



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



SYSTÉMOVÁ PODPORA SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA
TECHNICKÁ ZPRÁVA

SYSTÉMOVÁ PODPORA SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA – TECHNICKÁ ZPRÁVA

Projekt je financován z prostředků Operačního programu Zaměstnanost a ze státního rozpočtu.

Registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003527

ZADAVATEL:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor řízení projektů

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2



ZPRACOVATEL:

INESAN (Institut evaluací a sociálních analýz)

Sokolovská 351/25, 186 00 Praha 8

Tel: +420 220 190 597

E-mail: info@inesan.eu

Web: www.inesan.eu

OBSAH

1.	ÚVOD	2
2.	METODIKA EVALUACE	3
2.1	Desk research	4
2.2	Individuální hloubkové rozhovory (IHI)	5
	VÝBĚR VZORKU A REALIZACE	5
	SCÉNÁŘE HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ	6
2.3	Focus groups	6
	VÝBĚR VZORKU A REALIZACE – PODPOŘENÉ OSOBY	7
2.4	Metoda CAWI	8
	VÝBĚR VZORKU A REALIZACE	8
3.	PŘÍLOHA 1 SCÉNÁŘE HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ	9
3.1	SCÉNÁŘ ROZHOVORU SE ČLENY REALIZAČNÍHO TÝMU MPSV 2019	9
3.2	SCÉNÁŘ ROZHOVORU S ČLENY REALIZAČNÍHO TÝMU MPSV 2020	12
3.3	SCÉNÁŘ ROZHOVORU S PRACOVNÍKY ZAPOJENÝCH OBCÍ	15
3.4	SCÉNÁŘ S ÚČASTNÍKY VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT	24
4.	PŘÍLOHA 2	27
4.1	SCÉNÁŘ FOKUSNÍ SKUPINY KE ZPRAVODAJŮM SOCIÁLNÍ PRÁCE	27
4.2	SCÉNÁŘ FOKUSNÍ SKUPINY K DRAFTU PŘÍRUČKY PRAXE SOCIÁLNÍ PRÁCE	28
5.	PŘÍLOHA 3 CAWI DOTAZNÍKOVÁ ŠETŘENÍ	31
5.1	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 2019	31
5.2	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 2020	43
6.	PŘÍLOHA 4 PŘEPISY HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ NA OBCÍCH	52

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Strukturu a počet respondentů hloubkových rozhovorů	5
Tabulka 2: Strukturu a počet respondentů focus groups	7

1. ÚVOD

Tato zpráva přináší detailní informace o evaluačním přístupu a použité metodice evaluace projektu „Systémová podpora sociální práce v obcích“ s registračním číslem CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003527 a 15 projektů obcí z uzavřené výzvy 03_16_128 Pilotní ověření koncepce MPSV v oblasti sociální práce a sociálního bydlení na úrovni obcí, přesněji jen podpory typu A – „Systémová podpora sociální práce v obcích“ (dále jen zapojené obce). Dále přináší nástroje sběru dat, kterými byly on-line dotazníky a scénáře hloubkových rozhovorů se zástupci zapojených obcí, s účastníky vzdělávacích akcí a s realizačním týmem. Součástí technické zprávy jsou i přepisy rozhovorů realizovaných v jednotlivých zapojených obcích. Technická zpráva je určena především pracovníkům, kteří projeví zájem o podrobnější metodologicko-analytické souvislosti výsledků dosažených v rámci evaluace.

2. METODIKA EVALUACE

Na základě zadání byla evaluace kombinací evaluace procesní a dopadové evaluace. Evaluace procesu se využívá k získání informací o průběhu projektu a zaměřuje se na způsob realizace jednotlivých klíčových aktivit projektu, na vybrané okolnosti implementace dílčích opatření a na hlavní problémy, které se vyskytly v průběhu realizace projektu. Obecným cílem takto koncipované evaluace procesu je zjištění, zda byl projekt realizován podle plánu, resp. vyhodnotit, zda projekt probíhal tak, jak bylo původně zamýšleno. Pomocí procesní evaluace lze také identifikovat, proč konkrétní elementy projektu byly či nebyly funkční (resp. zdali a jak přispěly k celkovému výsledku posuzovaného projektu). Evaluace procesu se v neposlední řadě zaměřuje na popis struktury účastníků projektu a na vyhodnocení jejich informovanosti.

Dopadová evaluace se zaměřuje na identifikaci a případnou sumarizaci dosažených výsledků a krátkodobých dopadů. V jejím rámci se provádí posouzení rozsahu, ve kterém byly dosaženy zamýšlené výsledky. Tato evaluace se zajímá o to, jaké jsou přínosy realizovaného projektu pro konkrétní skupiny, na které byl zacílen. V tomto případě bude pozornost zaměřena zejména na posouzení relevance cílů projektu a na hodnocení přínosů projektu ze strany jednotlivých zapojených obcí.

Navržená evaluace je zaměřena na zhodnocení sedmi evaluačních úkolů:

- Evaluační úkol 1: Analýza stavu sociální práce v obcích
- Evaluační úkol 2: Zpětná vazba na průběh realizace projektu
- Evaluační úkol 3: Dosažené změny
- Evaluační úkol 4: Hodnocení přínosů výstupu projektu – Zpravodaje sociální práce
- Evaluační úkol 5: Dosažené změny ke konci projektu
- Evaluační úkol 6: Hodnocení přínosů výstupu projektu – Příručka praxe sociální práce v obci
- Evaluační úkol 7: Udržitelnost výstupů a výsledků projektu

Celkový metodologický přístup kombinoval práci s existujícími daty a informacemi (desk research) se sběrem primárních dat pro specifické účely této veřejné zakázky. Konkrétně je část výzkumného designu týkající se desk research založena na rešerši dokumentů týkajících se obsahové náplně posuzovaného projektu (zejm. žádost o podporu a další relevantní materiály) a na obsahové analýze dalších informačních pramenů, které budou identifikovány během evaluace (v tomto ohledu předpokládáme zejména využití teoretických konceptů popsaných v odborné literatuře). Pro účely hodnocení vzdělávacích akcí byl využit Kirkpatrickův model evaluace vzdělávání, který je zaměřen jak na hodnocení spokojenosti se vzdělávacími aktivitami, tak i na hodnocení dopadů a přínosů vzdělávání na profesní rozvoj a chod organizace.

V rámci evaluace byly využity následující výzkumné metody:

- Desk research
- Individuální hloubkové rozhovory (IHI)
- Focus groups (FG)
- Online dotazníkové šetření (Computer Assisted Web Interviewing – CAWI)

2.1 DESK RESEARCH

Desk research v rámci řešení zakázky představuje základní metodu, s jejíž pomocí byly zpracovány podklady dokumentující cíle projektu a data o výsledcích a výstupech jeho realizace. Zjištění a závěry plynoucí z desk research poskytly potřebné informace pro vyhodnocení jednotlivých evaluačních otázek a zároveň byly podkladem pro nastavení dalších výzkumných šetření.

Desk research nemá alternativu. Zásadní výhodou této metody je získání rozsáhlých informací ze stávajících informačních pramenů (bez nutnosti provádět primární výzkum). Desk research představuje stěžejní fázi výzkumu, jelikož dovoluje výzkumnému týmu seznámit se detailněji s posuzovaným projektem, s rolami jednotlivých zainteresovaných stran a informovaně připravit následné fáze výzkumu, včetně nástrojů pro sběr dat (zejména pak otázky pro dotazníkové šetření a scénář individuálních hloubkových rozhovorů). Desk research dále umožňuje eliminovat sběr duplicitních údajů, které jsou již dostupné, a zaměřit se na jejich ověření, doplnění a další elaboraci. Zároveň umožňuje přípravu vhodných a zacílených nástrojů sběru dat, které tak mají vyšší epistemologický potenciál. V neposlední řadě desk research přispívá k upřesnění definice cílové skupiny, která by měla být zahrnuta do vyhodnocení, a k precizaci výběru vzorků oslovených v rámci jednotlivých šetření. Nevýhodou desk research je omezení dané rozsahem a dostupností stávajících pramenů.

Desk research byl využit v rámci řešení všech evaluačních úkolů. Vzhledem k tomu, že projekt je realizován od roku 2016, evaluační úkol 1, tedy zmapování stavu sociální práce v obcích podpořených v rámci výzvy OPZ č. 03_16_128 před realizací projektu, byl zpracován čistě na základě desk research.

Pro evaluaci byly využívány zdroje dat jak poskytnuté Zadavatelem, tak také ostatními aktéry projektu. Jedná se o:

Projektové a metodické dokumenty:

- projektová žádost evaluovaného projektu,
- zprávy o realizaci projektu včetně příloh,
- projektové žádosti 15 zapojených obcí v rámci výzvy 03_16_128,
- metodika výběru obcí k výzvě OPZ – č. 128,
- analýza vstupních dotazníků zasílaných obcím zadavatelem,
- evaluační dotazníky realizovaných vzdělávacích aktivit,
- statistické údaje od jednotlivých obcí,
- metodické materiály pro obce,
- Zpravodaje sociální práce,
- draft Příručky praxe sociální práce,
- výstup projektu Optimální počet sociálních pracovníků na obci,
- strategické dokumenty zapojených obcí,
- další veřejně dostupné strategické a metodické dokumenty,
- webová prezentace projektu¹,
- evidence realizátorů projektu (zápisy z porad),

¹ <https://www.mpsv.cz/systemova-podpora-socialni-prace-v-obcich>

- evidence účastníků projektu (zapojených obcí).

2.2 INDIVIDUÁLNÍ HLOUBKOVÉ ROZHOVORY (IHI)

Individuální hloubkový rozhovor (IHI) je kvalitativní metoda zkoumání ve formě rozhovorů vedených vyškolenými tazateli podle předem daného scénáře. Tato forma umožňuje tazatelům flexibilně reagovat podle individuálních zkušeností respondentů a podle jejich přístupu ke zkoumané problematice. Tato metoda zprostředkovává konkrétní zkušenosti jednotlivých respondentů, umožňuje získat potřebný vhled do zkoumané problematiky a přispívá k explikaci nesamozřejmých souvislostí v rámci dané problematiky. Hloubkové rozhovory vyžadují zkušeného tazatele, jehož úkolem je získat věcně specifické odpovědi od předem vybraného vzorku respondentů. Tazatel musí zajistit, že bude dodržován připravený scénář, a že respondenti poskytnou odpovědi na dané otázky v rámci jednotlivých bloků tak, aby byl naplněn účel výzkumu. Vedení hloubkového rozhovoru vyžaduje ze strany tazatele citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění, empatii a disciplínu, ale také schopnost improvizovat. Dopředu je nutné zvážit obsah a znění hlavních otázek, aby bylo dosaženo nejen dobré porozumění dané materii, ale také co největší informační výtěžnost.

IHI byly využity v rámci evaluačních úkolů 2, 3, 5 a 7.

VÝBĚR VZORKU A REALIZACE

V rámci terénního šetření bylo provedeno celkem 61 rozhovorů. Celkem 10 rozhovorů bylo provedeno se členy realizačního týmu, 45 rozhovorů pak bylo provedeno s pracovníky sociálních odborů a se sociálními pracovníky v obcích. S účastníky vzdělávacích aktivit mimo zapojené obce bylo realizováno šest hloubkových rozhovorů. Strukturu a počet respondentů dokládá Tabulka č. 1.

