

# Od výzvy k příležitosti: Důvěra a spolupráce v sociálních službách

Kontaktní centrum Progressive, Progressive o.p.s.

Autorky: Mgr. Adéla Režná, Bc. Vanda Eisenhammer

## Abstrakt

Článek představuje přístup Kontaktního centra Progressive, které se zaměřuje na inovativní formy poskytování adiktologických služeb prostřednictvím individuální práce, terénních intervencí a mezioborové spolupráce. Na příkladech z praxe ilustruje, jak důvěra mezi pracovníkem, klientem a partnerskými organizacemi umožňuje efektivnější zapojení zranitelných skupin do sítě podpory. Text reflektuje změnu paradigmatu v oblasti nízkoprahových služeb a zdůrazňuje význam důvěry jako nástroje pro snižování bariér v přístupu ke zdravotní a sociální péči.

**Klíčová slova:** důvěra, adiktologické služby, mezioborová spolupráce, terénní práce, harm reduction, sociální práce, zranitelné skupiny, zdravotní péče

---

## Úvod

V kontextu adiktologických služeb je důvěra nezbytným předpokladem efektivní pomoci. U osob užívajících návykové látky, které často čelí stigmatizaci a sociálnímu vyloučení, hraje klíčovou roli při navazování kontaktu i při udržení dlouhodobé spolupráce. V reakci na události vedoucí k uzavření prostor kontaktního centra na Praze 5 jsme přistoupili k redefinici našeho fungování právě skrze perspektivu důvěry – a to nejen ve vztahu ke klientstvu, ale i k partnerským službám a zdravotnickým institucím.

## Od kontaktního centra k individualizovaným službám

Od tradičního modelu kontaktního nízkoprahového centra jsme službu postupně proměnili ve flexibilní a více terénně orientovanou. Zaměřujeme se na individuální práci, která respektuje specifické potřeby klientstva, a zároveň systematicky rozvíjíme mezioborovou spolupráci. Základním principem naší práce je přístup zaměřený na snižování rizik spojených s užíváním návykových látek. Koncept harm reduction pro nás představuje nástroj, který umožňuje navazovat kontakt s klientstvem ve vysoce rizikových situacích a postupně otevírat cestu k dalším formám podpory.

Terénní práce nám umožňuje oslovit klientstvo v jeho přirozeném prostředí, snižuje bariéry spojené s docházením do služeb a vytváří prostor pro citlivé budování důvěry. Pohybujeme se nejen v ulicích, na veřejných prostranstvích, ale spolupracujeme také s nízkoprahovými centry nebo azylovými domy. S klientstvem se zaměřujeme na stabilizaci životní situace, například redukci rizikového užívání a přechod do substituční léčby. Kromě adiktologického poradenství poskytujeme také sociální poradenství v oblastech bydlení, zaměstnání a zdravotního stavu a mnoho dalšího.

## Praktické příklady mezioborové spolupráce

## ***Komunitní centrum Jako doma***

Jedním z důležitých směrů, kterým se Kontaktní centrum Progressive v posledních letech ubírá, je mezioborová spolupráce s organizacemi zaměřenými na specifické cílové skupiny. Typickým a dlouhodobě rozvíjeným příkladem této spolupráce je naše působení v rámci Komunitního centra Jako doma, které se věnuje ženám bez domova. Tato cílová skupina je ve vztahu ke službám sociální a zdravotní péče často obzvláště zranitelná, a zároveň vykazuje výraznou míru opatrnosti, nedůvěry a obav z institucionální pomoci.

Naše spolupráce s centrem Jako doma, kam pravidelně jednou týdně docházíme, vznikla na základě společné potřeby rozšířit nabídku služeb v místě, kde se klientky cítí bezpečně a přijímané. Prvotním krokem bylo velmi citlivé a pozvolné začlenění do komunitního prostředí. Počáteční fáze spolupráce byla zaměřena především na budování důvěry skrze přítomnost a srozumitelnou dostupnost. Být viděni, být v dosahu, ale nebýt invazivní. To se ukázalo jako základní předpoklad pro další práci. První kontakty probíhaly drobnými rozhovory, nabídkou ošetření menších poranění, sdílením informací o dostupných službách nebo prostým nasloucháním. I zdánlivě banální interakce, jako například rozhovor o počasí, se stávaly vstupní branou k hlubším tématům. Ukázalo se, že důvěra zde nefunguje pouze jako nástroj pro navázání kontaktu, ale jako předpoklad jakékoli další práce.

