjišťuje se zde přítomnost protilátek v krvi). Krev je odebírána z bříška prstu, jedná se tedy o kapilární krev. Během 5–10 minut pak testy ukážou, zda je test reaktivní či nereaktivní, nikoliv pozitivní nebo negativní. V případě reaktivity testu je nutné, aby byl klient odkázán na přetestování v nemocnici. Společně s testováním je

---

<sup>38</sup> Srov. Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti, *Eliminace virové hepatitidy typu C mezi uživateli drog v České republice: východiska a akční plán na období 2019–2021*. s. 10-11

<sup>39</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. s. 218  
Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí 3/2007*. s. 14

<sup>40</sup> Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí 3/2007*. s. 106

<sup>41</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. s. 219

klient obeznámen s tzv. předtestovým a potestovým poradenstvím, která jsou nutnou součástí tohoto úkonu.<sup>42</sup>

#### 1.5.4 Odkázání na navazující organizace

Již jsem zmiňovala, že terénní programy bývají nejčastěji první organizací, s kterou uživatelé drog přicházejí do kontaktu. Považují se tak za pomyslný počátek péče o drogově závislého jedince. Úkolem terénního pracovníka je ve vhodnou dobu informovat klienta o možnostech spolupráce i s jinými organizacemi, o možném doprovodu na úřady a být tak klientovi podporou při vyřizování.<sup>43</sup> Někteří klienti neradi navštěvují úřady, další instituce či organizace. Nemívají s nimi dobré zkušenosti nebo nejsou zvyklí něco vyřizovat (jako např. vyplňovat formuláře, komunikovat s úředníky apod.).

---

<sup>42</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov* s. 48-49

<sup>43</sup> Srov. KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup*. s. 159

Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov* s. 45

## 2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – STREETWORKER

V předešlé kapitole jsem přiblížila, co metoda sociální práce streetwork znamená a o jaké teoretické pilíře se opírá. Stručně jsem se zmínila o základním rozdělení uživatelů drog a jaké služby jsou v rámci streetworku nejčastěji poskytovány. Nyní se zaměřím na terénního sociálního pracovníka – streetworkera, který by všechny tyto teoretické znalosti měl ovládat, aby jeho práce byla efektivní. Velice záleží na tom, jak se bude při kontaktování uživatelů drog chovat, jak před nimi bude vystupovat, jak s nimi bude mluvit, jak bude oblečený a mnoho dalšího.

Role terénního sociálního pracovníka není jednoduchá. Pracovník se ocitá na ulici, kde nemá žádné zázemí a neexistují zde žádná pravidla, která například bývají stanovena v zařízeních neterénního typu (např. v kontaktním centru je klient při porušení některého z pravidel sankcionován). Zázemí terénní práce spočívá proto v zázemí role terénního pracovníka. Zázemí terénního pracovníka může tvořit například<sup>44</sup>:

- Dobrá znalost prostředí.
- Dobrá znalost cílové populace.
- Dobrá čitelnost pracovníka na drogové scéně – tzn. uživatel návykové látky bezpečně pozná pracovníka v terénu, ví, kdo je a co dělá.
- Kvalitní či vyhovující aplikační materiál – injekční materiál je nejzákladnější nabídkou pracovníka.
- „Vlastní místo“ – terénní pracovník se může rozhodnout pravidelně v daný čas chodit na jedno místo, zpravidla v lokalitě, kde se cílová skupina nejvíce zdržuje, nebo kde se nejvíce schází. Takové místo se po nějakém čase stává jakýmsi „důvěrným a autonomním územím“, kde se klienti s terénním pracovníkem scházejí.
- Znalosti právního kontextu jednání ve směru pomoci uživatelům návykových látek – při případném setkání s Policií ČR musí pracovník přesně umět vysvětlit své jednání a obhájit, že nepodporuje a neschvaluje užívání drog.

---

<sup>44</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce*. s. 129-130

- Dobré odborné vybavení – jako je kvalitní znalost z oblasti drog, jejich účinků a rizik spojených s užíváním, také znalost problémů spojených s aplikací, ovládání první pomoci aj.
- Znalost vlastní motivace.
- Místo pro relaxaci v době pauzy.<sup>45</sup>

Čím více z těchto možností terénní pracovník čerpá, tím více se posiluje jeho zázemí. Pracovník musí být rozpoznatelný pro celou cílovou skupinu a zároveň anonymní pro zbytek veřejnosti.<sup>46</sup>

Důležitým prvkem, mohli bychom říct cenností, co ve svém vybavení pracovník má, je kvalitní injekční materiál. Pokud je pro klienty materiál nevyhovující, ztratí tím terénní pracovník hodně ze své „cennosti“ a v horším případě může ztratit i kontakty. Další cenností je bezpochybně samotný terénní pracovník, který má v sobě směs profesionálních i osobních kvalit a dovedností. Každý pracovník je jako osobnost jedinečný, originální, a to se pak samozřejmě projevuje i v roli terénního sociálního pracovníka. Každý má nějaký osobní postoj, zkušenosti či osobní motivace. To se pak promítá do vnímání samotného pracovníka očima klientů – každý pracovník je někomu sympatický a někomu ne, každý pracovník komunikuje jinak, vystupuje jinak apod.<sup>47</sup>

## 2.1 Kontakt jako základ terénní práce

Základem terénní práce je, jak jsem již zmiňovala, kontakt. Pracovník přichází do terénu se záměrem kontaktovat co nejvíce uživatelů návykových látek a tyto kontakty dále udržovat, rozvíjet a získávat skrze již vytvořené „kvalitní“ kontakty, kontakty nové. Budoucnost takového kontaktu záleží na formě a atmosféře, v jaké ho pracovník vede.<sup>48</sup>

První kontakt s klientem je vždy o navázání důvěrného vztahu a zmapování aktuální situace a stavu klienta. Do terénu po každé vyráží dva pracovníci z důvodu bezpečnosti. Úkolem pracovníka pak je ve spolupráci s klientem definovat jeho potřeby a stanovit individuální plán další spolupráce (např. výměna injekčního materiálu, poradenství,

<sup>45</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce*. s. 129-130

<sup>46</sup> Srov. TAMTÉŽ.

<sup>47</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 131

<sup>48</sup> Srov. TAMTÉŽ.

zprostředkování léčby aj.), což se ale nemusí odehrát během prvního kontaktu s klientem. Dle možností pak pracovník s klientem uzavře ústní smlouvu o využívání služeb.<sup>49</sup>

Streetworker oslovuje uživatele aktivně sám. Nejtěžší částí kontaktu je, když osloví někoho, kdo není uživatelem drog, nebo i když uživatelem je, tak se s nikým nechce bavit. Najít tu správnou míru a odhadnout jak a koho oslovit, je těžké. Vždy je třeba počítat s možným odmítnutím ze strany klienta a nic si z toho nedělat – neztrácet motivaci a odhodlání oslovit další uživatele drog.<sup>50</sup>

Když si však streetworker několik kontaktů vytvoří a udržuje je, tak je může dále rozšiřovat a „nabalovat“ metodou sněhové koule, kdy jeden klient odkáže pracovníka na druhého klienta.<sup>51</sup>