Tabulka 1: Strukturu a počet respondentů hloubkových rozhovorů

Respondent	Počet respondentů	Evaluační úkol
Projektový tým MPSV	10	2, 5, 7
Sociální pracovníci hrazení z projektu v zapojených obcích (15 obcí)	13*	2,3,5,7
Sociální pracovníci mimo projekt v zapojených obcích (15 obcí)	17	2,3,5,7
Zaměstnanci obcí věnující se sociální, rodinné či zdravotní oblasti	15	2,3,5,7
Účastníci vzdělávání (sociální pracovníci) mimo zapojené obce	6	5
CELKEM	61	

** u některých obcí projekt skončil před vybráním evaluátora. Ve dvou z těchto obcí již pracovníci na obci nepracovali a nebyli ochotni poskytnout evaluační rozhovor.*

Zdroj: INESAN

- Členové projektového týmu

Pro zajištění základních informací o projektu ze strany Zadavatele byli kontaktováni vybraní členové projektového týmu, se kterými byly provedeny rozhovory pro pochopení účelu a cílů projektu. Kontakty na jednotlivé osoby byly získány od Zadavatele. Vybrané osoby byly nejprve kontaktovány s žádostí o účast na

osobním rozhovoru, byl jim vysvětlen účel šetření a jejich význam pro evaluaci a byli dále ujištěni o anonymitě jimi poskytnutých informací.

- **Zaměstnanci obcí**

Zaměstnanci obcí byli osloveni na základě kontaktů poskytnutých Zadavatelem. Především se jednalo o vedoucí odpovídajících odborů, na které je směřována informační činnost MPSV a sociální pracovníky působící v obcích. Vybrané osoby byly nejprve kontaktovány s žádostí o účast na osobním rozhovoru, byl jim vysvětlen účel šetření a jejich význam pro evaluaci a byli dále ujištěni o anonymitě jimi poskytnutých informací.

Rozhovory s pracovníky zapojených obcí byly realizovány mezi 10. 7. 2019 a 30. 11. 2019. Rozhovory se v naprosté většině odehrály na pracovišti dotazovaných osob. Průměrná doba trvání rozhovoru byla 75 minut. Před provedením rozhovoru byl zajištěn informovaný souhlas respondentů. Rozhovory byly nahrávány a anonymizovány (přepisy rozhovorů viz příloha 4).

SCÉNÁŘE HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ

Scénář představuje základní vodítko pro moderátora a jeho adekvátní nastavení je klíčové pro získání požadovaných informací. Scénář obsahuje hlavní a doplňkové otázky. Doplňkové otázky jsou označeny kurzívou a jejich účelem je přimět respondenta podat úplnou a výstižnou odpověď. Část otázek je směřovaná pouze na vybrané skupiny respondentů a to podle jejich zapojení do aktivit v rámci projektů. Některé otázky mají v případě dotazování podpořených osob více variant tak, aby zohlednily rozdílné úrovně ve vzdělání a věku. Výběr otázek bude záviset na tazateli, který posoudí aktuální situaci a podle toho zvolí způsob dotazování. Tazatel musí respektovat úroveň respondentů a uzpůsobit dotazování tak, aby všem dotazovaným byl jasný smysl otázky a aby odpovědi byly relevantní z hlediska cílů evaluace.

Scénář je závazný po celou dobu plnění. Scénář s pracovníky sociálních odborů a se sociálními pracovníky v obcích byl 10. 7. 2019 schválen Zadavatelem a je přiložen v příloze 1 této zprávy.

2.3 FOCUS GROUPS

FG chápe realizační tým výzkumu jako kvalitativní metodu zkoumání ve formě moderované skupinové diskuze, která zahrnuje progresivní sdílení a propracování pohledů a myšlenek účastníků, a umožňuje proniknout do podstaty zkoumaného problému. FG skýtají významnou výhodu v možnosti zapojit do konverzace více účastníků najednou, kteří se zároveň vzájemně ovlivňují skrze skupinovou dynamiku, kterou tato metoda vytváří. FG tak mají potenciál získat větší rozsah informací, jež jsou navíc prověřeny díky konfrontaci pohledů všech účastníků.

FG jsou nicméně náročné na organizaci a vyžadují zkušeného moderátora. Jeho úkolem je vyvolat diskusi mezi jednotlivými účastníky, přičemž musí současně zajistit, aby se diskutující drželi předem stanoveného scénáře, resp. odpovídali na otázky, které jim moderátor pokládá. Jelikož součástí týmu je velmi zkušený moderátor FG, je toto riziko eliminováno.

V rámci terénního šetření pro účely tohoto výzkumu byly provedeny čtyři focus groups s:

- zástupci sociálních odborů obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem,
- zástupci ÚP ČR (především Kontaktní pracoviště a Krajské pobočky Úřadu práce ČR) a KÚ,
- vedoucími sociálních odborů obecních úřadů,
- sociálními pracovníky obecních úřadů.

Focus groups byly použity pro získání odpovědí k evaluačnímu úkolu 4 a 6.

Scénář focus group je přiložen v příloze č. 2.

VÝBĚR VZORKU A REALIZACE – PODPOŘENÉ OSOBY

Respondenti byli vybíráni na základě evidence poskytnuté jak Zadavatelem, tak také jednotlivými realizátory projektů v zapojených obcích do projektu 03_16_128, kteří evidují jednotlivé osoby v rámci jejich účasti na projektu. Evaluátor dále oslovil regionálně příslušné ÚP ČR (především Kontaktní pracoviště a Krajské pobočky Úřadu práce ČR) a Krajské úřady s žádostí o poskytnutí kontaktních údajů na osoby věnující se sociální, rodinné nebo zdravotní problematice. Pomocí těchto seznamů kontaktů byly vybrány a osloveny relevantní osoby pro účast na FG.

V rámci evaluačního úkolu 4 bylo vybráno pro každou FG cca 50 % účastníků, kteří nebyli zapojeni do projektu. Pro FG 1 byli účastníci vybráni ze seznamu kontaktů obecních úřadů sousedících se zapojenými obcemi. Pro FG 2 byli pak účastníci vybráni z poboček ÚP ČR (především Kontaktních pracovišť a Krajské pobočky ÚP) mimo zapojené obce. Všem účastníkům bylo v předstihu emailem zasláno všech 7 Zpravodajů sociální práce a byli vyzváni k jejich prostudování.

V rámci evaluačního úkolu 6 byli osloveni respondenti z řad vedoucích sociálních odborů (FG 3) a sociálních pracovníků obecních úřadů (FG 4). Účastníkům byl v předstihu e-mailem zaslán draft Příručky praxe sociální práce a bodový scénář diskuse.

Po výběru potřebných kontaktů byli respondenti telefonicky osloveni výzkumným pracovníkem, byl jim vysvětlen účel výzkumného šetření, jeho důležitost pro danou evaluaci a byli motivováni k účasti na šetření.

Tabulka 2: Struktura a počet respondentů focus groups

FG	Respondent	Počet respondentů	Evaluační úkol
1	Zástupci sociálních odborů obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem	8	4
2	Zástupci ÚP, KÚ a nezapojených obcí do 03_16_128	11	4
3	Vedoucí sociálních odborů obecních úřadů	8	6
4	Sociální pracovníci obecních úřadů	8	6
CELKEM		35	

Zdroj: INESAN, 2019

První dvě fokusní skupiny byly organizovány v krajských kancelářích v Praze a v Hradci Králové, druhé dvě pak vzhledem k situaci související s pandemií Covid 19 pomocí online nástroje ZOOM.

2.4 METODA CAWI

V rámci realizace zakázky byl dále použita metoda CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). CAWI je metoda online dotazníkového šetření, s jejíž pomocí byly získány kvantitativní údaje o relativně vysokém počtu respondentů. CAWI byla využita pro získání odpovědí k evaluačnímu úkolu 3 a 5.

Byla realizována celkem dvě dotazníková šetření, která proběhla mezi účastníky vzdělávacích aktivit projektu v listopadu 2019 a v listopadu 2020. Použité dotazníky jsou součástí přílohy 3.

Celkem bylo osloveno 689 účastníků vzdělávacích akcí a dalších aktivit projektu. Vrátilo se 269 dotazníků, celková návratnost byla tedy necelých 40 %.

VÝBĚR VZORKU A REALIZACE

Evaluátor získal kontaktních údajů na všechny zapojené osoby do projektu v rámci jednotlivých obcí zapojených do výzvy 03_16_128 a dále na všechny účastníky akcí (workshopy, konference, další akce) pořádaných MPSV od Zadavatele.

Seznamy byly nejprve podrobeny kontrole z hlediska použití při sběru dat (mj. průniky mezi jednotlivými seznamy a případné duplicity).

Otázky byly přeneseny do aplikace SurveyMonkey, kde byla nastavena pravidla pro vyplňování dotazníku (povinné a nepovinné otázky) a připraveny instruktážní texty pro respondenty. Pozvánka k online šetření byly zaslána e-mailem konkrétním účastníkům a jejich odpovědi byly shromažďovány v databázi. K přenosu dat bylo využito zabezpečeného připojení využívajícího šifrování zasílaných dat takovým způsobem, aby byla zaručena anonymita respondentů a ochrana dat před jejich potenciálním zneužitím.

Získaná data bylo vyhodnocena pomocí speciálního statistického softwaru (IBM SPSS Statistics).

3. PŘÍLOHA 1 SCÉNÁŘE HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ

3.1 SCÉNÁŘ ROZHOVORU SE ČLENY REALIZAČNÍHO TÝMU MPSV 2019

1. ÚVOD – ZAPOJENÍ DO PROJEKTU

ÚVAZKY A TYP PRÁCE

Jaká je vaše pozice v projektu? Máte nějakou specializaci?

....

Jaký je váš úvazek v projektu?

....

Kdy jste se do projektu připojil/a a v jaké jeho části?

...

Do kterých klíčových aktivit jste zapojen/á?

....

Jaká jste měl/a očekávání, když jste se zapojoval/a?

.....

Měl/a jste možnost tato očekávání vyjádřit?

.....

Byla tato očekávání naplněna?

ANO – do jaké míry

NE – proč?

....

2. PRŮBĚH PROJEKTU A SPOLUPRÁCE

Jak obecně hodnotíte průběh projektu?

....

Jak hodnotíte spolupráci s dalšími členy projektového týmu?

....

Jak hodnotíte spolupráci s jednotlivými aktéry projektu?

....

Jak se vám dařilo realizovat jednotlivé klíčové aktivity projektu?

....

Co si myslíte, že v rámci projektu funguje dobře?

.....

Co přesně se za dobu vaší účasti v projektu podařilo, případně nepodařilo?

....

Myslíte si, že je projekt realizován podle harmonogramu?

.....

Došlo k nějakým změnám, ať už plánovaným nebo neplánovaným, v průběhu realizace projektu?
(Například změny v projektové žádosti, personální změny apod.)

ANO - K jakým? Jak byly řešeny? Kdo je řešil? Jaký byl výsledek? Došlo na základě řešení k posunu projektu?

....

Vyskytly se v průběhu projektu nějaké bariéry při komunikaci a spolupráci s aktéry projektu?

ANO - Jaké? Jakým způsobem jste je řešili?

....

Vyskytly se v průběhu projektu nějaké překážky při vytváření výstupů?

ANO - Jaké? Jakým způsobem jste je řešili?

....

Co považujete za rizika, která ohrožují hladké fungování projektu?

....

Jsou tato rizika aktuální?

ANO - Jak je řešíte?

....

Jak vnímáte administrativní zátěž v rámci projektu?

...

Kdo všechno se zapojuje do přípravy výstupů projektu?

....

Jsou podle vás zastoupeny v projektu všechny relevantní subjekty sociálních služeb?

NE - Které chybí?

.....