Naše služba do prostředí Komunitního centra Jako doma přinesla adiktologickou složku, která do té doby nebyla na místě systematicky dostupná. Nabízíme zde poradenství v oblasti užívání návykových látek, výměnu harm reduction materiálu, asistenci v řešení sociálních a zdravotních zakázek (například doprovody na úřady či k lékařům). Nedílnou součástí naší přítomnosti se staly také aktivity zaměřené na podporu možností přivýděлку pro ženy. Tato podpora zahrnovala drobné úklidové práce v okolí centra nebo společné hromadné úklidy s pracovníctvem, které měly kromě finančního přínosu i významný sociální a vztahový rozměr. Zdravotní rovina podpory byla rozšířena zavedením testovacích dnů, během nichž provádíme orientační testy na infekční nemoci z kapky krve. Tyto dny se ukázaly jako velmi důležité nejen pro zajištění zdravotní prevence, ale i pro budování důvěry; díky opakovanému kontaktu, pravidelnosti a otevřenému přístupu se na nás klientky častěji obrací s dalšími potřebami.

Zásadní byla také snaha přizpůsobit se hodnotám a etickým principům služby Jako doma. Vnímáme a respektujeme jejich feministický, komunitní a nehierarchický přístup, který je pro jejich klientky zdrojem bezpečí, kontinuity a podpory. To mimo jiné zahrnuje také respekt k terminologii, jazyku a způsobu komunikace, který centrum uplatňuje. Právě tento respekt a schopnost „nepřetlačovat“ vlastní odborný rámec nad rámec potřeb a identity místa se ukázaly jako klíčové pro vytvoření důvěryhodného vztahu mezi pracovníctvem Kontaktního centra Progressive, klientkami i týmem Jako doma.

## ***Armáda spásy – Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše***

Dalším z partnerů v rámci naší terénní a mezioborové práce je Armáda spásy, konkrétně Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše, kde spolupráce také probíhá formou pravidelných týdenních návštěv. V průběhu těchto návštěv nabízíme výměnný program, adiktologické poradenství i základní zdravotní podporu. Naší přítomností se snažíme nejen o poskytování konkrétní pomoci, ale i o vytvoření důvěryhodného bodu v systému péče, na který se klientstvo může obrátit, aniž by muselo čelit obvyklým překážkám spojeným s vyhledáváním služeb. Tato forma spolupráce nám umožňuje nabízet naše služby přímo tam, kde klientstvo aktuálně žije nebo tráví svůj čas.

Klientstvo, se kterým se zde setkáváme, má často velmi negativní zkušenosti s formálními institucemi. Mnozí byli opakovaně odmítnuti, nepochopeni, nebo zažili necitlivý přístup. Tato zkušenost přirozeně vede k nízké míře důvěry v pomáhající systémy obecně; o to důležitější je zde role pravidelnosti a trpělivosti.

Důvěra se zde nevytváří pouze ve vztahu mezi klientstvem a pracovníctvem, ale je důležitá i v rovině mezioborové spolupráce. S pracovníctvem Armády spásy jsme v pravidelném kontaktu, sdílíme relevantní informace a zaměřujeme se na to, aby naše přítomnost doplňovala kapacity zařízení a rozšiřovala spektrum poskytovaných služeb, aniž by zvyšovala zátěž pro stávající personál.

Tato zkušenost nám opakovaně potvrzuje, že adiktologická péče nemusí být vázána na fyzické prostory kontaktního centra. Je-li vůle ke spolupráci a otevřenost k hledání společných řešení, může být součástí nejrůznějších systémů pomoci – jako doplněk, který poskytuje specializovanou službu, ale zároveň respektuje nastavení a rytmus partnerské organizace.

### ***ADOS – Azylový dům s ošetrovatelskou službou***

Specifickým příkladem rozšíření našich adiktologických aktivit mimo klasický rámec kontaktního centra je spolupráce s azylovým domem s ošetrovatelskou službou (ADOS). V tomto zařízení žijí lidé, kteří se nacházejí na průsečíku dlouhodobého bezdomovectví, závažného zdravotního stavu a výrazné sociální zranitelnosti. Jedná se často o osoby s chronickým onemocněním, poruchou mobility, zhoršeným kognitivním fungováním nebo těžkou somatickou zátěží, pro které je klasická adiktologická nebo zdravotní péče obtížně dostupná.

Naše spolupráce vznikla na základě konkrétní poptávky ze strany vedení ADOS, které u klientstva registrovalo potřebu zdravotní prevence v oblasti infekčních onemocnění. Na základě této iniciativy jsme zavedli pravidelné testovací dny přímo v prostorách ADOS, které probíhají 1× měsíčně. Klientstvu je při nich k dispozici orientační testování na infekční nemoci z kapky krve, výměnný program a poradenství v oblasti harm reduction. Klíčovou složkou testovacího dne je však samotný rozhovor, prostor pro naslouchání, mapování potřeb a posilování důvěry.

Díky pravidelným testovacím dnům se nám podařilo oslovit i klientstvo, které se běžně pohybuje mimo dosah standardní zdravotní péče. Tito lidé často nejsou schopni nebo ochotni navštívit zdravotnické zařízení, ať už kvůli zdravotnímu stavu, negativním zkušenostem z minulosti, nebo z důvodu celkové dezorientace v systému.