Relativně snadněji si důvěru uživatelů drog získávají pracovníci, kteří mají osobní zkušenost s užíváním drogy, ale případnou závislost na ní překonali. Takoví pracovníci jsou uživateli drog chápáni jako „domorodci“, „příslušníci skupiny“, odborně nazývaní jako indigenní pracovníci. Formální kvalifikace pracovníka pak nemusí být tolik důležitá jako schopnost komunikovat s uživateli, popřípadě se skupinou a schopnost vybudovat si pověst důvěryhodné osoby.<sup>52</sup>

Streetworker se snaží nabídnout uživatelům řešení problémů spojených s užíváním drog vždy do té úrovně, do jaké je to pro klienta přijatelné a neobtěžující. Klient je autonomní bytostí, jenž má plné právo nabízenou pomoc zcela odmítnout nebo nadefinovat zakázku jinak, než ji nadefinoval pracovník a společně diskutovat o modifikacích poskytované služby.<sup>53</sup>

## 2.2 Rizika spojená s výkonem práce terénního sociálního pracovníka

Terénní sociální pracovník se v terénu může setkat i s nepříjemnými situacemi. Z důvodu, že se práce odehrává venku a pracovník tak nemá žádné svoje zázemí, by měl mít na paměti případná rizika, s kterými se může setkat, umět je vyhodnocovat a adekvátně na ně reagovat.

---

<sup>49</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 30

<sup>50</sup> Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí 3/2007*. s. 14.

<sup>51</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. s. 217

<sup>52</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 218

<sup>53</sup> Srov. TAMTÉŽ.

Rizikové situace nabývají různých podob – od slovní rozepry mezi pracovníkem a klientem, ničení majetku, až po fyzické napadení pracovníka nebo dalších osob. Pracovník nikdy neví, kdy taková situace může nastat, proto je pro bezpečnost práce důležité naučit se předvídat možná rizika a pokusit se jim včas předcházet. V praxi to pak znamená sledovat situaci a dění kolem sebe, nedovolit, aby se pracovníka zmocnil strach a vytvořit si v hlavě plán řešení případné krizové situace. Dobrý terénní pracovník by měl nepochybně znát nebezpečná místa v lokalitě jeho působnosti, předvídat možné nebezpečné situace, být schopný odhadnout včas možné agresory, naučit se předvídat jejich chování a mít schopnost zajistit si vlastní bezpečnost. Níže v bodech uvádím skutečnosti, které by měl pracovník brát v zřetel, když se pohybuje v terénu<sup>54</sup>:

- Stav uvědomělé pozornosti – vnímat a pozorovat své okolí, zajistit si co největší přehled o situaci.
- Předběžný plán jednání v krizové situaci – uvědomění si, jaké máme možnosti únikových cest, kde se nacházíme, kdo nám v daném místě může pomoci, jaké máme při sobě sebeobrané pomůcky.
- Nejméně rizikové řešení – vyhnout se možnému gradujícímu konfliktu, přejít např. na druhou stranu cesty, neodpovídat na slovní útoky atd.
- Co největší přehled o prostoru kolem sebe – na veřejných místech nesesedět zády k ostatním lidem, dívat se kolem sebe i za sebe (pracovník může využít odlesku ve vitrínách, aby se podíval „méně nápadně“ za sebe).
- Zaznamenání možného rizika – připravit si možné scénáře řešení, snažit se ovládnout strach.
- Snaha vyhnout se fyzickému konfliktu – vždy se snažit vyřešit možný konflikt slovně.
- Zajištění čehokoliv pro vlastní obranu (v případě hrozícího nebezpečí) – mobilní telefon, klíče, láhev s vodou atd.
- Pokud útok bezprostředně hrozí – aktivní obrana.<sup>55</sup>

Další dovedností, kterou by měl pracovník ovládat je předvídavost. Ta je nezbytná ve vyloučených, „vyhlášených“ lokalitách, na opuštěných místech (různá zákoutí

---

<sup>54</sup> Srov. ŠAROCH, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů.* s. 140-143

<sup>55</sup> Srov. TAMTÉŽ.

v parcích, okraje lesů apod.) a především když se stmívá nebo už za úplné tmy. V takové situaci by se měl pracovník neustále snažit předjímat, co by se mohlo stát, „co by udělal, kdyby...“, jakými disponuje prostředky pro svou ochranu. Dobré je také zhodnotit si, jak vypadá klient (případný útočník) – jaké nosí oblečení a zda by pod ním mohl schovávat zbraň, je-li sám nebo s nějakým možným komplicem, v jakém je rozpoložení a zda s ním lze komunikovat (je-li pod vlivem návykové látky nebo opilý a jaký je jeho psychický stav), jaký může mít motiv agresivního chování. A v neposlední řadě by měl pracovník zhodnotit svou vlastní situaci – zda je sám nebo někoho doprovází, v jakém se nachází místě a je-li zde nějaká možnost pomoci, co může použít k případné obraně nebo může-li útočníka zmást a přesměrovat jeho pozornost jinam. Tyto postupy a opatření v rizikových situacích mohou znít příliš zveličeně. Není to však přehnaná podezíravost, ale připravenost na potenciální situaci, která může kdykoliv nastat.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Srov. ŠAROCH, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů.* s. 140-143

### 3 STREETWORK ČESKÝ KRUMLOV

V poslední kapitole teoretické části představím sociální službu – terénní program Streetwork Český Krumlov, který je dostupný klientům na území Českého Krumlova a okolí a který jsem vybrala právě pro své výzkumné šetření. Považuji proto za rozumné představit a nastínit jeho fungování více z praktického pohledu. Tato sociální služba je jedinou takovouto nízkoprahovou službou pro drogově závislé jedince v okrese Český Krumlov.

Streetwork Český Krumlov funguje od roku 1999 jako projektové pracoviště organizace Centrum pro pomoc dětem a mládeži, o. p. s. Streetwork Český Krumlov působí v celém okrese Český Krumlov v Jihočeském kraji, tzn. ve městech Český Krumlov, Větřní, Kaplice, Velešín, Vyšší Brod, Loučovice, Horní Planá a Lipno nad Vltavou. Streetwork Český Krumlov zařizuje registrované sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách<sup>57</sup>:

- 1) Terénní program Streetwork pro města Český Krumlov a Kaplice
- 2) Terénní program Viktorie pro ženy poskytující sexuální služby
- 3) Odborné sociální poradenství

#### 3.1 Cíle terénního programu Streetwork

Cíle poskytovaných služeb lze rozdělit ze dvou hledisek, která korespondují s filozofií metody streetwork – ve vztahu ke klientům a ve vztahu k široké veřejnosti.

Ve vztahu ke klientům je cílem<sup>58</sup>:

- Celková zdravotní a sociální stabilizace, která nutně nemusí vést k abstinenci.
- Snižování rizikového chování u jednotlivých uživatelů drog – klient uplatňuje zásadu „jedna aplikace jednou stříkačkou“; používá dezinfekci, fyziologický roztok na rozdělávání drogy, buněčné filtry.
- Zvyšování informovanosti klientů o chorobách způsobených intravenózním užíváním drogy a rizicích spjatých s užíváním drog.
- Snižování výskytu HIV, hepatitidy B a hepatitidy C prostřednictvím distribuce harm reduction materiálu.