Jsou v rámci projektu zastoupeni všechny cílové skupiny sociálních služeb (tedy zástupci krajů, případně obcí)? Jsou podle vás zastoupeni dostatečně?

....

Jsou tyto cílové skupiny zapojeny i jiným způsobem? (*Jeví o projekt zájem?*)

....

Jak hodnotíte komunikaci mezi jednotlivými účastníky projektu? (*Ať už jde o experty, ostatní realizátory či například zástupce cílových skupin.*)

.....

Jakou formou máte nastavenou spolupráci s dalšími zaměstnanci veřejné správy (MPSV)?

Je podle vás dostatečná?

NE – Proč?

....

Jakou formou máte nastavenou spolupráci s dalšími zaměstnanci krajského úřadu?

Je podle vás dostatečná?

NE – Proč?

....

Jakou formou máte nastavenou spolupráci s dalšími zaměstnanci úřadu práce?

Je podle vás dostatečná?

NE – Proč?

....

3. VÝSTUPY PROJEKTU

Zúčastnil/a jste se nějakého workshopu/konference nebo zahraniční cesty?

ANO – Jaké? Co Vám přinesla pro vaši projektovou činnost?

.....

Jakých vzdělávacích aktivit jste se v rámci projektu zúčastnil/a?

ANO – Jaké? Co Vám přinesla pro vaši projektovou činnost?

....

Byla vám v rámci projektu poskytována supervize?

Ano – Jaká? V jaké míře? Jak často?

...

Byla vám v rámci projektu poskytována zpětná vazba na další vzdělávání?

Ano – Jaká? V jaké míře? Jak často?

...

Zapojujete se vy sám/sama do přípravy výstupů projektu?

ANO -

- Do přípravy kterých výstupů projektu jste zapojen/a?
- V rámci kterých klíčových aktivit?
- Jakým způsobem se zapojujete?
- Vyhovuje vám tento způsob zapojení?
- Odpovídá vašim časovým možnostem?

Účastníte měsíčních porad se zástupci obcí?

ANO -

- Jak často se v rámci skupiny setkáváte?
- Je tato četnost vyhovující?
- Jsou v rámci skupiny zapojeni všichni relevantní aktéři sociálních služeb? (*Případně chybí zastoupení nějaké odbornosti?*)
- Jsou všichni členové skupiny odborníky v tématu?
- Jaké jsou podle vás hlavní přínosy práce skupiny?
- Vnímáte nějaké nedostatky práce skupiny?
- Jsou podle vás témata probíraná v rámci skupiny relevantní a přínosná?
- Máte dostatek informací a podkladů pro přípravu materiálů?

- Dostávají se k vám všechny podstatné informace od ostatních členů skupiny?
- Vnímáte nějaké komunikační bariéry? POKUD ANO:
 - Jak by podle vás bylo možné tyto bariéry odstranit?
- Vnímáte nějaké problémy v rámci přípravy výstupů projektu? POKUD ANO:
 - Jak by podle vás bylo možné tyto problémy odstranit?

Bylo by možné podle vás práci skupiny zlepšit? Pokud ANO, jak?

...

4. UDRŽITELNOST VÝSTUPŮ A VÝSLEDKŮ PROJEKTU

Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

....

Jaké jsou jeho přínosy/nedostatky?

....

Jaké postupy nebo metody by podle vás pomohly zvýšit efektivnost řízení projektu?

....

Ve kterých oblastech vidíte nejsilnější potřebu řízení projektu zlepšit? Kde jsou mezery?

....

Jak celkově hodnotíte vaše zapojení do projektu?

....

Odpovídá reálná implementace metodické podpory poskytovaná v rámci projektu původním záměrům?

3.2 SCÉNÁŘ ROZHOVORU S ČLENY REALIZAČNÍHO TÝMU MPSV 2020

1. ÚVOD – ZAPOJENÍ DO PROJEKTU

ÚVAZKY A TYP PRÁCE

Jaká je vaše pozice v projektu? Máte nějakou specializaci?

....

Jaký je váš úvazek v projektu?

....

Kdy jste se do projektu připojil/a a v jaké jeho části?

...

Jak byste popsal/a stav projektu, do kterého jste vstoupil/a?

...

2. PRŮBĚH PROJEKTU A SPOLUPRÁCE

Jak obecně hodnotíte dosavadní průběh projektu?

....

Jak hodnotíte spolupráci s dalšími členy projektového týmu?

....

Běží projekt v souladu s původním plánem a harmonogramem?

....

Co si myslíte, že v rámci celého projektu fungovalo dobře?

.....

Co přesně se za dobu vaší účasti v projektu podařilo?

....

Jaké skutečnosti podle vás nejvíce ovlivnily průběh projektu v poslední fázi?

....

Popište změny, které se projektu nejvíce dotkly a ovlivnily jeho průběh. Jaká jsou jejich další rizika?

....

Jak byly řešeny? Kdo je řešil? Jaký byl výsledek?

....

Jak celkově vnímáte fungování projektové týmu v průběhu projektu?

...

Narazil projektový tým na nějaké bariéry, se kterými bylo nutné se potýkat (komunikační, organizační)

...

Jak vnímáte obecně komunikaci vedenou v rámci projektových změn?

....

Do jaké míry a jak jste se do řešení měl/a možnost zapojit?

...

Jak se vyvíjela komunikace projektového týmu v posledních měsících projektu?

....

Došlo nějakým způsobem ke změně kompetencí v projektovém týmu?

....

Vnímáte nějaká rizika, která by mohla ovlivnit dopad projektu na sociální práci?

.....

Jsou tato rizika aktuální?

ANO - Jak je jako projektový tým řešíte?

.....

3. VÝSTUPY a DOPADY PO PROJEKTU

Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

....

Podařilo se v průběhu projektu vydat všechny plánované výstupy?

Pokud ne, co je příčinou?

...

Jakou formou jste se zapojoval/a vy do přípravy výstupů?

...

Vyskytly se v průběhu projektu nějaké překážky při vytváření výstupů?

ANO - Jaké? Jakým způsobem jste je řešili?

....

Na kolik měl podle vás projekt dopad na sociální práci v obcích?

...

Co je podle vás klíčovým přínosem projektu pro sociální pracovníky?

...

Jakých změn bylo podle vás dosaženo v kvalitě a rozsahu výkonu činností sociální práce?

...

Pro které cílové skupiny projektu byl podle vás svými aktivitami projekt nejvíce přínosný a v čem?

...

Jak by bylo možné zhodnotit aktuální metodickou roli MPSV vůči obcím? V čem byl tento projekt přínosný? Odpovídá reálná implementace metodické podpory původnímu záměru?

...

Které aktivity v projektu dále považujete za přínosné?

....

4. UDRŽITELNOST VÝSTUPŮ A VÝSLEDKŮ PROJEKTU

Jaké faktory podle vás hrají roli v tom, aby byly výsledky a výstupy projektu udržitelné?

.....

Co vnímáte jako hlavní případné riziko, či bariéru pro splnění podmínek udržitelnosti?

...

Jaká opatření jsou podle vás klíčová k tomu, aby se nadále rozvíjela kvalita výkonu sociálních činností?

...

Jaká témata, která projekt přinesl by bylo třeba dále rozvíjet?

A jakou formou?

....

Jak vnímáte aktuální situaci a stav sociální práce u nás?

....

Děkuji za rozhovor.

3.3 SCÉNÁŘ ROZHOVORU S PRACOVNÍKY ZAPOJENÝCH OBCÍ

SCÉNÁŘ IHI – SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI ZAPOJENÍ V PROJEKTU OBCE

1. ÚVOD – ANALÝZA STAVU SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH

ÚVAZKY A TYP PRÁCE – EQ2

Trvá váš úvazek na obecním úřadě? Jak se jmenuje vaše pozice?

.....

POKUD ANO:

Jaká je vaše specializace v oblasti sociální problematiky?

.....

Jak dlouho pracujete na této pozici?

.....

Jaký typ problémů s klienty nejčastěji řešíte?

.....

Jaké preventivní aktivity proti sociálním jevům se ve vaší obci realizují?

.....

Na jakých preventivních aktivitách obce proti sociálním vlivům se Vy osobně podílíte?

.....

2. PRŮBĚH PROJEKTU A SPOLUPRÁCE

ZAPOJENÍ DO PROJEKTU – EQ2

Kdy jste se do projektu připojil/a a v jaké jeho části?

...

Jaká jste měl/a očekávání, když jste se zapojoval/a?

.....

Měl/a jste možnost tato očekávání vyjádřit?

.....

Byla tato očekávání naplněna?

Pokud ANO – Do jaké míry?

Pokud NE – Proč?

.....

VZDĚLÁVÁNÍ – EQ2

Vyjmenujte projektové aktivity, kterých jste se v průběhu projektu účastnil/a?

1. *Zahraniční pracovní cesta – Slovensko*
2. *Zahraniční pracovní cesta – Polsko*
3. *Zahraniční pracovní cesta – Rakousko*
4. *Zahraniční pracovní cesta – Německo*
5. *Odborný WS – Kde, Jaké téma:*

6. *Kazuistický seminář – Kde, Jaké téma:*
7. *Metodické školení – Kde, Jaké téma:*
8. *Vzdělávací program pro sociální pracovníky – Kde, Jaké téma:*
9. *Dvoudenní konference*
10. *Závěrečná konference*

Jak ovlivnilo vzdělávání a podpora v projektu přímo vaši činnost s klienty?

....

Odpovídají vzdělávání a podpora v projektu vašim potřebám v rámci sociální práce?

POKUD NE – Co by mělo být jinak?

.....

Jsou podle Vás tyto projektové aktivity přínosné pro vaši praxi?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

....

Ovlivnilo vzdělávání a podpora v projektu vaši pracovní náplň?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

Myslíte si, že absolvované aktivity v projektu obecně změnily chod vašeho odboru?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

Jak často se uskutečňuje supervize vaší práce v rámci projektu?

.....

Jak často jste v projektu získával/a zpětnou vazbu k dalšímu vzdělávání?

...

Podílel/a jste se na vzniku metodických materiálů v projektu?

POKUD ANO – Jakých?

POKUD NE – Proč? (překážky)

...

Používáte metodické materiály, které vznikly v projektu, v rámci své pracovní činnosti?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

Jsou pro vás metodické materiály dostatečně srozumitelné? Postihují všechny oblasti, co by měly postihovat?

POKUD NE – Co vám chybí?

.....

S jakými aktéry sociálních služeb spolupracujete nejčastěji? (ÚP, Krajský úřad,...)

....

Jak máte nastavenou spolupráci s dalšími aktéry sociálních služeb?

....

Je tato spolupráce podle vás dostatečná? Co by bylo možné zlepšit?

....

Jakou formou máte nastavenou spolupráci se zaměstnanci z veřejné správy (MPSV)?

....

Je tato spolupráce podle vás dostatečná? Co by bylo možné zlepšit?

....

Myslíte si, že metodické materiály přispějí k lepší spolupráci jednotlivých aktérů v sociálních službách?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

3. DOSAŽENÉ ZMĚNY NA KONCI PROJEKTU

SITUACE V OBCI – EQ3

Podařilo se ve vaší obci stanovit minimální úroveň standardu sociální práce?

ANO – Jak to vypadá?

NE – Proč?

....

Podařilo se ve vaší obci nastavit definici sociální práce v souladu s cílem projektu?

ANO – Jak to vypadá?

NE – Proč?

....

Jaké je současné nastavení a rozvrstvení sociálních pracovníků ve vaší obci? Změnilo se po projektu?

POKUD ANO - V čem je rozdíl?

...

Jaké jsou současné typy pozic sociálních pracovníků ve vašem úřadu? Případně jaké byly, když jste odcházeli/a?