### **Spolupráce se zdravotnickými zařízeními**

Jedním z hlavních aspektů naší práce v Kontaktním centru Progressive je aktivní navazování a prohlubování spolupráce se zdravotnickými zařízeními. Tato oblast se ukazuje jako zásadní především v kontextu péče o klientstvo z Prahy 8, kde působíme nejintenzivněji. Právě zde se koncentruje část naší cílové skupiny, která je vystavena souběžným zdravotním, sociálním i institucionálním znevýhodněním.

Naše klientstvo z této městské části často patří k nejzranitelnějším skupinám populace, kombinující vyšší věk, dlouhodobé bezdomovectví, chronická onemocnění, psychickou zátěž i absenci podpůrné sociální sítě. Zdravotní stav těchto osob bývá výrazně zanedbaný, a to nejen z důvodů souvisejících se způsobem života, ale také kvůli opakovanému selhávání systému v zajištění dostupné zdravotní péče. V reakci na tyto skutečnosti jsme začali systematicky propojovat sociální a zdravotnický sektor, a to jak přímo v našem centru, tak skrze terénní a asistované služby.

Jedním z příkladů praktické realizace této spolupráce je rozšíření týmu o medičku, která dochází do našich prostor pravidelně každý týden. Jejím hlavním úkolem je ošetrování chronických ran, které jsou u našeho klientstva velmi časté, zejména v důsledku intravenózního užívání látek, špatné výživy, nedostatečné hygieny či omezeného pohybu.

Tato forma péče se ukázala jako efektivní: klientstvo nemusí překonávat bariéry při návštěvě zdravotnického zařízení, a zároveň získává zdravotní podporu v prostředí, které je pro něj známé a bezpečné. Opakovaný kontakt navíc posiluje důvěru a přispívá k větší otevřenosti klientstva ohledně dalších zdravotních témat. Dalším krokem v rozvoji zdravotní složky našich služeb je spolupráce s flebologickou ambulancí. Chronické žilní problémy patří u našeho klientstva k často přehlíženým, ale vážným zdravotním komplikacím. Díky cílenému navazování lékařské péče můžeme těmto stavům předcházet nebo je řešit dříve, než dojde k akutnímu zhoršení.

### ***Model spolupráce se zubní ordinací***

Specifickou a na první pohled netypickou oblastí naší spolupráce se zdravotnickými zařízeními je zapojení dentální péče. Právě oblast zubního zdraví je u našeho klientstva často spojena se značnou mírou studu. Většina má zkušenost s opakovaným odmítáním péče a necitlivou či stigmatizující komunikací, což vede k rozvoji silného defenzivního postoje, v němž klientstvo rezignuje na zdravotní péči a přijímá bolest a komplikace jako běžnou součást života. Na počátku spolupráce sdílel obavy i samotný lékař, z toho, jak se klientstvo bude chovat, zda dorazí na objednaný termín. Zaměřili jsme se proto na budování důvěry prostřednictvím postupného navazování kontaktu a posilování vzájemného porozumění, které vytvořilo prostor pro překonání obav na obou stranách.

Začali jsme s asistovanými návštěvami: klientstvo jsme připravovali, doprovázeli a byli přítomni během ošetření. Poskytovali jsme podporu při komunikaci, vysvětlovali kontext, zajišťovali předávání informací oběma směry. Na základě zkušeností jsme vytvořili jasně strukturovaný postup ve třech krocích, který klientstvu poskytuje orientaci a službě i lékaři jistotu v koordinaci péče:

- **1. motivační schůzka:** mapování zdravotních potřeb, edukace ohledně průběhu ošetření, podpis kontraktu a souhlas se sdílením informací
- **2. schůzka:** testování na infekční onemocnění, které chrání zdravotnický personál a zvyšuje bezpečí celého procesu
- **3. schůzka:** sdělení výsledků testů, finální rozhodnutí o zapojení a objednání k ošetření

Tento rámec nám umožňuje s klientstvem postupně budovat vztah a zároveň předejít situacím, které by mohly ohrozit důvěru mezi službou a zdravotnickým zařízením. Zvolený model se prokázal jako funkční – klientstvo přistupuje k ošetření s respektem, lékař má jasně stanovená očekávání a celý proces probíhá koordinovaně a bez zbytečných komplikací. Zubař, který na počátku přistupoval k situaci s určitou rezervou, dnes přijímá naše klientstvo i nás samotné jako rovnocenné partnery a poskytuje ošetření s vědomím, že spolupráce se službou přináší smysluplnou podporu.

### **Závěr**

Naše zkušenosti potvrzují, že důvěra není pouze osobní vztah mezi pracovníkem a klientstvem, ale i klíčový faktor mezioborové spolupráce. Důvěra je pro nás nástrojem k odstraňování bariér, rozšiřování působnosti služeb a především k naplňování principu individualizované, respektující a efektivní pomoci. Skrze dlouhodobé budování důvěry a respektu se nám daří propojovat sociální a zdravotnické služby, čímž zvyšujeme dostupnost péče pro osoby, které by jinak zůstaly mimo dosah systému. Mezioborová spolupráce tak otevírá prostor i pro změny systémového charakteru, konkrétní, pomalé, ale o to trvalejší.