

04/2022

Aktuality

Krajští zastupitelé schválili dotaci ve výši 400 tisíc korun na pořádání Dnů pro rodinu. Tyto aktivity se ve spolupráci se spolkem Síť pro rodinu a obcemi regionu uskuteční během května a června v Trutnově, Hradci Králové, Rychnově nad Kněžnou, Náchodě a Jičíně v květnu až červnu. Jedná se o mezigenerační setkání, které cílí na pro rodinu jako celek.

„Celá akce je happeningem pro celou rodinu, cílí na rodiny s dětmi i na seniory. Na akcích se budou prezentovat nejen sociální služby, které nabízejí podporu rodinám, ale i další subjekty. Představí například aktivity ke společnému trávení volného času, kulturní akce či nabídky z oblasti cestování. Dny pro rodinu budou trvat zhruba měsíc, odstartují v polovině května na den matek, a budou končit na den otců v půlce června. Toto období ale nebude jen o pěti dnech v okresních městech, chceme podporovat nebo promovat všechny drobnější akce pro rodiny na území celého Královéhradeckého kraje, které se budou v tomto období konat,“ vysvětluje náměstkyně hejtmana Martina Berdychová odpovědná za sociální oblast.

Dny pro rodinu se uskuteční v pevně daných termínech během května a června v pěti okresních městech kraje: v Trutnově, Hradci Králové, Rychnově nad Kněžnou, Náchodě a Jičíně.

Pokračování na str.2

Azylový dům již i pro ženy

V Azylovém domě pomáháme již více než 30 let mužům, kteří se ocitli v těžké životní situaci, jsou bez přístřeší a potýkají se s nejrůznějšími problémy s tím spojenými. Někteří bojují se závislostí na alkoholu, jiní hledají zaměstnání či mají různé zdravotní problémy, nemají dostatek finančních prostředků, mají dluhy apod. Poskytujeme jim stabilní zázemí, podporu a pomoc. Pomáháme jim postavit se na vlastní nohy a navrátit se do běžného života.

V roce 2021 jsme službu poskytli 72 mužům. 65 % z těch, co službu ukončilo (bylo jich 50) našlo alespoň nějaké bydlení. Většina z nich však odcházela na ubytovnu, což není úplně ideální prostředí. Stále se potýkáme s absencí sociálního bydlení, které by mělo sloužit jako restart k lepšímu životu.

Zároveň roste i počet žen bez přístřeší a stále častěji se stává, že se na nás obrací i ženy, většinou už ženy starší, bez dětí, které se souhrou okolností dostaly na ulici.

Obecně je žen bez přístřeší stále méně než mužů

Náš azylový dům je prozatím určen pouze mužům. Ženy musíme odmítat. Ty v tuto chvíli mohou využívat Noclehárnu nebo Denní centrum, což však není dostatečně stabilní zázemí pro dořešení jejich situace.

O ženském bezdomovectví se běžně nemluví. Není totiž příliš vidět. Ženy o sebe pečují a dávají si záležet, aby na nich ztráta bydlení nebyla znát. Podle odhadů Ministerstva práce a sociálních věcí se přitom bezdomovectví týká více jak 16 tisíc žen, tedy přibližně 23 % všech nebydlících osob.

Během roku se na nás obrátilo 6 žen, které se ocitly na ulici, ale my jsme jim nemohli pomoci. Přitom pobyt na ulici je pro samotnou ženu velmi náročný, stresující a někdy i nebezpečný.

V celém Královéhradeckém kraji chybí azylová lůžka pro ženy, brzy tomu bude jinak

Již dlouhodobě se snažíme upozorňovat na problematiku žen bez domova a letos se nám myšlenku rozšířit službu Azylový dům i na pomoc ženám bez domova daří realizovat. Od poloviny roku 2022 budou zřízeny dva dvoulůžkové pokoje a samostatné zázemí pro ženy. Ženy budou mít k dispozici oddělenou kuchyňku i koupelnu. Kapacity důstojného pobytového zázemí pro ženy bez domova jsou dlouhou očekávanou vítanou podporou pro ženy, které přichází přímo do Azylového domu, ale i pro ostatní organizace a instituce v Královéhradeckém kraji, které s problematikou žen bez přístřeší potýkají.