.....

Jak se v praxi osvědčilo zařazení nových typových pozic do sociálního odboru?

....

Jak vnímáte využitelnost a přínosy nového typového pracovníka?

.....

Myslíte si, že je současné nastavení a rozvrstvení pozic sociálních služeb ve vaší obci dostatečné?

POKUD NE – Proč?

....

Změnila se nějak struktura vašich klientů po projektu?

.....

Pro které cílové skupiny sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených osob bylo zvýšení sociálních pracovníků nejpřínosnější?

....

Co si myslíte, že by bylo třeba ještě zlepšit v oblasti služeb pro klienty?

.....

Jak hodnotíte obecně spolupráci s ostatními aktéry v oblasti sociální práce? Změnila se po projektu?

POKUD ANO – V čem je rozdíl?

.....

Jakou formou sdílíte informace o klientech s ostatními aktéry v oblasti sociální práce?

....

Myslíte si, že se k vám dostávají všechny podstatné informace od ostatních aktérů sociální práce pro vaši práci s klienty?

.....

Považujete současné nastavený systém za dostatečný pro vzájemnou komunikaci?

POKUD NE – Proč?

....

Vnímáte nějaké překážky při komunikaci?

POKUD ANO – Jaké?

...

Vnímáte nějaké bariéry v rámci zařazení (vaší) typové pozice do sociálního odboru obecního úřadu?

POKUD ANO – Jaké?

....

Vnímáte nějaké bariéry v oblasti práce s klienty?

POKUD ANO – Jaké?

...

4. UDRŽITELNOST VÝSTUPŮ A VÝSLEDKŮ PROJEKTU

AKTUÁLNÍ ZMĚNY – EQ3

Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

....

Změnilo se něco s příchodem nových zaměstnanců do obecního úřadu? Co to podle vás přineslo?

.....

Jak hodnotíte aktuální personální situaci na vašem obecním úřadu? Zůstali noví zaměstnanci? Změnily se pozice?

POKUD ANO – Jak?

....

Odpovídá aktuální nastavení pozic na vašem obecním úřadu potřebám klientů?

POKUD NE – Proč?

...

Myslíte si, že je současná činnost sociálních pracovníků vhodná a funkční?

POKUD NE – Proč?

....

Domníváte se, že vytvořené výstupy dosáhnou kýžených výsledků? (Příručka, Zpravodaj)

....

Naplnil se podle Vás cíl zlepšení spolupráce pracovníků v rámci sociální práce?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

...

Zvýšila se podle Vás odbornost na specifickou tematiku sociálních služeb?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

...

Jak celkově hodnotíte vaše zapojení do projektu?

...

Můžete zmínit nějakou další nenaplněnou potřebu sociálních pracovníků z vlastní zkušenosti?

...

Napadá vás něco, co by bylo třeba ještě doplnit?

...

SCÉNÁŘ IHI – OSTATNÍ PRACOVNÍCI OBCÍ

1. ÚVOD – ANALÝZA STAVU SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH

ÚVAZKY A TYP PRÁCE

Jaká je vaše pozice, úvazek a úvazek na sociálním odboru?

....

Jaká je vaše specializace v oblasti sociální problematiky?

....

Jak dlouho pracujete na této pozici?

...

Je práce s klienty součástí vaší pracovní náplně?

POKUD ANO: S kolika klienty pracujete ročně?

...

Jaký typ problémů s klienty nejčastěji řešíte?

...

Jaký typ problémů se na vašem odboru nejčastěji řeší?

....

Jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují?

...

Na jakých preventivních aktivitách obce Vy participujete?

...

2. PRŮBĚH PROJEKTU A SPOLUPRÁCE

ZAPOJENÍ DO PROJEKTU

Jakou máte nebo jste měl/a pozici v projektu?

.....

Kdy jste se do projektu připojil/a a v jaké jeho části?

...

Jaká jste měl/a očekávání, když jste se zapojoval/a?

.....

Měl/a jste možnost tato očekávání vyjádřit?

.....

Byla tato očekávání naplněna?

ANO – do jaké míry

NE – proč?

....

VZDĚLÁVÁNÍ

Vyjmenujte projektové aktivity, kterých jste se v průběhu projektu účastnil/a?

1. *Zahraniční pracovní cesta – Slovensko*
2. *Zahraniční pracovní cesta – Polsko*
3. *Zahraniční pracovní cesta – Rakousko*
4. *Zahraniční pracovní cesta – Německo*
5. *Odborný WS – Kde, Jaké téma:*
6. *Kazuistický seminář – Kde, Jaké téma:*
7. *Metodické školení – Kde, Jaké téma:*
8. *Vzdělávací program pro sociální pracovníky – Kde, Jaké téma:*
9. *Dvoudenní konference*
10. *Závěrečná konference*

Jak ovlivnilo vzdělávání a podpora v projektu přímo vaši činnost s klienty?

....

Odpovídají vzdělávání a podpora v projektu vašim potřebám v rámci sociální práce?

POKUD NE – Co by mělo být jinak?

.....

Jsou podle Vás tyto projektové aktivity přínosné pro vaši praxi?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

....

Ovlivnilo vzdělávání a podpora v projektu vaši pracovní náplň?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

Myslíte si, že absolvované aktivity v projektu obecně změnily chod vašeho odboru?

POKUD ANO – Jak?

POKUD NE – Proč?

.....

Zajišťujete nějaké supervize svým kolegům v rámci jejich práce? Jak často?

.....

Poskytujete zpětnou vazbu svým kolegům v rámci jejich dalšího vzdělávání a rozvoje? Jak často?

...

Podílel/a jste se na vzniku metodických materiálů v projektu (Příručka, Zpravodaj)?

ANO – Jakých?

NE – Proč? (překážky)

...

Používáte metodické materiály, které vznikly v projektu, v rámci své pracovní činnosti?

ANO – Jak?

NE – Proč

....

Jsou pro vás metodické materiály dostatečně srozumitelné? Postihují všechny oblasti, co by měly postihovat pro vás?

NE – Co vám chybí?

....

Myslíte si, že tyto metodické materiály přispějí k lepší spolupráci jednotlivých aktérů v sociálních službách?

ANO – Jak?

NE – Proč?

.....

S kým spolupracujete v rámci sociálních služeb? (MPSV, KÚ, ÚP,...)

...

Změnila se tato spolupráce v rámci projektu?

ANO – V čem?

...

Jakou formou máte nastavenou spolupráci s dalšími aktéry sociálních služeb?

Je tato spolupráce dostatečná? Co by bylo možné zlepšit?

....

3. DOSAŽENÉ ZMĚNY NA KONCI PROJEKTU

Podařilo se ve vaší obci stanovit minimální úroveň standardu sociální práce?

ANO – Jak to vypadá?

NE – Proč?

....

Podařilo se ve vaší obci nastavit definici sociální práce v souladu s cílem projektu?

ANO – Jak to vypadá?

NE – Proč?

....

Jaké je současné nastavení a rozvrstvení sociálních pracovníků ve vaší obci? Změnilo se po projektu?

POKUD ANO - V čem je rozdíl?

...

Jaké jsou současné typy pozic sociálních pracovníků ve vašem úřadu? Případně jaké byly, když jste odcházeli/a?

....

Jak se v praxi osvědčilo zařazení nových typových pozic do sociálního odboru?

....

Jak vnímáte využitelnost a přínosy nového typového pracovníka?

....

Myslíte si, že je současné nastavení a rozvrstvení pozic sociálních služeb ve vaší obci dostatečné?

POKUD NE – Proč?

....

Změnila se nějak struktura vašich klientů po projektu?

....

Pro které cílové skupiny sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených osob bylo zvýšení sociálních pracovníků nejpřínosnější?

....

Co si myslíte, že by bylo třeba ještě zlepšit v oblasti služeb pro klienty?

....

Jak hodnotíte obecně spolupráci s ostatními aktéry v oblasti sociální práce? Změnila se po projektu?

POKUD ANO – V čem je rozdíl?

....

Jakou formou sdílíte informace o klientech s ostatními aktéry v oblasti sociální práce?

....

Myslíte si, že se k vám dostávají všechny podstatné informace od ostatních aktérů sociální práce pro vaši práci s klienty?

....

Považujete současné nastavený systém za dostatečný pro vzájemnou komunikaci?

POKUD NE – Proč?

....

Vnímáte nějaké překážky při komunikaci?

POKUD ANO – Jaké?

...

Vnímáte nějaké bariéry v rámci zařazení (vaší) typové pozice do sociálního odboru obecního úřadu?

POKUD ANO – Jaké?

....

Vnímáte nějaké bariéry v oblasti práce s klienty?

POKUD ANO – Jaké?

...

4. UDRŽITELNOST VÝSTUPŮ A VÝSLEDKŮ PROJEKTU

Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

....

Změnilo se něco s příchodem nových zaměstnanců do obecního úřadu? Co to podle vás přineslo?

....

Jak hodnotíte aktuální personální situaci na vašem obecním úřadu? Zůstali noví zaměstnanci? Změnily se pozice?

POKUD ANO – Jak?

....

Odpovídá aktuální nastavení pozic na vašem obecním úřadu potřebám klientů?

POKUD NE – Proč?

...

Myslíte si, že je současná činnost sociálních pracovníků vhodná a funkční?

POKUD NE – Proč?

....

Domníváte se, že vytvořené výstupy dosáhnou kýžených výsledků? (Příručka, Zpravodaj)

....

Naplnil se podle Vás cíl zlepšení spolupráce pracovníků v rámci sociální práce?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

...

Zvýšila se podle Vás odbornost na specifickou tematiku sociálních služeb?

POKUD ANO – V čem?

POKUD NE – Proč?

...

Jak celkově hodnotíte vaše zapojení do projektu?

...

Můžete zmínit nějakou další nenaplněnou potřebu sociálních pracovníků z vlastní zkušenosti?

...

Napadá vás něco, co by bylo třeba ještě doplnit?

...

Děkuji za rozhovor.

3.4 SCÉNÁŘ S ÚČASTNÍKY VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT

1. ÚVOD – ZAŘAZENÍ ÚČASTNÍKA

Jaká je vaše pozice, na které působíte, a ve které obci?

...

Byla vaše obec zapojena v projektu Systematická podpora sociální práce v obcích?

...

Jste odběratelem/spolutvůrcem metodických výstupů výše uvedeného projektu? Kterých?

...

Jak často se účastníte seminářů/workshopů/KS organizovaných MPSV?

...

Jakou formou jste se dozvěděl/a o konání KS?

...

Jste pravidelným účastníkem KS? Pokud ANO, jak často v rámci projektu?

...

Jak vnímáte možnost ovlivnění probíraných témat KS před jejím konáním?

...

Měl/a jste možnost se k plánované programu KS vyjádřit? Pokud ANO, jakou formou? A učinil/a jste tak?

...

2. PRŮBĚH KAZUISTICKÉHO SEMINÁŘE A JEHO TÉMATICKÁ NÁPLŇ

Jak obecně hodnotíte organizaci a průběh KS?

...

Jaká je vaše zásadní osobní motivace pro účast na KS?

...

Účastnil/a jste se již v minulosti nějakého KS? Jaké bylo jeho téma?

...

Jsou v rámci účasti na KS zastoupeni všechny cílové skupiny sociálních služeb (tedy zástupci krajů, případně obcí)? Jsou podle vás zastoupeni dostatečně?

...

Měl/a jste před začátkem KS dostatečné informace o jeho programu? Jakou formou jste je obdržel/a?

...

Byl plánovaný program KS dodržen? Došlo v průběhu k nějakým změnám? Proč?