---

<sup>57</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 3

<sup>58</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 4



- Motivace vedoucí k léčbě, abstinenci nebo alespoň motivace k bezpečnému užívání drog, případně následná péče.<sup>59</sup>

Cílem ve vztahu k široké veřejnosti je ochrana veřejného zdraví realizována především<sup>60</sup>:

- sběrem pohozeného injekčního materiálu
- zvyšování informovanosti o prospěšnosti filozofie Harm Reduction směrem k intravenózním uživatelům drog.<sup>61</sup>

Mezi hlavní principy práce s klienty řadí<sup>62</sup>:

- anonymitu
- bezplatnost
- respekt k důstojnosti, lidským právům a k právu na vlastní rozhodnutí.<sup>63</sup>

### 3.2 Poskytované služby

Streetwork Český Krumlov poskytuje následující služby, které níže ve stručnosti popíšu, abych přiblížila činnosti, jež jsou v rámci tohoto terénního programu realizovány.

*Kontaktní práce* – její základní metodou je rozhovor s klientem. Cílem takového rozhovoru může být předání nezbytných informací (např. o bezpečnějším užívání drog, o zdravotních rizicích spojených s užíváním, o možnosti léčby). Nezbytně však pracovník s klientem nemusí hovořit pouze o návykových látkách. Kvalitním prostředkem pro navázání kontaktu může být i „běžný“ hovor, který klientovi napomůže ukázat pracovníkům zájem o jeho osobu, rovnocenný a neodsuzující přístup.<sup>64</sup>

*Harm Reduction služby* – tyto služby se realizují prostřednictvím šíření informací o rizicích spojených s užíváním návykových látek i s nechráněným sexem formou písemnou a obrazovou (informační letáky nebo např. časopis Dekontaminace) a formou verbální. Dále výměnou injekčních stříkaček a jehel a poskytováním materiálu potřebného k bezpečnější aplikaci návykové látky (dezinfekční alkoholové tampony,

<sup>59</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 4

<sup>60</sup> Srov. TAMTÉŽ.

<sup>61</sup> Srov. TAMTÉŽ.

<sup>62</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 5

<sup>63</sup> Srov. TAMTÉŽ.

<sup>64</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 34

voda pro injekční aplikaci, buněčné filtry, kyselina, náplast, aluminiová folie). V rámci této služby je také poskytováno základní zdravotní ošetření klienta, reference klienta do specializovaných zdravotnických zařízení nebo například zprostředkování detoxu.<sup>65</sup>

*Základní poradenství pro uživatele návykových látek* – zahrnuje poskytování informací o zdravotním stavu klienta a o možnostech zdravotní péče, informování o rizicích spojených s užíváním drog, o riziku přenosu viru HIV, infekčních hepatitid, sexuálně přenosných chorob a dalších infekčních onemocnění. Poradenství se soustřeďuje také na informace o možnostech detoxifikace a následné léčby (ambulanti nebo ústavní) a s tím spojený motivační rozhovor směrem k abstinenci.<sup>66</sup>

Se základním poradenstvím souvisí *odborné sociální poradenství*, které se od toho základního liší především v tom, že klient zde vychází z anonymity a je veden pod svým jménem. Pracovník s klientem sestaví individuální plán, kde si klient stanoví, na čem chce s pracovníkem spolupracovat. Odborné sociální poradenství s drogově závislými jedinci zahrnuje<sup>67</sup>:

- poradenství zdravotní – zahrnuje obecné zdravotní informace, informace a rady týkající se infekčních chorob,
- poradenství právní – obsahuje informace o zákonných právech, povinnostech, nárocích a pomoc a podporu při jejich naplňování,
- poradenství psychologické – orientuje se na vnitřní, interpersonální problémy,
- „praktické životní“ poradenství – zde je prostor pro řešení otázek ohledně bydlení, řešení zaměstnání a s tím spojené hospodaření s financemi, trávení volného času, vzdělávání atd.<sup>68</sup>

*Krizová intervence* – je využívána v krizových situacích, kterými rozumíme situace, jež způsobují změnu, vyvolávají stav nerovnováhy, ohrožení, stresu a zasahují do navykého způsobu života. Úkolem pracovníka je nabídnout klientovi rozhovor v klidné, bezpečné a nerušené místnosti. Pracovník klade důraz na emoční rozpoložení klienta a adekvátně na něj reaguje. Poté, co zjistí informace o situaci klienta, vyhodnotí

---

<sup>65</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 35

<sup>66</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 47

<sup>67</sup> Srov. TAMTÉŽ

<sup>68</sup> Srov. KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*. s.112

ji i včetně možných rizik. S klientem je uzavřen kontrakt, ve kterém jsou návrhy řešení situace v rámci svých možností nebo ve spolupráci s návaznými službami.<sup>69</sup>

*Testování na HIV, hepatitidu B, hepatitidu C, syfilis* – tzv. screeningové testování. Testování provází předtestové a potestové poradenství.<sup>70</sup> Postup je totožný s tím, jako jsem již popisovala v podkapitole 1.5.3 *Testování a informace o infekčních chorobách*.

*Toxikologická vyšetření* – jedná se o vyšetření na přítomnost metabolitů návykových látek z moči. Toto vyšetření se provádí, pokud o to klient požádá a zdůvodní nebo např. nejčastěji na základě nařízení OSPOD (tzn. Orgán sociálně-právní ochrany dětí).<sup>71</sup>

*Distribuce potravinových balíčků z Potravinové banky* – jedenkrát týdně mohou klienti dostat tzv. potravinový balíček, který obsahuje základní potraviny. Distribuce balíčku je nenáročná a závisí na momentálních možnostech a skladových zásobách Potravinové banky Jihočeského kraje a skladových zásobách pracoviště Streetwork.<sup>72</sup>

*Spolupráce a odkázání na další navazující organizace* – terénní program intenzivně spolupracuje s několika organizacemi v okrese Český Krumlov. K udržování osobní hygieny a čistého ošacení odkazují pracovníci klienty na oblastní spolek Českého červeného kříže v Českém Krumlově, neboť samotný terénní program Streetwork disponuje sociálním zázemím bez sprchového koutu. Spolupráce probíhá také s OSPOD Český Krumlov a OSPOD Kaplice, kde se jedná především o toxikologická vyšetření na přítomnost metabolitů návykových látek v těle.<sup>73</sup>

*Asistenční služba* – fyzický doprovod klienta do příslušných institucí, které mu mohou pomoci. Doprovodná funkce je chápána i jako psychická podpora a pomoc při zvládnutí rizikového životního stylu klienta.<sup>74</sup>

### 3.3 Popis fungování TP Streetwork

Níže stručně popíšu běžný chod terénního programu Streetwork, jelikož je svým způsobem specifický a neodehrává se pouze v přirozeném prostředí klientů – tedy terénní

---

<sup>69</sup> Srov. CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. s. 48

<sup>70</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 48-49

<sup>71</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 51

<sup>72</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 52

<sup>73</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 52-53

<sup>74</sup> Srov. TAMTÉŽ. s. 45

formou, nýbrž i ambulantně, což znamená, že klienti mohou přijít za pracovníky sami do multifunkční místnosti.

V terénním programu pracují celkem čtyři pracovníci – jeden muž a tři ženy. Služba se realizuje v terénu v příslušných časech každý den a jezdí spolu vždy dva pracovníci. Pracovníci bývají v terénu přibližně 5 hodin denně. Každý den jezdí do jiného města nebo obce v jejich spádové oblasti, neboť působí v celém okrese Český Krumlov. V jednotlivých obcích či městech mají pracovníci vytypované lokality, které procházejí, vylepují zde samolepky s informacemi a kontaktují potenciální nové klienty, jež potkají.