Autorka článku: Mgr. Milena Altmanová, sociální pracovnice Domu Matky Terezy, sociální služby pro lidi bez domova

Stravování ve školní jídelně, aneb když chybí peníze na obědy

Hradec Králové – Stravování ve školní jídelně je pro děti důležité, a to nejen kvůli samotným obědům. Při společném stravování totiž děti sdílejí své zážitky a podporují dobré vztahy. Ale co když si rodina z finančních důvodů nemůže tento výdaj dovolit? Řešení mohou přinést i pracovníci Centra Semafor. Vědí, jaké možnosti pomoci využít, příkladem je příběh paní Terezy.

Rodina paní Terezy spolupracuje s Centrem Semafor již několik měsíců. Paní Tereza se ze dne na den ocitla v těžké životní situaci. Její dcera tragicky zemřela a zůstaly po ní dvě malé děti ve věku 4 a 6 let.

Otec dětí byl v té době ve výkonu trestu. Paní Tereza se s manželem rozhodla o děti postarat a stali se tak pěstouny. Vnučka paní Terezy není v dobrém psychickém stavu a vyžaduje téměř celodenní péči. Proto paní Tereza nemůže chodit do práce a chybí jí peníze potřebné pro zaplacení obědů ve školní jídelně. „Často se setkáváme s tím, že rodiny vůbec neznají možnost pomoci skrze charitativní projekty či nadace a nevědí, že mohou požádat například o finanční prostředky na kauci nebo právě na obědy do škol.“ dodává Bc. Leontýna Wendlíková, DiS.

Centrum Semafor pomohlo paní Tereze s vyplněním žádosti o poskytnutí peněžité pomoci z charitativního projektu. Prostředky se podařilo získat. Děti mají nyní obědy zaplacené do konce školního roku, paní Tereze odpadla starost se stravováním a děti navíc utužují vztahy se spolužáky ve školní jídelně, což jim pomáhá i po psychické stránce. Paní Tereza je za tuto pomoc velice vděčná a pracovníci mají radost, že se postupnými kroky daří stabilizovat rodinnou situaci.

Pokračování na str. 2

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Králové

kontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: +420 725 870 783

04/2022

Aktuality

Pokračování ze str. 1

Bohatý doprovodný program organizátoři zaměří na mezigenerační soužití a propojení dětí se seniory. V každém místě konání se však uskuteční jedinečným způsobem. Akce Dny pro rodinu bude mít své webové a facebookové stránky s aktuálními informacemi i o dalších navazujících aktivitách, které se uskuteční ve spolupráci s obcemi v královéhradeckém regionu. Součástí akcí bude oslava 30. výročí založení prvního mateřského centra ve spolupráci se spolkem Síť pro rodinu a zapojených dalších mateřských a rodinných center v kraji, představení náhradní rodinné péče a dalších sociálních služeb jednotlivých lokalit.

Do přípravy Dnů pro rodinu se zapojí různé subjekty z celého okresu včetně místních akčních skupin (MAS). Svoji nabídku a pomoc budou prezentovat poradenská centra a zařízení, veřejnosti se představí například i projekt home sharing.

Akce zacílí i na děti s handicapem a pro všechny účastníky bude připravena velká razítkovací soutěž. Během celého dne si návštěvníci mohou zakoupit regionální produkty či výrobky z dílen chráněného bydlení nebo sociálního podnikání.

Pokračování na str. 3

Pokračování ze str. 1



Autorka článku: Mgr. Johanka Říhová, vedoucí centra Semafor

Žijeme v komunitě fáze 1

Od 1. dubna 2022 byla zahájena realizace projektu Žijeme v komunitě fáze 1. Jedná se o zahájení prvního projektu, který je nově připravovaný do Operačního programu Zaměstnanost plus.

Projekt se zaměřuje na poskytování sociálních služeb chráněné bydlení pro osoby se zdravotním postižením a duševním onemocněním a domova pro osoby se zdravotním postižením poskytovaných po transformaci pobytových zařízení ústavního typu a nově zakládaných kapacit pobytových služeb sociální péče komunitního charakteru. Realizace projektu navazuje na ukončené investiční projekty v rámci IROP, které připravily zázemí pro klienty.

V rámci projektu bude podpořen provoz 8 domácností chráněného bydlení, které vznikají v rámci transformace služby domov pro osoby se zdravotním postižením Ústavu sociálně péče pro mládež Kvasiny.