...

Byla vám nabídnuta možnost účastnit se KS ve virtuální podobě? Na jaké platformě?

...

Jak byste popsal/a metodiku výběru jednotlivých témat pro KS?

...

Pokud jste se účastnil/a více KS jakou formou se témata v jednotlivých KS obvykle prezentují?

...

Odpovídá výběr kazuistik podle vás potřebám účastníků na semináři (seminářích)?

...

Myslíte si, že výběr témat je relevantní a přínosný v tom, co řešíte ve své praxi? Pokud ne, co by to mělo být?

...

Shodnete se v rámci KS na tématech s ostatními účastníky? Pokud ne, jak to řešíte?

...

Která zkušenost získaná v rámci semináře pro vás je největším přínosem?

...

Co přesně by podle vás nemělo na KS seminářích chybět z pohledu aktuálních témat v sociální práci?

...

Vyhovuje vám četnost frekvence KS? Jak často by to pro vás bylo optimální?

...

Jak hodnotíte komunikaci mezi jednotlivými účastníky KS? (Ať už jde o komunikace mezi organizátory, či účastníky)

...

Vyskytly se v průběhu konání KS nějaké bariéry při komunikaci?

ANO - Jaké? Jakým způsobem jste je řešili?

3. VÝSTUPY Z KAZUISTICKÝCH SEMINÁŘŮ

Jaké jsou podle vás hlavní přínosy práce kazuistických seminářů?

...

Jakou formou získáváte výstupy z realizovaných KS?

...

Podílíte se na tvorbě výstupů z KS? Podílíte se na výstupech v rámci pracovních skupin, nebo individuálně?

...

Jsou podle vás výstupy k KS seminářů dostatečné? Vyhovuje vám aktuální podoba?

...

Které výstupy považujete za přínosné pro praxi v oblasti činnosti sociální práce?

...

Ke kterým konkrétním výstupům se vracíte zpětně i v rámci své pracovní činnosti?

...

4. METODICKÁ ROLE MPSV V RÁMCI KAZUISTICKÉHO SEMINÁŘE

Jak celkově hodnotíte roli MPSV jako organizátora v rámci KS?

...

Jak vnímáte zapojení členů MPSV v rámci diskuse v jednotlivých kazuistikách KS?

...

Odpovídá reálná podoba metodické podpory MPSV poskytovaná v rámci témat KS vašim očekáváním?

Dostáváte relevantní odpovědi na případné nejasnosti v jednotlivých kauzách ať už v oblasti legislativy, či metodiky postupu?

...

Jaké postupy nebo metody by podle vás pomohly zvýšit kvalitu organizace KS?

...

Ve kterých oblastech vidíte nejsilnější potřebu řízení průběhu KS zlepšit? Kde jsou mezery?

...

Která témata nyní aktuálně navrhuje pro další konání KS? Jsou to témata, která řešíte ve své praxi?

...

Plánujete účast na dalším KS? Pokud ne, tak proč?

...

Děkuji za odpovědi.

4. PŘÍLOHA 2

4.1 SCÉNÁŘ FOKUSNÍ SKUPINY KE ZPRAVODAJŮM SOCIÁLNÍ PRÁCE

1. ÚVOD – PROJEKT PODPORA SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH a jeho návaznost na Zpravodaj
<p>- Představení účastníků diskuse</p> <p>Z jakého úřadu a jakou pozici v rámci úřadu zastávám?</p> <p>Náš úřad je/není zapojen do projektu Podpora sociální práce v obcích?</p> <p>Jakou formou spolupracujete se sociálním úřadem zapojeným v projektu Obce?</p> <p>Jak hodnotíte spolupráci se sociálním úřadem zapojeným do projektu Obce?</p> <p>Byli jste někdy účastníkem workshopů pořádaných MPSV?</p> <p>Jaké výstupy z této spolupráce máte k dispozici? V jaké formě?</p> <p>Jsou podle vás zastoupeny v projektu Obce všechny relevantní subjekty sociálních služeb?</p> <p>NE - Které chybí?</p>
2. VYDÁVÁNÍ ZPRAVODAJE A JEHO DISTRIBUCE
<p>Jak jste se o Zpravodaji dozvěděl/a?</p> <p>Jakou formou je k vám Zpravodaj distribuován?</p> <p>Kdo zajišťuje jeho distribuci v rámci vašeho úřadu?</p> <p>Je váš úřad aktivním přispěvatelem do Zpravodaje?</p> <p>Byli jste osloveni jiným úřadem zapojeným do projektu Obce k příspěvku do Zpravodaje?</p> <p>Jak hodnotíte obecně způsob a četnost distribuce Zpravodaje?</p> <p>Jste spokojeni s jeho grafickou kvalitou? Je pro vás přehledný?</p> <p>Máte nějaké typy na zlepšení grafické podoby Zpravodaje?</p> <p>Vyhovuje Vám forma distribuce? Máte návrh na nějakou jinou?</p>
3. OBSAH ZPRAVODAJE
<p>Jak často do Zpravodaje nahlížíte? Ve kterých situacích nejčastěji?</p> <p>Přispíval jste do Zpravodaje někdy vlastním příspěvkem? Jakým?</p> <p>Které cílové skupině sociální péče je podle Vás věnován ve Zpravodaji největší prostor?</p> <p>Který příspěvek Vás inspiroval k řešení případu s klientem?</p> <p>Které typy příspěvků pomohly nejlépe vyřešit nějakou vlastní kauzu?</p> <p>Které typy článků Vás motivují k prozkoumání?</p> <p>Které články ve mně vyvolávají pocit, že s nimi nesouhlasím a proč?</p> <p>Téma kazuistiky ve Zpravodaji, které mě nejvíc oslovilo a proč:</p> <p>Co za řešení popsané ve Zpravodaji jsem ve své praxi použil?</p>

4. VÝSTUPY ZPRAVODAJE A NÁMĚTY

Jak celkově hodnotíte Zpravodaj sociální práce?

Jaké jsou jeho přínosy/nedostatky?

Jaké typy příspěvků by podle vás pomohly zvýšit kvalitu Zpravodaje?

Co Vám ve Zpravodaji nejvíce chybí?

Co za příspěvek by ste ocenil/a v souvislosti s výkonem vaší praxe?

Domníváte se, že Zpravodaj doposud dosáhl svého záměru a sice aktivní sdílení dobré praxe v rámci sociální péče?

ANO – v čem

NE – proč

Naplnil se podle Vás cíl zlepšení sdílení informací v oblasti sociální péče mezi jednotlivými aktéry?

Mezi kterými konkrétně?

ANO – v čem

NE – proč

Podpořil podle Vás Zpravodaj spolupráci mezi jednotlivými aktéry sociální péče?

Mezi kterými konkrétně?

ANO – v čem

NE – proč

Měl by Zpravodaj podle Vás vycházet jako periodikum i po skončení projektu?

Poděkování za účast.

4.2 SCÉNÁŘ FOKUSNÍ SKUPINY K DRAFTU PŘÍRUČKY PRAXE SOCIÁLNÍ PRÁCE

1. ÚVOD

- Představení účastníků diskuse

Z jakého úřadu a jakou pozici v rámci úřadu zastávám?

Byli jste někdy účastníkem vzdělávacích akcí pořádaných MPSV v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

Jaké výstupy z tohoto projektu máte k dispozici? V jaké formě?

Představení Příručky praxe sociální práce

2. PŘÍRUČKA PRAXE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Jste spokojeni s jeho grafickou kvalitou? Je pro vás přehledný?

Máte nějaké typy na zlepšení grafické podoby Příručky?

Vyhovuje Vám navržený formát?

Jak celkově hodnotíte témata, která Příručka pokrývá?

Chybí vám v příručce nějaké téma?

Jsou prezentovaná témata využitelná ve vaší praxi?

3. OBSAH ZPRAVODAJE

Kapitola 1: SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 2: DEPISTÁŽ

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 3: INTERDISCIPLINÁRNÍ A MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 4: KUMULACE FUNKCÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 5: OPTIMÁLNÍ POČET SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA OBECNÍM ÚŘADĚ

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 6: TYPOVÉ POZICE

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

Kapitola 7: LIMITY SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCI

- formátu a rozsahu kapitoly
- kvalita obsažených témat
- možnosti přesahu do praxe
- srozumitelnost a využitelnost pro sociální pracovníky

4. VÝSTUPY ZPRAVODAJE A NÁMĚTY

Jak celkově hodnotíte Příručku praxe sociální práce?

Jaké jsou její přínosy/nedostatky?

Co Vám v Příručce nejvíce chybí?

Co za příspěvek byste ocenil/a v souvislosti s výkonem vaší praxe?

Poděkování za účast.

5. PŘÍLOHA 3 CAWI DOTAZNÍKOVÁ ŠETŘENÍ

5.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 2019

1. Jaký je typ organizace, ve které v současné době pracujete?

(Označte pouze jednu možnost)

- sociální služby 1
- zdravotnické zařízení 2
- školské zařízení 3
- věznice/probační a mediační služba 4
- veřejná správa 5
- jiné (vypište): _____

2. Jaký typ sociálních služeb vaše organizace poskytuje?

(Označte pouze jednu možnost)

- terénní služby 1
- ambulantní služby 2
- pobytové služby 3

3. Jaká je Vaše aktuální pracovní zařazení v rámci organizace?

(Označte pouze jednu možnost)

- sociální pracovník / metodik / referent 1
- vedoucí pracovník 2
- jiné (vypište): _____

4. Jak dlouho působíte ve Vašem současném zaměstnání?

(Vypište)

- _____ let

Další otázky se týkají vzdělávacích akcí uskutečněných v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích v letech 2017 až 2019.

OTÁZKY PRO WORKSHOPY (modré nadpisy slouží pro orientaci, nebudou zobrazeny)

5. Jakých workshopů jste se zúčastnil/a v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Můžete označit více možností)

- a) Odborný workshop - Příklady dobré praxe spolupráce sociálních pracovníků obecních úřadů a Úřadu práce ČR (Praha, 15. 6. 2017)
- b) Odborný workshop - Sociální šetření (Olomouc, 2. 10. 2017)
- c) Odborný workshop - Role sociální práce ve vztahu k výkonu veřejného opatrovnictví (Hradec Králové, 1. 2. 2018)
- d) Odborný workshop - Standardy činností sociální práce ve veřejné správě (Praha, 12. 6. 2018) ...
- e) Odborný workshop - Dokumentace sociálního pracovníka (Olomouc, 2. 10. 2018)
- f) Odborný workshop - Výkon činností sociální práce v rámci multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce sociálního pracovníka obecního úřadu (Hradec Králové, 7. 2. 2019)
- g) Odborný workshop - Dluhová problematika (14. 6. 2019 v Brně)

- h) Odborný workshop - Dluhová problematika (19. 9. 2019, Ústí nad Labem)
- i) Odborný workshop - Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním (3. 10. 2019, Valašské Meziříčí)
- j) žádného workshopu jsem se v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích nezúčastnil/a **POKRAČUJTE OT. 26**

6. Který workshop byl pro Vaši práci nejvíce přínosný?

(Označte pouze jednu možnost; pokud jste se zúčastnil/a pouze jedné vzdělávací akce, ohodnoťte tuto akci)

- Odborný workshop - Příklady dobré praxe spolupráce sociálních pracovníků obecních úřadů a Úřadu práce ČR (Praha, 15. 6. 2017) 1
- Odborný workshop - Sociální šetření (Olomouc, 2. 10. 2017) 2
- Odborný workshop - Role sociální práce ve vztahu k výkonu veřejného opatrovnictví (Hradec Králové, 1. 2. 2018) 3
- Odborný workshop - Standardy činností sociální práce ve veřejné správě (Praha, 12. 6. 2018) 4
- Odborný workshop - Dokumentace sociálního pracovníka (Olomouc, 2. 10. 2018) 5
- Odborný workshop - Výkon činností sociální práce v rámci multidisciplinární a interdisciplinární spolupráce sociálního pracovníka obecního úřadu (Hradec Králové, 7. 2. 2019) 6
- Odborný workshop - Dluhová problematika (14. 6. 2019 v Brně) 7
- Odborný workshop - Dluhová problematika (19. 9. 2019, Ústí nad Labem) 8
- Odborný workshop - Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním (3. 10. 2019, Valašské Meziříčí) 9

Další otázky budou o workshopu, který jste označil/a jako nejvíce přínosný.