Terénní program Streetwork disponuje multifunkční místností, která je v budově Centra pro pomoc dětem a mládeži, o.p.s. kousek od historického centra Českého Krumlova a je otevřena od pondělí do pátku od 11:00 do 18:00. To považuji za obrovské plus s ohledem na klienty. Jak jsem již psala, žádná obdobná sociální služba v okrese Český Krumlov není, převážná většina klientů je bez domova a bez práce, takže tuto multifunkční místnost hojně využívají.

Klienti zde mohou pobýt maximálně 45 minut v jednom dni. Mají možnost si zde bezplatně uvařit kávu nebo čaj, dostat jedenkrát týdně malý potravinový balíček (v rámci spolupráce terénního programu Streetwork s potravinovou bankou Jihočeského kraje), odpočinout si a ohřát se. Časové rozpětí 45 minut je stanoveno z toho důvodu, aby klienti multifunkční místnost nezačali vnímat jako, s nadsázkou řečeno, svůj domov. Ba naopak, aby si uvědomovali, v jaké situaci se nacházejí a pokud ji chtějí změnit, musí se o to snažit především oni zásadní změnou životního stylu. Pracovníci jim až potom mohou být nápomocni v krocích k této změně.

V multifunkční místnosti jsou s klienty dva pracovníci, kteří mají samostatnou kancelář vedle této místnosti. Jsou jim zde k dispozici pro případné řešení nějakého problému nebo nastalé situace, ale i pro běžné služby jako je výměnný program, testování na infekční choroby, testování na přítomnost metabolitů návykových látek v moči nebo individuální poradenství.

## 4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Pro výzkumnou část jsem zvolila prostředí výše popsaného terénního programu Streetwork Český Krumlov, neboť jsem zde absolvovala praxi v rámci studia na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Nyní zde přibližně půl roku pracuji jako terénní a kontaktní pracovník a velice mě zajímalo, zda vůbec a jak klienti poskytované služby hodnotí a jak vnímají terénní pracovníky. Názory a výpovědi klientů mohou sloužit ke zkvalitnění poskytovaných služeb, které vnímám jako nedílnou součást sociální práce obecně.

V terénním programu provádí dotazníkové šetření spokojenosti, které mohou klienti vyplnit a hodit do schránky před multifunkční místností. Tato metoda šetření spokojenosti mi osobně však nepřijde příliš efektivní, protože klienti jsou v otázkách vázáni vybrat si z možností ANO nebo NE a jejich výpovědi jsou tak velmi strohé a pracovníci se z nich příliš informací nedozví. Efektivnější podle mého názoru mohou být přímé rozhovory s klienty nebo například skupinové sezení, kde mají klienti prostor a naslouchajícího pracovníka k vyjádření svých poznámek.

### 4.1 Cíl výzkumu

Cílem kvalitativního výzkumného šetření je pomocí polostrukturovaných rozhovorů zjistit, jak klienti hodnotí služby, které jsou jim poskytovány v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov, a jak nahlíží na samotné terénní pracovníky, kteří jim tyto služby zprostředkovávají.

### 4.2 Výběr respondentů

Vymezila jsem si určitá kritéria pro výběr respondentů. Považuji za žádoucí, aby dotazovaný klient spolupracoval s terénním programem Streetwork Český Krumlov alespoň 3 roky. A to z toho důvodu, že předpokládám, že takový klient má již přehled v poskytovaných službách, chodu celého terénního programu, rozezná pracovníky a má s nimi vytvořený určitý vztah a v neposlední řadě je, dá se říct, stálým klientem. Také je pro mě žádoucí, aby to byl klient užívající drogy intravenózně. Dalším kritériem při výběru respondentů je pro mě fakt, že se klient chce dobrovolně podílet na rozhovoru a není k ničemu nucen. Poslední žádoucí věcí je to, aby nejméně polovina oslovených

klientů měla zkušenost i s jiným zařízením stejného typu, neboť mě také zajímá porovnání s jinými zařízeními stejného typu. Podařilo se mi oslovit deset klientů, jenž splňují kritéria pro uskutečnění rozhovoru a souhlasili s jeho poskytnutím pro účel této práce. Z celkových deseti klientů byly čtyři ženy a šest mužů. Věkový průměr klientů (mužů i žen) je 27,7 let.

### 4.3 Sběr dat

Sběr dat jsem realizovala pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Na každý rozhovor jsem si vymezila 45 minut, aby byl dostatek prostoru pro přemýšlení a formulování odpovědí a klient se necítil pod tlakem nebo v časovém presu. Rozhovory zpravidla trvaly méně času, ale považuji za lepší vymezit si více času, nežli ho mít nedostatek a zneklidnit tím klienta. Rozhovor probíhal v kanceláři pracovníků terénního programu Streetwork Český Krumlov, a to z toho důvodu, že je to místnost klientům dobře známá. V místnosti se nachází křesla a gauč se stolkem uprostřed, místnost je bíle vymalovaná a celkově prostředí působí příjemně, čistě a přátelsky. Jsou zde dva možné východy z místnosti, což klientům může poskytovat větší pocit bezpečí a více možností k případnému úniku. Na začátku každého rozhovoru jsem klienta obeznámila s tím, jak rozhovor bude probíhat a kolik na to máme vymezeného času. Také jsem ho upozornila, že pokud mu bude jakákoliv otázka nepříjemná nebo na ni nebude chtít odpovídat, nemusí nic říkat. S každým klientem jsem v rámci rozhovoru uzavřela informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru. Souhlasy nejsou součástí této práce z důvodu respektování anonymity klientů.

### 4.4 Výzkumné otázky

1. Jak dlouho znáte streetwork a odkud jste se o něm dozvěděl/a?
2. Od kdy jste klientem/klientkou? Z jakého důvodu jste začal/a se streetworkem spolupracovat?
3. Proč sem chodíte a které služby využíváte?
4. Jste spokojen/a s obsahem služeb – tj. s tím, co od streetworku dostanete?
5. Chybí Vám něco v rámci poskytovaných služeb? Vylepšil/a nebo pozměnil/a byste nějak službu, kterou využíváte?
6. Má pro Vás smysl využívat výměnný program? Co si o něm myslíte?
7. Jak celkově hodnotíte streetwork? Hodnot'te od 1 do 5 jako známkování ve škole, kdy 1 znamená výborný a 5 nedostatečný.

8. Jak pohlížíte na pracovníky streetworku? Máte někoho, s kým je Vám příjemnější něco řešit nebo je Vám to jedno? Pomohli Vám pracovníci s něčím?
9. Máte zkušenost s jiným zařízením stejného typu z kraje? Pokud ano, jak byste zařízení porovnal/a? Které pro Vás je lepší?

## 4.5 Vyhodnocení rozhovorů

Nyní se budu věnovat odpovědím klientů, které jsem získala v rámci provedených rozhovorů. Odpovědi jsem rozdělila do jednotlivých oblastí a ty jsou postupně vyhodnocovány. Jednotlivé oblasti jsou následující: vyhledání TP Streetwork a důvod spolupráce, spokojenost s obsahem služeb, názor na výměnný program, pohled na streetworkery, porovnání TP Streetwork s jinými zařízeními stejného typu.