Druhým poskytovatelem v rámci projektu je DOMOV NA STRÍBRNÉM VRCHU, kde budou podpořeny 2 domácnosti chráněného bydlení v lokalitě Náchod.

Zahájení projektu je před podáním žádosti o podporu z OPZ+, protože je třeba zabezpečit plynulé zabezpečení poskytování služeb. Předpokládané náklady na realizaci projektu jsou **53 234 207,91 Kč** po dobu trvání projektu 3 roky.



dokument naleznete:
<https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-info>

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Králové

kontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: + 420 725 870 783

04/2022

Aktuality

Pokračování ze str. 2

„Kraj podporuje rodinu a chce poukázat na to, že je spousta subjektů, které se práci s rodinou věnují. Tímto zábavným způsobem ukážeme možnosti, kde rodina může trávit čas spolu a jaké může využít aktivity pro děti a vnoučata. Upevňování významu rodiny, jejich tradičních hodnot je nesmírně důležité,“ doplňuje náměstkyně Berdychová.



Sociální rehabilitace důležitá součást pomoci lidem bez domova

Sociální rehabilitace je službou, která byla covidovým obdobím ze všech služeb poskytovaných v Domě Matky Terezy, poznamenaná nejvíce. Na jednu stranu někteří klienti v obavách z nákazy ztratili motivaci pracovat na svých dovednostech a schopnostech, na druhou stranu Sociální rehabilitace se svými klienty zajišťovala mnohé důležité oblasti a podporu pro fungování ostatních služeb v Domě Matky Terezy.

V rámci činnosti v kuchyni připravovali klienti pod vedením pracovní terapeutky stravu především pro klienty nízkoprahových služeb – Denního centra a Noclehárny. V době karantény to však znamenalo velkou část práce navíc a pro ty, kteří v karanténě nemohli odcházet z budovy, byly zajištěné kromě obvyklých obědů i snídaně a večeře.

Kreativní dílnu využívali navíc i klienti, kteří chtěli v náročném období pobýt v klidném prostředí pouze v menší skupině.

Sociální šatník poskytoval v tomto období ošacení v obvyklém rozsahu. Během uplynulých roků se ukázalo, jak hodně je vyhledávaný a potřebný. Do budoucna jsme se rozhodli požádat o podporu a Sociální šatník provozovat jako samostatnou jednotku mimo sociální službu. Odběry klientů různých organizací v rozsahu nad 10 000 tisíc kusů ročně si již žádají specifickou organizaci práce, která se neslučuje se sociální službou a má blíže k humanitární pomoci.

Uplynulé období jsme také využili ke vzdělávání pracovníků v oblasti Sociálního bydlení, kterého je stále velmi málo. Snažili jsme si dopřát maximum této odborné podpory, abychom v příštím období mohli vyzkoušet i ne zcela tradiční zabydlování lidí bez domova. V současné době již přistupujeme k některým konkrétním krokům a jsme plni očekávání, jak vše budeme zvládat a jak se ve spolupráci s klienty bude zabydlování dařit.

Autorka článku: Dana Pechová,
vedoucí Domu Matky Terezy
- sociálních služeb pro lidi bez domova

Příběh klienta s duševním onemocněním: viděl „peklo“, přesto může žít plnohodnotně

Bludy, obavy, finanční nouze, rodina, léky, vztah, vytrvalost, pochopení, stabilizace, spolupráce, dobrý „konec“ a nový začátek. I tak se dá charakterizovat práce sociálních pracovníků v neziskové organizaci Péče o duševní zdraví. Cílem organizace je podporovat osoby, kterým do života vstoupilo duševní onemocnění. Jak konkrétně práce s klientem vypadá.

Péče o duševní zdraví (PDZ) poskytuje v okrese Jičín klientům službu sociální rehabilitace. Sociální pracovníci jezdí za klienty domů či na jiné domluvené místo. „Cílem naší služby je zotavení klientů. To znamená, že je podporujeme v různých oblastech, aby mohli mít plnohodnotný život i přes omezení způsobená duševním onemocněním,“ uvedla Veronika Štříbrná, vedoucí střediska Péče o duševní zdraví v Jičíně.