7. Jak celkově hodnotíte svou spokojenost s workshopem?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi spokojen/a 4
- spíše spokojen/a 3
- spíše nespokojen/a 2
- velmi nespokojen/a 1

8. S čím konkrétně jste byl/a spokojen/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

9. S čím konkrétně jste byl/a nespokojen/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

10. Do jaké míry jste spokojen/a s jednotlivými charakteristikami tohoto workshopu?

(Označte jednu možnost v každém řádku)

	velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spíše nespokojen/a	velmi nespokojen/a
a) předávání informací od organizátora před workshopem	4	3	2	1
b) množství nových informací a dovedností	4	3	2	1
c) odbornost lektorů	4	3	2	1
d) formát akce (teorie/cvičení/diskuse)	4	3	2	1
e) témata prezentovaná na akci	4	3	2	1
f) rozsah akce (počet hodin)	4	3	2	1
g) dostupnost místa konání akce	4	3	2	1
h) předávání informací od organizátora při realizaci workshopu	4	3	2	1
i) termín konání akce	4	3	2	1

11. Pomohla Vám tento workshop ve Vašem profesním rozvoji?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

12. Pokoušel/a jste se uplatnit poznatky z tohoto workshopu sociální práce v rámci své pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

13. Používáte poznatky z tohoto workshopu při své současné pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2..... POKRAČUJTE OT. 15

14. Jakým způsobem při své práci využíváte poznatky, které jste v rámci tohoto workshopu získal/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

15. Předpokládáte využití některých poznatků z tohoto workshopu během následujícího roku?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

16. Co by měla vaše organizace udělat, abyste mohl/a využít poznatky z tohoto workshopu?
(Vypište)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

17. Co byste mohl/a pro větší využití poznatků z tohoto workshopu učinit přímo Vy sám/sama?
(Vypište)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

18. Do jaké míry Vám osobně pomohly znalosti získané v rámci tohoto workshopu při práci?
(Označte pouze jednu možnost)

- velmi pomohly 4
- spíše pomohly 3
- spíše nepomohly 2
- vůbec nepomohly 1

19. V čem přesně Vám tyto znalosti pomohly ve Vaší práci?
(Vypište; pokud je v předchozí otázce uvedena varianta 4 nebo 3)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

20. Ke kterým z následujících změn vedla Vaše účast na této akci:
(Označte jednu možnost v každém řádku)

	ano	ne	neví
a) získal/a jsem nové dovednosti	1	2	9
b) můj přímý nadřízený si mě více váží	1	2	9
c) přispěl/a jsem k tomu, že naše organizace využívá své zdroje efektivněji	1	2	9
d) získal/a jsem nové znalosti/informace	1	2	9
e) lépe rozumím své práci	1	2	9
f) dělám některé věci ve své práci jinak/lépe	1	2	9
g) dělám ve své práci jiné činnosti	1	2	9
h) získal/a jsem užitečné kontakty (na ostatní účastníky, popř. na lektory)	1	2	9
i) dozvěděl/a jsem se o věcech, které mě zajímají	1	2	9
j) jsem více motivován/a ke své práci	1	2	9
k) zvládám náročnější pracovní úkoly	1	2	9
l) mám vyšší pracovní výkon	1	2	9
m) mám ze své práce vyšší uspokojení	1	2	9
n) zvládám své pracovní úkoly rychleji	1	2	9

21. Změnil se na Vašem pracovišti způsob práce na základě poznatků z akce, které jste se zúčastnil/a?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

POKRAČUJTE OT. 23

22. Co přesně se ve vaší organizaci změnilo?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

23. Jak zpětně hodnotíte tento workshop z hlediska přínosu pro Vaši práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi přínosná 4
- spíše přínosná 3
- spíše zbytečná 2
- zcela zbytečná 1

24. Doporučil/a byste tento workshop některým z Vašich kolegů?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

25. Pokud by existoval navazující workshop, který by prohluboval či konkretizoval nabyté poznatky, zúčastnil/a byste se ho?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

OTÁZKY PRO ZAHRANIČNÍ STUDIJNÍ CESTY

26. Jakých zahraničních cest jste se zúčastnil/a v rámci dopady projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Můžete označit více možností)

- a) Zahraniční pracovní cesta – Německo
b) Zahraniční pracovní cesta – Rakousko
c) Zahraniční pracovní cesta – Polsko.....
d) Zahraniční pracovní cesta – Slovensko.....

- e) žádné zahraniční cesty jsem se v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích nezúčastnil/a **POKRAČUJTE OT. 47**

27. Která zahraniční cesta byla pro Vaši práci nejvíce přínosná?*(Označte pouze jednu možnost; pokud jste se zúčastnil/a pouze jedné vzdělávací akce, ohodnoťte tuto akci)*

- Zahraniční pracovní cesta – Německo 1
- Zahraniční pracovní cesta – Rakousko 2
- Zahraniční pracovní cesta – Polsko 3
- Zahraniční pracovní cesta – Slovensko..... 4

Další otázky budou o zahraniční cestě, kterou jste označil/a jako nejvíce přínosnou.**28. Jak celkově hodnotíte svou spokojenost s touto zahraniční studijní cestou?***(Označte pouze jednu možnost)*

- velmi spokojen/a 4
- spíše spokojen/a 3
- spíše nespokojen/a 2
- velmi nespokojen/a 1

29. S čím konkrétně jste byl/a spokojen/a?*(Vypište)*

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

30. S čím konkrétně jste byl/a nespokojen/a?*(Vypište)*

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

31. Do jaké míry jste spokojen/a s jednotlivými charakteristikami této zahraniční studijní cesty?*(Označte jednu možnost v **každém** řádku)*

	velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spíše nespokojen/a	velmi nespokojen/a
a) nastavení podmínek pro účast na zahraniční cestě	4	3	2	1
b) výběr institucí pro exkurzi	4	3	2	1
c) registrace a administrativa při přihlašování	4	3	2	1
d) komunikace s pracovníkem MPSV zajišťujícím zahraniční cestu	4	3	2	1
e) organizační zajištění ze strany MPSV v místě pobytu	4	3	2	1
f) termín konání zahraniční studijní cesty	4	3	2	1

32. Pomohla Vám zahraniční studijní cesta ve Vašem profesním rozvoji?*(Označte pouze jednu možnost)*

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

33. Pokoušel/a jste se uplatnit poznatky ze zahraniční studijní cesty v rámci své pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

34. Používáte poznatky ze zahraniční studijní cesty při své současné pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1.....
- ne 2..... **POKRAČUJTE OT. 34**

35. Jakým způsobem při své práci využíváte poznatky, které jste v rámci zahraniční cesty získal/a?

(Vypište)

- a) c)
b) d)

36. Předpokládáte využití některých poznatků ze zahraniční studijní cesty během následujícího roku?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

37. Co by měla vaše organizace udělat, abyste mohl/a využít poznatky ze zahraniční studijní cesty?

(Vypište)

- a) c)
b) d)

38. Co byste mohl/a pro větší využití poznatků ze zahraniční studijní cesty udělat přímo Vy sám/sama?

(Vypište)

- a) c)
b) d)

39. Do jaké míry Vám osobně pomohly znalosti získané v rámci zahraniční studijní cesty při práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi pomohly 4
- spíše pomohly 3
- spíše nepomohly 2
- vůbec nepomohly 1

40. V čem přesně Vám tyto znalosti pomohly ve Vaší práci?*(Vypište; pokud je v předchozí otázce uvedena varianta 4 nebo 3)*

- a) _____ c) _____
 b) _____ d) _____

41. Ke kterým z následujících změn vedla Vaše účast na této akci:*(Označte jednu možnost v každém řádku)*

	ano	ne	neví
a) získal/a jsem nové dovednosti	1	2	9
b) můj přímý nadřízený si mě více váží	1	2	9
c) přispěl/a jsem k tomu, že naše organizace využívá své zdroje efektivněji	1	2	9
d) získal/a jsem nové znalosti/informace	1	2	9
e) lépe rozumím své práci	1	2	9
f) dělám některé věci ve své práci jinak/lépe	1	2	9
g) dělám ve své práci jiné činnosti	1	2	9
h) získal/a jsem užitečné kontakty (na ostatní účastníky, popř. na lektory)	1	2	9
i) dozvěděl/a jsem se o věcech, které mě zajímají	1	2	9
j) jsem více motivován/a ke své práci	1	2	9
k) zvládám náročnější pracovní úkoly	1	2	9
l) mám vyšší pracovní výkon	1	2	9
m) mám ze své práce vyšší uspokojení	1	2	9
n) zvládám své pracovní úkoly rychleji	1	2	9

42. Změnil se na Vašem pracovišti způsob práce na základě poznatků ze zahraniční cesty?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
 - ne 2

POKRAČUJTE OT. 44**43. Co přesně se ve vaší organizaci změnilo?***(Vypište)*

- a) _____ c) _____
 b) _____ d) _____

44. Jak zpětně hodnotíte tuto zahraniční studijní cestu z hlediska přínosu pro Vaši práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi přínosný 4
- spíše přínosný 3
- spíše zbytečný 2
- zcela zbytečný 1

45. Doporučil/a byste tuto zahraniční studijní cestu Vaším kolegům?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

46. Pokud by existovala navazující zahraniční studijní cesta, která by prohlubovala či konkretizovala nabyté poznatky, zúčastnil/a byste se jí?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

OTÁZKY TÝKAJÍCÍ SE PRAVIDELNÝCH PRACOVNÍCH PORAD

47. Kterých pravidelných pracovních porad jste se zúčastnil/a v rámci dopady projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Označte pouze jednu možnost)

- a) pravidelné pracovní porady v Hradci Králové
- b) pravidelné pracovní porady v Olomouci.....
- c) pravidelné pracovní porady v Praze
- e) pracovních porad jsem se nezúčastnil/a **POKRAČUJTE OT. 65**

Další otázky se budou týkat pravidelných pracovních porad.