### 4.5.1 Vyhledání TP Streetwork a důvod spolupráce

O Streetworku se klienti nejčastěji dozvěděli od svých známých nebo přátel, kteří jsou v obdobné životní situaci, do kontaktu s terénním programem již přišli a využívají jeho služby. Čtyři klienti uvedli, že byli osloveni v terénu samotnými pracovníky. Jedna klientka si v souvislosti s tím vzpomněla na první setkání s pracovníky terénního programu, kdy ji oni sami oslovili v městském parku na lavičce. Tuto první zkušenost popisovala a hodnotila pozitivně. Pracovníci se chovali umírněně a diskrétně, poskytli jí důležité informace o sociální službě, kterou poskytují, a dali jí vizitku s kontaktem a adresou. Klientka sama řekla: „...*kdyby pracovníci nebyli v pohodě, nevysvětlili mi, o co jde a nenabídli mi pomoc, tak bych se s nima dál nebavila...*“.

Převážná většina klientů začala spolupracovat se Streetworkem z důvodu své špatné sociální situace – bezdomovectví, nezaměstnanost, nedostatek financí nebo žádný příjem peněz. Až jako druhou věc zmiňovali jako důvod spolupráce svou drogovou závislost. Tři klienti jako primární důvod začátku spolupráce s touto sociální službou uvedli výměnu injekčního materiálu. U těchto tří klientů lze konstatovat, že to jsou nejdéle spolupracující klienti s terénním programem Streetwork, jejichž spolupráce trvá přibližně 10 let. To demonstrují na tomto klientovo příspěvku: „*Hele začal jsem sem chodit z důvodu, že jsem byl na ulici, neměl jsem co jíst, měl jsem hodně problémy s drogama, v té době jsem bral fakt hodně perníku a potřeboval jsem čistý každý den. Plus k tomu mi tu bylo fajn, potkal jsem tu lidi, co mi rozumí a mají podobný příběhy. I pracovníci mi rozuměli, a to jsem*

*tolik nečekal, protože mě každé vždycky jenom poučoval. To mě zaujalo, no. Nebavím se s lidma, co mi nerozumí.“*

Co se týče aktuálního důvodu spolupráce, všichni nezávisle na sobě zmiňují jako první služby v rámci multifunkční místnosti. Ty zahrnují možnost uvařit si kávu nebo čaj, dát si něco malého k snědku nebo dostat jedenkrát týdně základní potravinový balíček, chvíli posedět a ohřát se, popovídat si s ostatními klienty (často se stává, že se mezi sebou většina z nich zná) nebo s pracovníky. Jeden klient to komentuje takto: *„Můžu si tady dát kafe, chvíli posedět a nikdo přitom na mě nemá blbý řeči.“* Další klient zase takto: *„Chodím si sem dát kafe nebo čaj a ohřát se, když je zima.“* Druhým důvodem spolupráce je služba výměnného programu, kterou všichni klienti berou jako samozřejmou věc, když odchází z multifunkční místnosti. Třetí nejčastější odpovědí bylo to, že klienti dochází i kvůli příjemné společnosti a možnosti promluvit si s lidmi, kteří je vždy vyslechnou a neodsuzují za to, co vyřknou. *„Chodím sem taky proto, abych vás viděl, vždycky si dobře pokecáme, a taky kamarády abych viděl.“* *„Chodím sem hlavně kvůli tomu, že se tady člověk uklidní, když sem přijde. Je tu dobřej kolektiv.“* *„Mám to tady rád, je tu fajn atmosféra, využiju příjemný s užitečným.“*

#### 4.5.2 Spokojenost s obsahem služeb

Objektivně lze z rozhovorů vyhodnotit, že všichni klienti jsou spokojeni s tím, co a v jakém rozsahu jim Streetwork poskytuje. Tři klienti jsou méně spokojeni s obsahem poskytovaných služeb a hodnotili je jako chvalitebné nebo dobré s komentářem, že je vždy co zlepšovat a žádná služba nemůže být dokonalá sama o sobě. Zbýlých sedm je spokojeno na výbornou, protože nic špatného neshledávají a mají s terénním programem Streetwork dobré zkušenosti. Klienti se příliš neorientují v názvech jednotlivých poskytovaných služeb, avšak obecně ví, co mohou od pracovníků žádat a s čím vším jim mohou pomoci. Nejčastěji se zmiňovali, že jsou rádi za možnosti, které mají v multifunkční místnosti. Dále oceňovali možnost zavolat si v opodstatněných případech (např. domluvit si zaměstnání, vyřizování různých úředních záležitostí, zavolat rodině nebo blízkým aj.).

Z výpovědí klientů lze také poznat, že je pro ně Streetwork místem, kam si rádi *„chodí popovídat“*, což můžeme zahrnout do služby individuálního poradenství. Mohou zde říct vše, co chtějí, a nikdo je nebude odsuzovat. Dostane se jim zde prostoru



i soukromí vyslovit svůj problém, probrat jeho okolnosti a popřípadě začít s pomocí a podporou streetworkerů pracovat na jeho odstranění. To mohu podložit následujícími odpověďmi: „*Dostanu tady to, co doopravdy potřebuju. Nejde mi jenom o ty buchny a abych zas šel, ale dostane se mi tady pochopení a vyslechnou mě, za to jsem fakt rád. Venku mě nikdo neposlouchá.*“ „*Jsem spokojenej se vším. Snaží se tady dát všechno všem bez rozdílu. Po každý se tady zklidnim.*“

Jedna z mých otázek v rámci této oblasti byla zaměřena na to, zda by klienti něco změnili v rámci poskytovaných služeb. Odpovědi klientů byli víceméně obdobné: „*Proč bych něco zlepšovala? Mě stačí, co tady dostanu, jsem za to ráda.*“ „*Asi bych nic neměnil.*“ „*Jsem spokojenej, můžu si s váma o samotě pokecat o problému, a to je dobrý.*“ Klienti jsou spokojeni s obsahem poskytovaných služeb tak, jak jsou zavedené a nic by na nich neměnili. S tím souvisela i otázka sledující nedostatky v rámci Streetworku Český Krumlov. Čtyři klienti shledali následující nedostatky. Jeden z nich postrádá sprchu v sociálním zázemí multifunkční místnosti. Zbylí tři klienti, kteří jsou majiteli psů, uvedli, že by uvítali v přílehlém areálu nějaké zákoutí pro své „*psi partáky*“, nejlépe nějaký krytý přístřešek jako je např. bouda nebo kotec, aby se tam psi mohli schovat v zimním období. Klienti mají totiž vstup se psy do multifunkční místnosti zakázán a v areálu není žádné místo, kam by psy mohli uvazovat po dobu jejich návštěvy místnosti.

Co se týče celkového hodnocení Streetworku očima všech deseti dotazovaných klientů (hodnotící škála je od 1 do 5, kdy 1 je výborný a 5 nedostatečný), tak průměrně je to 1,36.