Spolupráce, pochopení a budování vztahu hrají klíčovou roli

Jedním z klientů PDZ v Jičíně je pan M. (40 let), kterému doporučil spolupráci s PDZ jeho psychiatr. Panu M. vstoupila do života schizofrenie, mezi jejíž příznaky patří i bludy a halucinace (například „viděl a prožíval“ rozevírající se peklo přímo před ním). Pan M. trávil celý život v koloběhu hospitalizací v psychiatrické nemocnici, protože opakovaně přestával brát léky, i z toho důvodu, že na ně neměl peníze. Na začátku spolupráce s PDZ byl existenčně závislý na rodině, kde ale neměl oporu a někdy docházelo i k jeho šikaně.

Nejprve začali sociální pracovníci s klientem řešit projevy schizofrenie. Pomáhali mu rozlišovat realitu od bludů, což se podařilo hlavně díky rozhovorům a medikaci. Zanedlouho po navázání spolupráce se situace pod vlivem několika klíčových událostí změnila. Pan M. už nemohl bydlet s rodinou, proto s ním sociální pracovníci začali řešit otázku osamostatnění se a získání vlastního bydlení. Rychle se podařilo získat byt v domě s pečovatelskou službou. Pan M. ale tak velkou životní změnu neunesl a po pár dnech v novém bytě musel být hospitalizován. Sociální pracovníci po dobu jeho hospitalizace zajišťovali všechny platby za byt, aby o něj nepřišel, jezdili za ním do nemocnice, podporovali ho a po stabilizaci pomohli zajistit propuštění

Pokračování na str. 4

**04/2022****Aktuality****Pokračování ze str. 3****Ještě intenzivnější podpora pro propuštění**

Po propuštění byla podpora ze strany PDZ tradičně intenzivnější. „Klientovi jsme pomáhali s finančním hospodařením, se zajištěním vybavení nového bydlení, s medikací, s domluvením spolupráce s pečovatelskou službou i dalšími věcmi. Naší prioritou byla intenzivní podpora, aby zvládl zcela novou životní situaci a mohl žít samostatně,“ upřesnila vedoucí střediska PDZ Veronika Stříbrná.



Klient a jeho kamarádka při práci

Náročné bylo zajistit klientovi smysluplné trávení volného času, protože nebyl zvyklý být sám. Sociální pracovníci ho motivovali, aby chodil na návštěvy k přátelům a navštěvoval klub PDZ. Klient si i díky tomu dokázal najít v domě s pečovatelskou službou kamarádku. Začali si pomáhat a dělat radost i ostatním – pustili se do zvelebování zahrady kolem domu. Pan M. je klientem PDZ i nyní, jeho stav je stabilizovaný a je o velký kus vpřed na cestě zotavení se z duševního onemocnění. Celý příběh ukazuje, že i s duševním onemocněním se dá vše se správnou pomocí zvládnout.

Kdybyste se vy, nebo někdo z vašeho okolí, potýkali s duševními problémy, které by zasahovaly do fungování v běžném životě, můžete se obrátit na tel. 493 592 554 a e-mail pdz-jc@pdz.cz či přijít v Jičíně na pobočku PDZ na adrese 17. listopadu 861 bez objednání každé pondělí od 13 do 16 hodin.

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Králové

Péče o duševní zdraví, z. s.

Nezisková organizace poskytující sociální a zdravotní služby, která podporuje lidi s duševním onemocněním v Královéhradeckém a Pardubickém kraji, aby měli plnohodnotný život se všemi právy a povinnostmi v místě, kde chtějí žít. Organizace také pořádá osvětové a kulturní akce na podporu společenského povědomí o životě lidí s duševním onemocněním a organizuje akreditované vzdělávací kurzy.

Více na www.pdz.cz / www.facebook.com/Pece.o.dusevni.zdravi

Autorka článku:

Mgr. Magdalena Plivová, PR manažerka

Tým PDZ Jičín

**Sociální rehabilitace**

Služba Sociální rehabilitace, kterou Křesadlo HK provozuje od roku 2015, je od ledna 2020 do června 2022 zapojena do projektu Služby sociální prevence v Královéhradeckém kraji VI. V současné době tuto službu využívá 17 uživatelů starších 15 let a 18 uživatelů mladších 15 let. Cílovou skupinou jsou osoby s poruchou autistického spektra.

Naším uživatelům v rámci registrované služby Sociální rehabilitace pomáháme s nácvikem v různých oblastech jejich života, nejčastěji např. se zlepšováním komunikačních dovedností se svými vrstevníky nebo směrem k autoritám.