48. Jak celkově hodnotíte svou spokojenost s pravidelnými měsíčními poradami?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi spokojen/a 4
- spíše spokojen/a 3
- spíše nespokojen/a 2
- velmi nespokojen/a 1

49. S čím konkrétně jste byl/a spokojen/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

50. S čím konkrétně jste byl/a nespokojen/a?*(Vypište)*

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

51. Do jaké míry jste spokojen/a s jednotlivými charakteristikami pracovních porad?*(Označte jednu možnost v každém řádku)*

	velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spíše nespokojen/a	velmi nespokojen/a
a) předávání informací od organizátora	4	3	2	1
b) množství nových informací a dovedností	4	3	2	1
c) témata prezentovaná na poradě	4	3	2	1
d) rozsah porad (počet hodin)	4	3	2	1
e) dostupnost místa konání porad	4	3	2	1
f) četnost konání porad	4	3	2	1

52. Pomohly Vám tyto porady ve Vašem profesním rozvoji?*(Označte pouze jednu možnost)*

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

53. Pokoušel/a jste se uplatnit poznatky z těchto porad v rámci své pracovní činnosti?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
- ne 2

54. Používáte poznatky z těchto porad při své současné pracovní činnosti?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
- ne 2..... POKRAČUJTE OT. 56

55. Jakým způsobem při své práci využíváte poznatky, které jste v rámci těchto porad získal/a?*(Vypište)*

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

56. Předpokládáte využití některých poznatků z těchto porad během následujícího roku?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
- ne 2

57. Co by měla vaše organizace udělat, abyste mohl/a využít poznatky z těchto porad?

(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

58. Co byste mohl/a pro větší využití poznatků z těchto porad učinit přímo Vy sám/sama?

(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

59. Do jaké míry Vám osobně pomohly znalosti získané v rámci těchto porad při práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi pomohly 4
- spíše pomohly 3
- spíše nepomohly 2
- vůbec nepomohly 1

60. V čem přesně Vám tyto znalosti pomohly ve Vaší práci?

(Vypište; pokud je v předchozí otázce uvedena varianta 4 nebo 3)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

61. Ke kterým z následujících změn vedla Vaše účast na pracovních poradách:

(Označte jednu možnost v **každém** řádku)

	ano	ne	neví
a) získal/a jsem nové dovednosti	1	2	9
b) můj přímý nadřízený si mě více váží	1	2	9
c) přispěl/a jsem k tomu, že naše organizace využívá své zdroje efektivněji	1	2	9
d) získal/a jsem nové znalosti/informace	1	2	9
e) lépe rozumím své práci	1	2	9
f) dělám některé věci ve své práci jinak/lépe	1	2	9
g) dělám ve své práci jiné činnosti	1	2	9
h) získal/a jsem užitečné kontakty (na ostatní účastníky, popř. na lektory)	1	2	9
i) dozvěděl/a jsem se o věcech, které mě zajímají	1	2	9
j) jsem více motivován/a ke své práci	1	2	9
k) zvládám náročnější pracovní úkoly	1	2	9
l) mám vyšší pracovní výkon	1	2	9
m) mám ze své práce vyšší uspokojení	1	2	9
n) zvládám své pracovní úkoly rychleji	1	2	9

62. Změnil se na Vašem pracovišti způsob práce na základě poznatků z těchto porad?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

POKRAČUJTE OT. 64

63. Co přesně se ve vaší organizaci změnilo?

(Vypište)

- c) _____ e) _____
d) _____ f) _____

64. Jak zpětně hodnotíte tyto porady z hlediska přínosu pro Vaši práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi přínosná 4
- spíše přínosná 3
- spíše zbytečná 2
- zcela zbytečná 1

NA ZÁVĚR PROSÍM UVEĎTE.

65. Jaká témata by měla zaznít na dalších akcích organizovaných v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

66. Jaká je z Vašeho hlediska optimální doba workshopu?

(Vypište číslíci)

- a) _____ hodin za den
b) _____ dní

67. Jaká je z Vašeho hlediska optimální doba trvání zahraniční studijní cesty?

(Vypište číslíci)

- a) _____ hodin za den
b) _____ dní

68. Jaká je z Vašeho hlediska optimální doba trvání pracovních porad?

(Vypište číslíci)

- _____ hodin

69. Zaznamenal/a jste v rámci projektu Zpravodaje sociální práce?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
 - ne 2

UKONČENÍ DOTAZNÍKU**70. Řekl/a byste, že Zpravodaje sociální práce z hlediska níže uvedených charakteristik jsou:***(Označte jednu možnost v **každém** řádku)*

	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	neví
a) atraktivní	4	3	2	1	9
b) srozumitelné	4	3	2	1	9
c) vhodné pro sociální pracovníky	4	3	2	1	9
d) kvalitní	4	3	2	1	9
e) využitelné	4	3	2	1	9

DĚKUJEME ZA VAŠE ODPOVĚDI**5.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 2020****1. Jaký je typ organizace, ve které v současné době pracujete?***(Označte pouze jednu možnost)*

- poskytovatel sociálních služeb 1
 - zdravotnické zařízení 2
 - školské zařízení 3
 - věznice 4
 - probační a mediační služba 5
 - veřejná správa 6
 - jiné (vypište): _____

2. Jaký typ sociálních služeb vaše organizace poskytuje?*(Můžete označit více možností)*

- terénní služby
 - ambulantní služby
 - pobytové služby
 - jiné (vypište): _____

3. Jaká je Vaše aktuální pracovní pozice v rámci organizace?*(Označte pouze jednu možnost)*

- sociální pracovník 1
 - metodik sociální práce 2
 - referent s výkonem sociální práce 2
 - referent bez výkonu sociální práce 2
 - vedoucí pracovník 2
 - jiné (vypište): _____

4. Jak dlouho působíte ve Vašem současném zaměstnání?

(Vypište)

- _____ let

OTÁZKY PRO WORKSHOPY (modré nadpisy slouží pro orientaci, nebudou zobrazeny)

5. Jakých aktivit jste se zúčastnil/a v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Můžete označit více možností)

- a) Odborný workshop - Sociální práce s lidmi s poruchou autistického spektra - PAS (Liberec, 20. 2. 2020)
- b) Tematické setkání (Olomouc, 5. 3. 2020)
- c) těchto akcí jsem se v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích nezúčastnil/a **POKRAČUJTE OT. 25**

6. Jak celkově hodnotíte svou spokojenost s aktivitou?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi spokojen/a 4
- spíše spokojen/a 3
- spíše nespokojen/a 2
- velmi nespokojen/a 1

7. S čím konkrétně jste byl/a spokojen/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

8. S čím konkrétně jste byl/a nespokojen/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

9. Do jaké míry jste spokojen/a s jednotlivými charakteristikami této aktivity?

(Označte jednu možnost v každém řádku)

	velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spíše nespokojen/a	velmi nespokojen/a
a) předávání informací od organizátora před aktivitou	4	3	2	1
b) množství nových informací a dovedností	4	3	2	1
c) odbornost lektorů	4	3	2	1
d) formát akce (teorie/cvičení/diskuse)	4	3	2	1
e) témata prezentovaná na akci	4	3	2	1

f) rozsah akce (počet hodin)	4	3	2	1
g) dostupnost místa konání akce	4	3	2	1
h) předávání informací od organizátora při realizaci aktivity	4	3	2	1
i) termín konání akce	4	3	2	1

10. Pomohla Vám tato aktivita ve Vašem profesním rozvoji?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

11. Pokoušel/a jste se uplatnit poznatky z této aktivity v rámci své pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

12. Používáte poznatky z této aktivity při své současné pracovní činnosti?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2..... **POKRAČUJTE OT. 14**

13. Jakým způsobem při své práci využíváte poznatky, které jste v rámci této aktivity získal/a?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

14. Předpokládáte využití některých poznatků z této aktivity během následujícího roku?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

15. Co by měla vaše organizace udělat, abyste mohl/a využít poznatky z této aktivity?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

16. Co byste mohl/a pro větší využití poznatků z této aktivity učinit přímo Vy sám/sama?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

17. Do jaké míry Vám osobně pomohly znalosti získané v rámci této aktivity při práci?*(Označte pouze jednu možnost)*

- velmi pomohly 4
- spíše pomohly 3
- spíše nepomohly 2
- vůbec nepomohly 1

18. V čem přesně Vám tyto znalosti pomohly ve Vaší práci?*(Vypište; pokud je v předchozí otázce uvedena varianta 4 nebo 3)*

- a) _____ c) _____
- b) _____ d) _____

19. Ke kterým z následujících změn vedla Vaše účast na této aktivitě:*(Označte jednu možnost v **každém** řádku)*

	ano	ne	neví
a) získal/a jsem nové dovednosti	1	2	9
b) můj přímý nadřízený si mě více váží	1	2	9
c) přispěl/a jsem k tomu, že naše organizace využívá své zdroje efektivněji	1	2	9
d) získal/a jsem nové znalosti/informace	1	2	9
e) lépe rozumím své práci	1	2	9
f) dělám některé věci ve své práci jinak/lépe	1	2	9
g) dělám ve své práci jiné činnosti	1	2	9
h) získal/a jsem užitečné kontakty (na ostatní účastníky, popř. na lektory)	1	2	9
i) dozvěděl/a jsem se o věcech, které mě zajímají	1	2	9
j) jsem více motivován/a ke své práci	1	2	9
k) zvládám náročnější pracovní úkoly	1	2	9
l) mám vyšší pracovní výkon	1	2	9
m) mám ze své práce vyšší uspokojení	1	2	9
n) zvládám své pracovní úkoly rychleji	1	2	9

20. Změnil se na Vašem pracovišti způsob práce na základě poznatků z workshopu/tematického setkání, které jste se zúčastnil/a?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1
- ne 2

POKRAČUJTE OT. 22

21. Co přesně se ve vaší organizaci změnilo?

(Vypište)

- a) _____ c) _____
b) _____ d) _____

22. Jak zpětně hodnotíte tuto aktivitu z hlediska přínosu pro Vaši práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi přínosná 4
- spíše přínosná 3
- spíše zbytečná 2
- zcela zbytečná 1

23. Doporučil/a byste tuto aktivitu některým z Vašich kolegů?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

24. Pokud by existovala navazující aktivita, která by prohlubovala či konkretizovala nabyté poznatky, zúčastnil/a byste se jí?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

OTÁZKY PRO KAZUISTICKÉ SEMINÁŘE

25. Jakých kazuistických seminářů jste se zúčastnil/a v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Můžete označit více možností)

- a) Kazuistické semináře organizované v Hradci Králové (25. 2. 2020, 29. 6. 2020, 15. 9. 2020) .
b) Kazuistické semináře organizované v Olomouci (13. 2. 2020, 23. 6. 2020, 10. 9. 2020)
c) Kazuistické semináře organizované v Praze (5. 12. 2019, 13. 2. 2020, 23. 6. 2020, 15. 9. 2020)
d) žádného kazuistického semináře jsem se v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích nezúčastnil/a **POKRAČUJTE OT. 45**

26. Jak celkově hodnotíte svou spokojenost s těmito kazuistickými semináři?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi spokojen/a 4
- spíše spokojen/a 3
- spíše nespokojen/a 2
- velmi nespokojen/a 1

27. S čím konkrétně jste byl/a spokojen/a?*(Vypište)*

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

28. S čím konkrétně jste byl/a nespokojen/a?*(Vypište)*

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

29. Do jaké míry jste spokojen/a s jednotlivými charakteristikami kazuistických seminářů?*(Označte jednu možnost v každém řádku)*

	velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spíše nespokojen/a	velmi nespokojen/a
j) předávání informací od organizátora před aktivitou	4	3	2	1
k) množství nových informací a dovedností	4	3	2	1
l) odbornost vedoucích seminářů	4	3	2	1
m) formát akce (teorie/cvičení/diskuse)	4	3	2	1
n) témata prezentovaná na seminářích	4	3	2	1
o) rozsah seminářů (počet hodin)	4	3	2	1
p) dostupnost místa konání	4	3	2	1
q) předávání informací od organizátora při realizaci	4	3	2	1
r) termíny konání seminářů	4	3	2	1

30. Pomohly Vám tyto semináře ve Vašem profesním rozvoji?*(Označte pouze jednu možnost)*

- rozhodně ano 4

- spíše ano 3

- spíše ne 2

- rozhodně ne 1

31. Pokoušel/a jste se uplatnit poznatky ze seminářů v rámci své pracovní činnosti?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1