#### 4.5.3 Názor na výměnný program

Mile mě překvapilo povědomí klientů o výměnném programu. Předpokládala jsem totiž, že z deseti dotazovaných klientů bude méně než pět vědět, oč v tomto programu jde a v čem je pro ně prospěšný, i přes to, že ho využívají téměř každý den. Avšak klienti o výměnném programu přemýšlejí a za tu dobu, co ho využívají, si na něj dokázali vytvořit určitý názor korespondující se zásadami Harm Reduction. Většina klientů vyjmenovávala některé ze zásad, jako např. – „*za špinavou stříkačku dostanu čistou*“, „*píchat si po každé novou jehlou je bezpečnější než používat jednu víckrát*“, „*mít své vlastní „nádobičko“ je základ*“, „*dávat si pozor na infekce po špatném vpichu (jako je absces nebo flegmóna)*“. Tyto a další zásady bezpečnějšího aplikování drogy znají klienti

nejčastěji z letáků „Zlatá pravidla pro bezpečnější aplikaci“, které pro ně vytvořili pracovníci a které obdrželi při své první výměně. Málokterý klient se dokáže ihned otevřeně bavit o svém „rituálu“ aplikace drogy, takže se tento způsob předání prvotních informací pozitivně osvědčuje.

Klienti si nejvíce chválí, že v rámci výměnného programu dostanou k čistým stříkačkám a jehlám i další materiál k bezpečnějšímu aplikování drogy. To podle nich nebývá tak časté v jiných zařízeních tohoto typu. Nejvýstižnější pro mě jsou výpovědi dvou dlouholetých intravenózních uživatelů pervitinu, kteří užívají drogu už přes deset let: „*Je lepší si pokaždý dát čistou jehlou, než si šetřit jednu na šestkrát a pak se modlit, abych nechyt nějakou nemoc, z toho mam totiž hroznej strach.*“ Druhý klient o výměnném programu hovoří takto: „*Je to správný. Nemusím si šetřit jednu jehlu, vyplachovat ji a pak nemám boláky na rukou, to je fajn. Vždycky když přinesu špinavou, dáte mi za to čistou.*“

Celková informovanost klientů směrem k výměnnému programu se jeví jako uspokojivá. Klienti si sami uvědomují možná rizika spojená s intravenózní aplikací drogy, naučili se použité stříkačky dávat streetworkerům výměnou za čisté, čímž se de facto podílí na ochraně veřejného zdraví, neboť použitý materiál jen tak nepohodí na zem a nikdo další se o něj nemůže zranit.

#### 4.5.4 Pohled na streetworkery

Dotazovaní klienti odpovídali a hodnotili pracovníky kladně. Je zde viditelný rozdíl v sympatiích mezi klientkami ženami a klienty muži směrem k pracovníkům. Všechny čtyři klientky se shodly, že jejich problémy nebo i běžné potřeby v rámci terénního programu Streetwork řeší raději se streetworkery ženami, protože je jim příjemnější povídat si se stejným pohlavím, dokážou se jim více otevřít a cítí, že jim bude žena lépe rozumět a dokáže být více empatická. Klienti (muži) naopak příliš neřeší, zda streetworker bude žena nebo muž. Hlavní pro ně je, že dostanou, co chtějí a budou se cítit dobře a v bezpečí. Když by se však chtěli poradit nebo řešit osobnější záležitosti, oslovili by spíše streetworkera muže, z toho samého důvodu jako uváděly klientky.

Kladně také klienti hodnotí, že se jim pracovníci dostatečně věnují, baví se s nimi jako se sobě rovnými a dávají jim dostatečný prostor k vyjádření svých pocitů, emocí, zkrátka všeho, co chtějí sdělit. To se zdá být pro klienty jedno z nejdůležitějších kritérií

při hodnocení streetworkerů. Pracovníci jim tak ukazují svůj respekt, pochopení a nehodnotící přístup.

Dva z mužů si nezávisle na sobě vybavili situaci, kdy jim pracovníci pomohli nejvíce. Shodou náhod ta situace u obou klientů nastala, když se nechali dobrovolně otestovat na HIV, syfilis, hepatitidu B a hepatitidu C, aby věděli, jak na tom jsou zdravotně. Konečný výsledek byl pro ně šokující a v daný moment neuvěřitelný. Jeden z klientů své pocity v tu chvíli s tím spojené popisoval jako hrozný chaos a prázdno v hlavě: „*Zapomněl jsem všechno, co jsem o tom kdy četl. Tady mi s tím hodně pomohli to vstřebat.*“. Ocenil na pracovnících podporu z jejich strany, i to, že s ním rozebrali jednotlivé kroky léčby a co vše bude následovat. To okomentoval takto: „*Povídali si o tom se mnou, probrali jsme to znovu všechno, co to pro mě teď znamená, jak ta léčba probíhá... Abych se toho nebál, no. To mi pomohlo asi nejvíce. A pak mě odkázali do nemocnice.*“. Druhý klient s tou samou zkušeností se přiznal, že v danou chvíli chtěl utéct a zapomenout na to, co se právě dozvěděl. „*Měl jsem chuť jít skočit z mostu. Já a céčko? To snad není možný...*“. Nakonec svůj přístup přehodnotil, protože mu k tomu podle jeho slov dopomohli streetworkeri: „*Namotivovali mě tady, abych s tou nemocí začal něco dělat a nevykašlal se na to. Hodně mi pomohli, podpořili mě a odvezli mě k doktorovi.*“

#### 4.5.5 Porovnání TP Streetwork s jinými zařízeními stejného typu

Snažila jsem se oslovovat klienty, kteří mají zkušenost i s jiným zařízením stejného typu v České republice. Zkušenost s jiným zařízením má z celkových deseti dotazovaných šest klientů, mezi nimi je pět mužů a jedna žena. Zbylí čtyři klienti (to jsou tři ženy a jeden muž) znají pouze Streetwork Český Krumlov, a to z toho důvodu, že celý svůj život žijí pouze v Českém Krumlově a nikdy neměli potřebu vyhledávat jiné zařízení tohoto typu, protože nikam necestují a ani nechtějí. Jeden klient to okomentoval takto: „*Jsem věrný krumlovák a tady žiju celý život, tady to znám, nechci jezdit jinam.*“

Nejčastěji se klienti zmiňovali o své zkušenosti s kontaktním centrem Prevent 99 v Českých Budějovicích. Tam využili nejvíce službu výměnného programu, takže zařízení porovnávali především z tohoto hlediska. Klienti ze svých zkušeností neshledávají rozdíl mezi kontaktním centrem a terénním programem, protože v obou

zařízeních se jim dostane obdobných služeb. Pro více jak polovinu klientů se zkušeností s jiným zařízením jsou obě totožná.

Jeden klient vyzdvihl, že v budějovickém Preventu 99 mají sprchový kout pro klienty přímo u kontaktní místnosti, což v rámci multifunkční místnosti terénního programu není. Podle klienta je sprchový kout velmi užitečný, protože se může osprchovat a vyprat si prádlo na jednom místě, a zároveň potřebný pro lidi žijící na ulici, kteří nemají kde dodržovat základní hygienické návyky.