Pokračování na str. 5

kontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: + 420 725 870 783

04/2022

Aktuality

Pokračování ze str. 4

V návaznosti na stanovené cíle v individuálním plánu uživatele nabízíme účast v komunikačních skupinách, které jsme po delší odmlce z důvodu pandemie COVID-19 znovu obnovili. Skupiny probíhají v bezpečném prostředí, ve kterém mohou uživatelé služby prakticky rozvíjet a upevňovat své znalosti, získané z individuálních intervencí. Největší důraz je kladen na důvěrnost. Témata a modelové situace k nácviku přináší především samotní uživatelé.

Pravidla skupiny jsou nastavena tak, aby s nimi souzněli jak uživatelé, tak i pracovníci organizace, kterými jsou Bc. Adam Lebeda, Mgr. Lucie Hálová a Mgr. Karolína Kolaříková. Pracovníci zabezpečují dodržování domluvených pravidel a zároveň poskytují zpětnou vazbu z pohledu nezainteresované osoby.

Další oblastí, kterou s uživateli v rámci sociální rehabilitace rozvíjíme, je orientace v prostoru. Například s uživatelkou, kterou vozil do Křesadla její otec, jsme nacvičili cestu ze školy do naší organizace a poté cestu z Křesadla domů. Uživatelka je soběstačnější, může nyní na intervence docházet častěji, protože se nemusí přizpůsobovat časovým možnostem rodičů.

Za tým Křesadla HK:

Mgr. Veronika Šauerová – vedoucí služeb/sociální pracovník

Mgr. Karolína Kolaříková – odborný pracovník
+420 778 085 235www.kresadlohk.cz

Domov pro matky s dětmi pomáhá již 20 let

Již od samého začátku existence Azylového domu pro matky s dětmi bylo zřejmé, že bude velmi vyhledávanou sociální službou. Při vlastním zahájení provozu se s žádostí do zařízení obrátilo 27 maminek. Kapacita zařízení, které poskytuje matkám, případně otcům s dětmi pomoc ubytováním, je stále většinou naplněná. V evidenci žadatelů o ubytování čekají stále další zájemci.

Domov pro matky s dětmi na Pouchově se stal dočasným domovem již pro téměř dvě tisícovky osob. Mnoho rodin zde našlo lidskost, porozumění, bezpečí, důstojnost a pomoc. Mnoho z nich zde uzavřelo kapitolu „minulost“ a vykročilo šťastnějším směrem, do návazného bydlení.

Provoz Domova pro matky s dětmi byl zahájen 19. března 2002. Na pozici vedoucí nastoupila, a je jí dodnes, paní Zdeňka Koutníková. Před 20 lety stál na Pouchově nový prázdný dům. Tehdejší ředitelka ing. Anna Maclová s urputností sháněla finance na vybavení a vdechla mu život. Pořídil se nový nábytek, postele a další inventář potřebný k provozu. O rok později se otevřel pro děti volnočasový klub Mariánek. V průběhu času se interiér zařízení stále obnovuje a dovybavuje. Svoji tvář po letech dostala i zahrada.

V průběhu poskytování služby se proměnila i legislativa. V roce 2006 vešel v platnost Zákon o sociálních službách, který klade důraz na vysokou profesionalitu a na přímou práci s klientem. „*Pozitivně vnímám vývoj spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi, které pomáhají navázat na práci naší služby v rodinách a které řeší další návaznou pomoc, když klienti od nás odchází. V kraji je síť terénních a dalších služeb, které nabízí pomoc a posléze spolupracují s rodinou*“, říká Zdeňka Koutníková.

Jak to u nás chodí:

Maminka nebo otec s dětmi mají k dispozici pokoj, kuchyň, koupelnu a WC. V rámci krizové pomoci mohou získat ošacení, základní potraviny, hygienické prostředky. Spolupracují s klíčovou pracovnící a společně plánují krok za krokem, co je třeba udělat pro to, aby během pobytu v naší službě získali či obnovili dovednosti, které jim pomohou při začlenění do běžného života.

Některé matky nebo otcové se mnohdy nezvládají postarat se o své povinnosti v dostatečné míře. Důvody jsou prosté. Nikdo je to nenaučil. Často nezažili funkční rodinu, která by je v dětství vedla a která by jim byla vzorem. Většinou chybí zkušenost s normálními běžnými dovednostmi, špatně hospodaří s penězi, jsou nesamostatní, nedůslední. Pomoc potřebují i v péči o své děti.

V azylovém domě vše funguje na základě velké trpělivosti, laskavosti a názornosti. Pracovníci jsou maminkám i otcům velkou oporou. Zajímají se o starosti klientů, pozorují, jak maminka zvládá běžné dovednosti potřebné k zajištění provozu rodiny, pokud je potřeba, pomohou jim. Vše v bezpečném prostředí služby. Na poradách pracovníci hovoří o aktuálních problémech rodin, vzájemně si vyměňují postřehy a informace. Hledají cesty, jak klienty neodradit, ale citlivě motivovat, jakou míru podpory a kontroly jim zabezpečit.

Maminky a otcové mají oporu a pomoc na dosah ruky, pokud neví a jsou bezradní, vždy jim někdo z pracovníků ochotně poradí, vyslechne a dodá odvalu nebo pochváli. Ale musí především chtít sami a být odhodlaní svoji situaci změnit. Maximum péče a podpory dostávají i děti.

Pokračování na str. 6

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Královékontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: +420 725 870 783

04/2022

Aktuality

Pokračování ze str. 5

Ve chvíli, kdy se podaří klientům ukončit službu a samostatně pokračovat v běžném životě, stává se to radostí i pro všechny pracovníky.

V takovém případě se naplní cíl služby ale i smysl charitní práce, společného úsilí. Nová naděje a inspirace pro další maminky a otce, které se „na nový život“ připravují.

Autorky článku: Petra Zíková

Zděnka Koutníková



Pořád jdeme kupředu

V týmu IC si často klademe otázku, jak zvýšit dostupnost našich služeb v rámci celého Královéhradeckého kraje. Část klientů/ klientek má potíže s hlídáním dětí, nemají dostatečné prostředky nebo mají potíže s mobilitou pro cestu do Hradce Králové, kde máme naše hlavní zázemí pro osobní konzultace. Intervenční centrum nabízí už dlouhou dobu kromě osobních konzultací i telefonické a emailové konzultace. Tyto formy často kombinuje.

Telefonické konzultace patří k běžným nástrojům naší práce, protože jsou rychlé a dostupné pro řadu klientů/ klientek a problém vzdálenosti tím mizí. Intervenční centrum standardně nabízí také možnost výjezdu na neutrální půdu (místo na úřadu, v prostorech návazné služby), pokud je pro klientku/ klienta nemožné navštívit nás na středisku. Spolupráce ve vážných případech násilí ale trvá měsíce, někdy i roky a konzultace probíhají pravidelně v různých intervalech. S ohledem na počet případů není možné za jedním klientem dojíždět pravidelně třeba každý týden, proto se k tématu dostupnosti často v týmu vracíme.

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Králové

Těžká doba covidu měla v mnoha směrech i pozitivní efekt na odhodlání ke změnám a posunům, které se nabízejí už nějakou dobu. Jako tým IC jsme se rozhodli rozšířit možnosti konzultací do online prostředí. Měli jsme ale řadu obav s ohledem na zajištění bezpečí a dobrého zázemí pro smysluplné konzultace. Nakonec jsme dali v týmu hlavy dohromady a vymysleli postupy a pravidla. V rámci případů domácího násilí je nutné zvýšeně dbát na bezpečnost, pokud oběť v domácnosti ještě žije společně s blízkým, který se násilí dopouští. Základním úkolem je myslet na zajištění bezpečného prostředí pro konzultaci bez rušivých faktorů. I my dodržujeme postupy tak jako při ostatních typech konzultací, máme domluvený časový rámec, voláme z našich konzultoven, kde máme prostor se na hovor koncentrovat, a nikdo nám do hovoru nevstupuje.

Osobní konzultace jsou pro nás stále základem a vidět se osobně v bezpečném zázemí je pro nás nenahraditelné, ale online konzultace, kdy se alespoň na dálku vidíme a můžeme vnímat i neverbální komunikaci, se staly dalším užitečným nástrojem pro pomoc v případech domácího násilí. Pro online konzultace aktuálně využíváme Skype a WhatsApp.

V rámci online konzultací je možné se spojit se sociálními pracovníky, které poskytují sociálně právní poradenství a krizovou intervenci i s psycholožkou za účelem psychologického poradenství.