Mezi klienty se ovšem našli dva, kteří budějovický Prevent 99 nehodnotili příliš kladně. Místo na ně působilo neosobně a nejvíce jim vadilo okénko, ze kterého pracovníci vydávají čistý injekční materiál. *„Pani tam byla v okýnku, tvářila se nějak kysele, jako by měla schízu, aby se mě nedotkla a nechytla žloutenku.“ „V Budějčích to je rychlý. Přijdeš k okýnku a za tři minuty jsi pryč. Nezeptaj se tě ani jak se máš...“*

Další a jediný z klientů, má zkušenost s více zařízeními nežli ostatní dotazovaní. Je dlouholetým uživatelem návykových látek a procestoval skoro celou Českou republiku z různých důvodů – mezi ty hlavní patří práce a drogy. Konstatoval, že vlastně v každém městě, ve kterém byl, automaticky počítal s tím, že tam bude sociální služba. *„To je v každém městě ne, že si můžeš vyměnit...Já nevím, ale všude, kde jsem byl, tak jsem tam vždycky našel káčko, protože jsem potřeboval čistý a v lékárně je to drahý. Navíc si tě tak divně prohlížeje...“* Vzpomněl si na tři města, ve kterých navštívil a využil nízkoprahovou službu. Mezi těmi městy jsou České Budějovice a již zmiňovaný Prevent 99, další je Plzeň, kde sídlí kontaktní centrum CPPT (Centrum protidrogové prevence a terapie, o. p. s.) a Český Krumlov, kde funguje terénní program Streetwork. *„Byl jsem vlastně v Českých Budějovicích a Plzni. Tam mají rovnou i oblečení, všechno možný. Tady v Krumlově si musíme obejít víc organizací, abysme všechno dostali, ale když není člověk líný a nebojí se říct a domluvit si to, tak dostane všechno.“*

## 5 DISKUZE

Zpracováním teoretické a výzkumné části bakalářské práce jsem došla k zajímavým poznatkům. Klienti terénní program Streetwork Český Krumlov vnímají pozitivně a jsou rádi, že pro ně taková forma pomoci existuje. Přemýšlejí o tom, proč se Streetworkem spolupracují, proč navštěvují multifunkční místnost, nebo nad tím, co od pracovníků dostanou. Dokázali si vytvořit svůj vlastní názor, za kterým si stojí.

Teoretická a výzkumná část se shoduje v oblasti výměnného programu. Ten je pro klienty jakousi samozřejmostí při návštěvě Streetworku nebo i při setkání v terénu, ať už je to setkání náhodné ve vytypovaných lokalitách nebo po předchozí telefonické domluvě. Klienti jsou obeznámeni se zásadami bezpečného užívání, neboť jim je pracovníci při každé výměně špinavých stříkaček a jehel za nové opakují. Kvalitní materiál, který je klientům nabízen, se ukazuje jako důležitá cennost pracovníka a efektivní nástroj k oslovení. Jak uvádí autor Kalina, výměnný program přispívá především ke snižování zdravotních rizik spojených s intravenózní aplikací drogy, a zároveň slouží jako usnadňující prostředek k navázání kontaktu.<sup>75</sup>

Terénní program Streetwork Český Krumlov vykonává činnost jak v terénu, tak disponuje multifunkční místností. Avšak většina poskytovaných služeb se podle názorů klientů v poslední době odehrává právě ve zmiňované multifunkční místnosti. Klienti dávají přednost místnosti, protože raději přijdou oni sami, než aby se potkávali s pracovníky v terénu. Tam mají totiž strach, že je někdo uvidí a řekne to ostatním lidem, jelikož se jedná o malá města a obce, kde se téměř všichni znají. S tím souvisí i jejich obava, že je někdo může udat na policii, i přes fakt, že užívání návykových látek nebo setkávání se s někým na veřejnosti není trestné. Na ulici se necítí už tak bezpečně, jako tomu bylo dříve, a proto raději přicházejí do zmiňované multifunkční místnosti, kde se jim dostane i více prostoru a klidu pro možné individuální poradenství. Z rozhovorů tedy vyplynula menší potřebnost práce v terénu a lze říct, že z terénní služby se stává z pohledu klientů více služba ambulantní.

Služba má možnost přeregistrace na jinou sociální službu. V tomto případě se eventuálně může terénní program přeregistrovat na kontaktní centrum, které je ze zákona určené pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, funguje primárně

---

<sup>75</sup> Srov. KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*. s. 371

ambulantní formou a popřípadě terénní. Navíc poskytuje podmínky pro osobní hygienu, kterými terénní program nedisponuje.<sup>76</sup> Tím by terénní program Streetwork mohl reagovat na klientem sledovaný nedostatek sociálního zázemí multifunkční místnosti a vybudovat v prostorech např. sprchový kout. Na jednu stranu se to zdá jako dobrý nápad, neboť by klienti měli všechny služby v jedné budově a mohli by vše vyřídit na jednom místě. Na druhou stranu Streetwork Český Krumlov spolupracuje s oblastním spolkem Českého červeného kříže, který umožňuje klientům Streetworku se po vzájemné domluvě osprchovat a popřípadě poskytnout ošacení. Problémová však může být vzdálenost cesty od Streetworku do oblastního spolku Českého červeného kříže, která zabere přibližně 20 až 30 minut chůze a mohla by tak být překážkou pro klienty s horším zdravotním stavem nebo zhoršenou mobilitou.

Autor Matoušek uvádí, že v kontaktních centrech je více prostoru a lepší podmínky pro cílenější a dlouhodobou spolupráci s klientem. Naskytuje se zde možnost se více soustředěně zabývat klientovou motivací k léčbě, k řešení jeho aktuálního stavu či problémů apod. Kontaktní centra dále mohou vybrat pro klienta vhodnou formu léčby nebo mu případně zprostředkovat nástup do léčby.<sup>77</sup> V porovnání s terénním programem se zdá být v kontaktním centru více soukromí a prostoru pro individuální práci s klientem a možné budoucí změny jeho situace. Obdobné názory zmiňovali i klienti ve svých příspěvcích směrem k multifunkční místnosti: „*Jsem spokojenej, můžu si s váma o samotě pokecat o problému, a to je dobrý.*“. „*Já si rád povídám, takže jsem rád, že se mnou mluvíte a řešíte se mnou moje problémy.*“

O terénním programu a principech s ním spojených jsem hovořila v teoretické části. Pouze bych chtěla připomenout, že je charakteristický tím, že streetworker nečeká až za ním někdo přijde, ba naopak oslovuje uživatele aktivně sám, vyhledává je v jejich přirozeném prostředí – v ulicích, v blízkosti nádraží, parcích apod.<sup>78</sup> Taková místa z pohledu klientů nemusí vždy poskytovat dobré podmínky pro delší a dostatečně soukromý rozhovor. Důsledkem pak může být méně efektivní spolupráce nebo to může klienta odradit od důvěrnějšího kontaktu s pracovníkem a možného počátku změny jeho životního stylu. Jeví se mi tedy jako přínosné a výhodnější, kdyby pracovníci terénního

---

<sup>76</sup> §59 zákona č. 108/2006 Sb.

<sup>77</sup> Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. s. 215

<sup>78</sup> Srov. SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislostí* 3/2007. s. 14.

Srov. KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*. s. 370

programu Streetwork přemýšleli o možnosti přeregistrace na kontaktní centrum a získali tak více prostoru a času pro individuální sociální práci s klienty, a především soukromí a pocit bezpečí, který klienti v rozhovorech uváděli jako pro ně podstatnou věc.

## 6 ZÁVĚR

Touto bakalářskou prací jsem chtěla poukázat na činnost nízkoprahových služeb, resp. jsem se zaměřila na terénní program v Českém Krumlově, který je jedinou službou v okrese, jejíž cílová skupina jsou drogově závislí jedinci. Poskytování nízkoprahové pomoci drogově závislým jedincům se jeví jako potřebná a důležitá nejen pro samotné uživatele drog, ale i pro společnost, protože cíle takto orientovaných služeb směřují jak směrem ke klientovi, tak směrem k veřejnosti.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak klienti hodnotí a pohlíží na poskytované služby a terénní sociální pracovníky terénního programu Streetwork Český Krumlov. Jejich příspěvky mohou být využity jako nástroj pro zkvalitnění služeb. Zkvalitňování služeb vnímám jako důležitou součást všech sociálních služeb. Zkvalitňovat své služby, reagovat na aktuální potřeby klientů a aktuální situaci sledávám jako důležité pro efektivnost a udržení fungování služby.