Autorka článku:

Mgr. Kateřina Forejtková,

vedoucí Intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím

Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství

Dovolte, abychom vás prostřednictvím těchto stránek seznámili s projektem „Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství“, jehož realizaci podpořila TAČR z Programu na podporu aplikovaného společenskovoedního a humanitního výzkumu, experimentálního vývoje a inovací ÉTA.

Hlavním řešitelem je Univerzita Hradec Králové a hlavním aplikačním partnerem je naše organizace – tedy Občanské poradenské středisko, které už více než 20 let provozuje občanské poradny v Královéhradeckém kraji (HK, Jičín, Náchod, dříve i Trutnov). Projekt začal v červnu 2020 a potrvá do května 2023.

Pokračování na str. 7

kontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: +420 725 870 783

04/2022

Aktuality

ŽKI

Pokračování ze str. 6

Cílem projektu je uzpůsobení komunikační platformy na bázi chatbot/voicebot pro účely poskytování odborného sociálního poradenství, a to ve 13 oblastech: zaměstnání, bydlení, rodina, spotřebitelství, exekuce a dluhy, dávky a sociální podpora, majetkové a sousedské vztahy, daně a finance, občanské soudní řízení, správní řízení a přestupky, trestní právo, spotřebitelství a krizové životní situace. Naší snahou je co nejlépe imitovat přirozený poradenský rozhovor, aby uživatel mohl položit jakoukoliv otevřenou otázku z daných oblastí a chatbot byl schopen adekvátně zareagovat a odpovědět. Inovativnost řešení spočívá v částečném nahrazení člověka strojem, a to ve fázích poradenského rozhovoru, které lze strukturovat, a zároveň není podstatná existence pomáhajícího vztahu pro naplnění cíle poradenství.

Člověk - sociální pracovník - bude méně zatížen procesními úkony informativního charakteru a bude se moci více soustředit na klienta a jeho životní situaci. Za velkou výhodou projektu vnímáme, že toto „robotické“ poradenství může být poskytováno v době, která víc vyhovuje klientům, tj. i v pozdním odpolední či večer, kdy je poradna ambulantiho typu už obvykle zavřená. Navíc nenutí klienty překonávat během cesty za poradcem delší vzdálenosti (např. z venkova do větších měst) nebo fyzické bariéry (např. u hendikepovaných osob) a šetří finanční náklady (jízdenky, telefonní poplatky). Taktéž předpokládáme, že využití chatbota zkrátí dobu poradenského procesu, což uvítáme především při poskytování poradenství a informací vysokému počtu klientů v rámci krizových situací (přírodní pohromy, epidemie, válečný stav apod.). Nakonec, mnozí z nás si takové situace asi pamatují z počátků koronavirové epidemie, kdy v jeden den už popadesáté zodpověděli stejný dotaz?

Zároveň nepředpokládáme, že by měl chatbot nahradit sociálního pracovníka. Jelikož se jedná o prvek umělé inteligence, nedokáže např. rozeznat či posoudit některé konkrétní situace a jejich závažnost. Existují totiž situace, u kterých je potřebné doložit důkazy, pročíst smlouvy, zhodnotit situaci z více perspektiv a následně navrhnout veškeré možnosti řešení. Chatbot (zatím) neumí klientovi poskytnout emoční podporu. Není schopen reagovat ani na jiné emoce - ve chvíli, kdy se klient rozzlobí (použije nadávku), má chatbot přednastaveno dialog ukončit. Dokáže sice poskytnout potřebné informace k řešení situace, ale nedokáže klienta motivovat ke změně a zkompetentnit ho k řešení jeho situace.

Chatbot nedokáže rozeznat, zda je klient v rizikovém psychickém stavu. Neumí s klientem v takovém případě vhodně pracovat a poskytnout mu krizovou intervenci. Samozřejmě na všech těchto věcech pracujeme a hledáme způsoby, jak tyto situace vhodně ošetřit. Velmi doufáme, že náš chatbot Poradím bude v rámci projektu schopen částečně imitovat empatické chování a „projevovat“ emoce či pochopení pro těžkosti klientova případu. Jak zkušenosti ukazují, umělý strojový hlas narušuje vztah mezi klientem a poradcem, proto v projektu plánujeme také paralelní rozvoj voicebota, který by lépe vyvolal dojem „živého“ poradce. Tuto možnost ale odkládáme až do druhé fáze realizace projektu v závislosti na úspěšnosti samotného softwarového řešení chatbota.

Zatím jsme ve fázi, kdy je chatbot schopen řešit jen část dotazů (jednoduché dotazy, dotazy s jednoznačně identifikovatelným problémem), ty ostatní musí převzít lidský poradce. Mezi nevýhody chatbotického poradenství patří i obtížná udržitelnost aktuálnosti vložených dat a jejich rychlé zastarávání, zejména v oblasti zákonů a předpisů, které jsou často novelizovány. Chatbot tak bude muset v budoucích letech podstupovat pravidelnou aktualizaci. Největším průběžným kamenem se stane moment, až bude zpřístupněn veřejnosti, což plánujeme nejdříve v polovině letošního roku.

Technologickou firmou spolupracující na naplnění cílů projektu je firma Artin, která vlastní vhodnou komunikační platformu a poskytuje administrativní rozhraní pro plnění poradenského chatbota obsahem. Průběžně konzultace s touto organizací se zaměřují na hledání cest, jak v složitě strukturovaných dotazech klienta (obsahující často navzájem se překrývající a vzájemně související sociální situace) nalézt vhodný postup při konstrukci dialogu. I přesto, že náš Poradím je umělou inteligencí pouze druhé úrovně a má tudíž jasně dané limity, kvůli nimž nedokáže zodpovědět každý dotaz, má skvělou vlastnost – dokáže se „učit“. Jeho „inteligence“ je totiž inspirována lidským mozkem a skládá se z umělých neuronů, které jsou navzájem propojeny a reagují na sebe. Každé propojení je ovlivňováno předchozími naučenými vzorci, a tak dochází k neustálému zlepšování a napodobování učícího procesu. Chatbot disponuje vlastním tezaurem slov, jehož obsah neustále rozšiřuje. Umí skloňovat, časovat, rozpoznávat překlady. Vyhodnocuje také míru shody, tj. zda došlo k porozumění mezi uživatelem a chatbotem. Je-li shoda vyšší než 80%, považuje to automaticky za porozumění, u rozmezí shody 60-80% se doptává a nechává si potvrdit, zda dobře porozuměl, shody pod 60% považuje za nerozpoznané a rovnou odpoví, že nerozumí.

Pokračování na str. 8

Odbor sociálních věcí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245/2,
500 03 Hradec Králové

kontakt pro přihlášení a odhlášení z databáze
příjemců: azachariasova@kr-kralovehradecky.cz
tel.: + 420 725 870 783

04/2022

Aktuality
ŽKI

Pokračování ze str. 7

Vzhledem k tomu, že se „robotické“ poradenství vyvíjí, mohou samozřejmě nastat situace, kdy si uživatel s chatbotem prostě i přes veškerou snahu neporozumí. Může to být způsobeno nedostatečným zpracováním odpovědi, složitě konstruovanou otázkou klienta nebo nerozpoznáním konkrétního podtématu (intentu) ze strany chatbota. Jednou z cest ke zlepšení jsou tzv. validace, založené na principu strojového učení s učitelem. Opravy či doplnění lze řešit také na základě interního testování, ke kterému dochází po každé dokončené tematické oblasti. Pokud testování proběhne úspěšně, daná oblast je následně prověřována širším okruhem testerů.



Dosud bylo provedeno testování ze strany studentů Ústavu sociální práce v Hradci Králové a nyní se buduje skupina testerů z řad zaměstnanců Univerzity Hradec Králové a ze spolupracujících sociálních služeb. Každý další dotaz uživatele pak chatbot vyhodnocuje s vyšší a vyšší mírou úspěšnosti. Čím víc testerů se tedy zapojí a aktivně vstoupí do role klientů dle vypracovaných modelových situací, tím víc se chatbot „naučí“. Chcete-li nám s touto stránkou fungování pomoci a stát se testerem či testerkou, obraťte se co nejdříve na e-mail: martin.smutek.2@uhk.cz, následně obdržíte veškeré instrukce a můžete se pustit do testování! A třeba zjistíte, že znalostní báze chatbota se může stát i zajímavým pomocníkem ve vaší vlastní práci.

T A
Č R

} Univerzita
Hradec Králové

OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o.p.s.

Projekt č. TL03000671 - Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství

Autorka článku:

Zuzana Hloušková

Občanské poradenské středisko, o. p. s.

www.ops.cz