Teoretická část bakalářské práce se zabývala nejdříve v obecné rovině metodou sociální práce streetwork. Objasnila jsem principy této metody a filozofii, která určuje její rámeček. Tím mám na mysli cíle této metody realizované především podle dvou pragmatických přístupů v pomoci uživatelům drog. Popsala jsem také cílovou skupinu, s kterou pracuje, protože je přínosné znát, čím je cílová skupina charakteristická, aby ji streetworker mohl oslovit. Zmínila jsem se o sociálních službách realizovaných podle této metody a zaměřila se na poskytované služby terénními programy, neboť jsem kvalitativní výzkumné šetření prováděla v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov.

V druhé kapitole teoretické části jsem se věnovala terénnímu sociálnímu pracovníkovi – streetworkerovi, jeho roli při práci s drogově závislými jedinci a dále kontaktu, který je záměrem v jeho činnosti, protože přichází do terénu se záměrem kontaktovat co nejvíce uživatelů návykových látek a tyto kontakty dále udržovat a rozšiřovat.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Srov. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce*. s. 131



Poslední kapitola teoretické části představuje terénní program Streetwork Český Krumlov. Navazuje na předešlé dvě kapitoly v teoretické rovině, a především jsem se snažila přiblížit, jak je tato metoda aplikovaná v praxi v rámci tohoto zařízení.

Následuje výzkumná část práce věnována interpretaci rozhovorů s deseti vybranými klienty terénního programu Streetwork Český Krumlov. Klienti hodnotili poskytované služby, které v rámci Streetworku využívají, zajímala jsem se o to, zda jsou spokojeni nebo jim nějaké služby chybí. Součástí rozhovoru byla i otázka, jak hodnotí streetworkery, protože jsou to právě oni, kdo terénní program uskutečňuje.

Hodnocení se ukázalo jako kladné ve všech směrech. Pouze jednomu klientovi chybí v sociálním zázemí multifunkční místnosti Streetworku sprchový kout a tři klienti by uvítali místo na uvázání svých psů v přilehlém areálu budovy, kde se nachází multifunkční místnost. V tomto směru by tedy mohlo dojít ke zkvalitnění služeb, ač se asi spíše v případě klientů se psy jedná o zkvalitnění prostorů a vybavenosti.

Co se týče výtky klienta ohledně chybějícího sprchového koutu, zákon nehovoří o sociálním zázemí v rámci terénních programů. Poskytnutí podmínek pro osobní hygienu zákon upravuje pouze u kontaktních center. Takže by možným řešením mohla být přeregistrace služby, kdy se jako nejpravděpodobnější varianta jeví přeregistrování terénního programu na kontaktní centrum. Avšak je-li to nutností nelze říct, neboť z deseti dotazovaných se o tomto nedostatku zmínil pouze jeden klient.

Myslím si, že by mohlo být přínosné se na výzkumné otázky z této bakalářské práce zeptat dalších klientů a dále je vyhodnocovat. V případě, že by se shodlo více klientů na nedostatku v sociálním zázemí, mohlo by vedení začít přemýšlet o možném zkvalitnění služeb v tomto směru a případném přeregistrování terénní služby na službu převážně ambulantní.

## 7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literatura:

BEDNÁŘOVÁ, Z. PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2003. ISBN 80-7239-148-8.

ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN: 978-80-7368-504-1.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Kontaktní práce*. Česká asociace streetwork, 2007. ISBN: 978-80-254-4001-8.

JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN: 978-80-7368-504-1.

KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti 1, Mezioborový přístup*. Úřad vlády České republiky, Praha, 2003. ISBN: 80-86734-05-6.

KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup*. Úřad vlády České republiky, Praha, 2003. ISBN: 80-86734-05-6.

KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada, 2008. Psyché. ISBN 978-80-247-1411-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN: 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7367-002-X

SOCIÁLNÍ PRÁCE, *Sociální práce s lidmi se závislost*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, České Budějovice, 3/2007. ISSN: 1213-6204.

ŠAROCH, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka In JANOUŠKOVÁ, K. NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN: 978-80-7368-504-1.

Zákon:

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění platném k 14. 3. 2006

Internetové stránky:

Český institut pro supervizi. *Co je supervize*, 2006 [online]. [cit. 28.2.2020] Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Dokument:

CPDM, o. p. s. *Operační manuál Streetwork Český Krumlov*. 2017. [cit. 28.2.2020] Další informace dostupné na: <http://kcentrum.cpdm.cz/>

Výroční zpráva:

MRAVČÍK, V., CHOMYNOVÁ, P., GROHMANNOVÁ, K., JANÍKOVÁ, B., ČERNÍKOVÁ, T., ROUS, Z., TION LEŠTINOVÁ, Z., NECHANSKÁ, B., CIBULKA, J., FIDESOVÁ, H., VOPRAVIL, J.). *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2018 [Annual Report on Drug Situation 2018 – Czech Republic]* MRAVČÍK, V. (Ed.). 2019. Praha: Úřad vlády České republiky. ISBN 978-80-7440-237-1.

Publikace:

Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti, *Eliminace virové hepatitidy typu C mezi uživateli drog v České republice: východiska a akční plán na období 2019–2021*. Mravčík V., Janíková B., Dlouhý P. (Ed.). 2019. Praha: Úřad vlády České republiky. ISBN 978-80-7440-232-6.

## 8 ABSTRAKT

**Terénní sociální práce s drogově závislými jedinci** v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov

KOUDELKOVÁ, Eva. *Terénní sociální práce s drogově závislými jedinci* v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov. České Budějovice. 2020. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph. D.

Bakalářská práce se zabývá metodou sociální práce streetwork v rámci terénního programu Streetwork Český Krumlov a hodnocením poskytovaných služeb a samotných terénních sociálních pracovníků očima klientů. V teoretické části obecně přibližují východiska této metody, osobu terénního sociálního pracovníka a dále fungování terénního programu Streetwork Český Krumlov. Výzkumná část je realizována pomocí rozhovorů s klienty terénního programu. Tyto rozhovory představují názory klientů k poskytovaným službám a terénním sociálním pracovníkům a mohly by sloužit jako nástroj pro zkvalitnění služeb.

Klíčová slova: drogově závislý jedinec, kontaktní práce, sociální práce, streetwork, terénní program

## 9 ABSTRACT

**Field social work with drug addicts** in terms of the field program Streetwork Cesky Krumlov

The Bachelor dissertation is focused on the method of social work – field social work – and on the evaluation of the provided services and field social workers from the clients' point of view in terms of the field program Streetwork Cesky Krumlov. The theoretical part of my dissertation explains the general method bases, the personality of the field social worker followed by the description of the field program Streetwork. The research part of this dissertation presents and is based on the interpretation of the interviews with clients of the field program. In these interviews – opinions on the provided services and field social workers were given by the clients. Their answers can be important tool for potential improvements of the services in the future.

Key words: drug addict, contact work, social work, field social work, field program