- ne 2

32. Používáte poznatky ze seminářů při své současné pracovní činnosti?*(Označte pouze jednu možnost)*

- ano 1

- ne 2..... POKRAČUJTE OT. 34

33. Jakým způsobem při své práci využíváte poznatky, které jste v rámci seminářů získal/a?
(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

34. Předpokládáte využití některých poznatků ze seminářů během následujícího roku?
(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

35. Co by měla vaše organizace udělat, abyste mohl/a využít poznatky ze seminářů?
(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

36. Co byste mohl/a pro větší využití poznatků ze seminářů učinit přímo Vy sám/sama?
(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

37. Do jaké míry Vám osobně pomohly znalosti získané v rámci seminářů při práci?
(Označte pouze jednu možnost)

- velmi pomohly 4
- spíše pomohly 3
- spíše nepomohly 2
- vůbec nepomohly 1

38. V čem přesně Vám tyto znalosti pomohly ve Vaší práci?
(Vypište; pokud je v předchozí otázce uvedena varianta 4 nebo 3)

c) _____ e) _____

d) _____ f) _____

39. Ke kterým z následujících změn vedla Vaše účast na seminářích:
(Označte jednu možnost v **každém** řádku)

	ano	ne	neví
a) získal/a jsem nové dovednosti	1	2	9
b) můj přímý nadřízený si mě více váží	1	2	9
c) přispěl/a jsem k tomu, že naše organizace využívá své zdroje efektivněji	1	2	9
d) získal/a jsem nové znalosti/informace	1	2	9
e) lépe rozumím své práci	1	2	9

f) dělám některé věci ve své práci jinak/lépe	1	2	9
g) dělám ve své práci jiné činnosti	1	2	9
h) získal/a jsem užitečné kontakty (na ostatní účastníky, popř. na lektory)	1	2	9
i) dozvěděl/a jsem se o věcech, které mě zajímají	1	2	9
j) jsem více motivován/a ke své práci	1	2	9
k) zvládám náročnější pracovní úkoly	1	2	9
l) mám vyšší pracovní výkon	1	2	9
m) mám ze své práce vyšší uspokojení	1	2	9
n) zvládám své pracovní úkoly rychleji	1	2	9

40. Změnil se na Vašem pracovišti způsob práce na základě poznatků z kazuistických seminářů, kterých jste se zúčastnil/a?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1
- ne 2

POKRAČUJTE OT. 42

41. Co přesně se ve vaší organizaci změnilo?

(Vypište)

- c) _____ e) _____
d) _____ f) _____

42. Jak zpětně hodnotíte kazuistické semináře z hlediska přínosu pro Vaši práci?

(Označte pouze jednu možnost)

- velmi přínosná 4
- spíše přínosná 3
- spíše zbytečná 2
- zcela zbytečná 1

43. Doporučil/a byste tuto aktivitu některým z Vašich kolegů?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

44. Pokud by existovala navazující aktivita, která by prohlubovala či konkretizovala nabyté poznatky, zúčastnil/a byste se jí?

(Označte pouze jednu možnost)

- rozhodně ano 4
- spíše ano 3
- spíše ne 2
- rozhodně ne 1

Na závěr prosím odpovězte ještě na pár otázek

45. Jaká témata by měla zaznít na dalších akcích organizovaných v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích?

(Vypište)

a) _____ c) _____

b) _____ d) _____

46. Zaznamenal/a jste v rámci projektu Zpravodaje sociální práce?

(Označte pouze jednu možnost)

- ano 1

- ne 2

UKONČENÍ DOTAZNÍKU

47. Řekl/a byste, že Zpravodaje sociální práce z hlediska níže uvedených charakteristik jsou:

(Označte jednu možnost v **každém** řádku; uveďte pouze pokud jste tento informační pramen zaznamenal/a v rámci projektu Systémová podpora sociální práce v obcích)

	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	neví
a) atraktivní	4	3	2	1	9
b) srozumitelné	4	3	2	1	9
c) vhodné pro sociální pracovníky	4	3	2	1	9
d) kvalitní	4	3	2	1	9
e) využitelné	4	3	2	1	9

DĚKUJEME ZA VAŠE ODPOVĚDI

6. PŘÍLOHA 4 PŘEPISY HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ NA OBCÍCH

6.1 ROZHOVORY S VEDOUCÍMI PRACOVNÍKY OBCÍ

6.1.1 R1

T: Jestli to chápu dobře, tak v projektu nejste úplně od začátku?

R: Ne, jsem v projektu od začátku. Jen jsem původně působila jako sociální pracovnice. Poté jsem se stala koordinátorkou a poté vedoucí oddělení.

T: Takže Vaše současná pozice je vedoucí oddělení?

R: Ano, jsem vedoucí oddělení. Za kolegyni, co je na mateřské dovolené.

T: Máte na Kladně strategii v oblasti výkonu sociální práce? Nějaký strategický dokument?

R: Myslíte například co se týče komunitního plánování? Podařilo se nám vysoutěžit nový projekt, takže budeme připravovat nový dokument, protože ten stávající není takový, jaký bychom si představovali. Vlastně ten dokument budeme dělat úplně nově a bude se týkat komunitního plánování.

T: A ta minulá strategie...?

R: Stále máme něco na internetu z roku 2015, ale není to vůbec aktuální.

T: Takže je zastaralá?

R: Ano, určitě.

T: Minulá strategie se nějakým způsobem v minulosti realizovala?

R: Původní strategie se myslím vypracovávala v roce 2012 nebo 2013 ve spolupráci s agenturou. Poté se strategie v jisté míře aktualizovala, ale pouze málo. Právě bychom teď chtěli požádat, abychom mohli oslovit nějakou agenturu, která by nám vypracovala všechny tyto výzkumy a grafické predikce, abychom na to pak mohli reagovat, respektive zjistit, jak tady máme tyto služby pokryté a věděli co je potřeba nebo co nám případně chybí.

T: Existuje zde nějaká minimální úroveň sociální práce?

R: Myslíte standardy? My, jako sociální práce, to vyloženě nemáme. My na to vlastně ani nemáme zákon. Ale myslím, že v rámci projektu se vyloženě na tvorbu standardů zaměřovali kolegové z Lovosic. Právě když jsme byli na závěrečné konferenci, tak to tam prezentovali? A z mého pohledu to bylo velice složité, nastavit tyto standardy pro sociální práci.

T: A je tam nějaká snaha se k tomuto v rámci strategie dobrat?

R: Nevím. To Vám nemůžu zodpovědně říct. My jsme projekt cílili na posílení výkonu sociální práce, hlavně na počet nových klientů, které bychom chtěli oslovit. Dále na práci s neziskovými organizacemi, s úřadem práce, ale že by se někdo přímo zaměřoval na vytváření standardů, to přímo ne. Jenom v Lovosicích.

T: Takže jestli to chápu správně, tak jste se do projektu zapojila úplně na začátku, ale postupně jste měnila pozice.

R: Ano, z řadového sociálního pracovníka, přes koordinátorku až na vedoucí.

T: A Vy jste přišla jako sociální pracovník až s projektem nebo jste zde již byla zaměstnaná?

R: Já jsem stávající. Jsme přijali dvě kolegyně. Jedna v průběhu projektu odešla, za kterou se přijala nová, která byla na jiném oddělení a ta po skončení projektu poté odešla do důchodu. Pro druhou kolegyni se zde vytvořilo pracovní místo a ta tu s námi zůstala, za což jsme rádi.

T: Jaká byla Vaše očekávání, když jste se na začátku zapojovala?

R: Bylo nás před začátkem projektu málo, takže jsme byli rádi, že v rámci projektu budeme posílení. Byli jsme rádi, že se na ten projekt někdo přihlásil, a že budeme moci více zmapovat terén, protože depistáže probíhali i před projektem, ale ne v takové míře, v jaké bychom si to představovali. Kolegyně byly vlastně hodně terénní, takže se nám podařilo udělat si přehled hlavně o osobách bez domova, kde se vyskytují a navázat s nimi spolupráci.

T: Na což předtím nezbývalo moc času?

R: Ano, nebyl čas. My jsme i teď hodně poddimenzovaní.

T: Jako, že máte volná pracovní místa, ale nikdo to nechce dělat?

R: Ano, přesně tak. Například tady máme opakované výběrové řízení na koordinátora bydlení, ale nikdo se nehlásí nebo nemají potřebné vzdělání, což je u sociálního pracovníka to základní. Vlastně když má uchazeč vysokou školu tak to nestačí. A navíc teď už nestačí si jenom dodělat specializační kurzy, aby uchazeč podmínky splňoval.

T: Měli jste možnost na úplném začátku tyto očekávání vyjádřit? Například v rámci psaní písemné žádosti?

R: Ano, to bylo všechno v té žádosti, co bychom chtěli.

T: A ohledně toho, jak jste říkala, že budete mít více času na depistáže. Bylo i zde očekávání v rámci projektu naplněno?

R: Ano, určitě bylo. Kolegyně byly pořád v terénu. Stále vyhledávali osoby. I z tohoto důvodu se nám podařilo zahájit sociální práci s více klienty, než bylo původně v projektu, což bylo 170 osob. A nebyly to pouze jednorázové akce, ale ti klienti se za námi opakovaně dostavují a řeší s kolegyněmi svoje problémy.

T: Takže se klientská základna rozšířila? A vydržela?

R: Ano, obojí.

T: Co bylo v projektu Vaší pracovní náplní?

R: Z pozice koordinátora jsem se účastnila schůzek, spolupracovala jsem s MPSV. Psala jsem výstupy, pracovní výkazy pro kolegyně. Podílela jsem se na tvorbě prezentací, kazuistik. Účastnila jsem se workshopů, zahraničních cest, pracovních cest, ale toho se účastnily i kolegyně, takže hodně koordinace schůzek v rámci našeho odboru, schůzek s úřadem práce, s neziskovými organizacemi. Vlastně i úřad práce nám hodně pomohl rozšířit klientskou základnu, protože nám posílali klienty, kteří byli dlouhodobě na dávkách, abychom s nimi mohli začít nějak pracovat. Jsme s nimi měli na začátku takovou dohodu, že nám ty klienty vytipují, zeptají se jich, zda by měli zájem o pomoc a oni se za námi případně dostavili.

T: A spolupráce s úřadem práce byla taková už před projektem?

R: Ano, byla, ale řekla bych, že se teď hodně rozšířila. Právě, že některá města si stěžovala, že spolupráce s úřadem práce nebyla dobrá, protože jsme dřív vlastně byli jedna skupina, že se odtrhli a šli pod úřad práce a pár sociálních pracovníků zůstalo pod městem. Zvláště ti, co měli na starosti vzdělávání. Takže, tam byla taková trochu rivalita. Každopádně myslím, že máme od začátku spolupráci dobrou, protože když je nějaký problém s klientem, tak se obrátíme na úřad práce a tam se nám snaží, pokud to jde, vyjít vstříc a naopak. Tohle musím říct, že nám hodně pomáhá v sociální práci, protože bez úřadu práce nevyřídíte žádnou dávku a o finanční pomoc se jedná ve většině případů.

T: Takže sdílení informací mezi Vámi a úřadem práce to vám funguje?

R: Ano, funguje. Samozřejmě klient musí vždy s poskytnutím informací souhlasit. Vlastně my s úřadem práce ze zákona sdílíme jednotný informační systém, takže co chtějí, abychom viděli, to vidíme a naopak. Oni tam teď mají taky sociální pracovníky, takže jsme se na schůzkách dohodli, co budeme dělat my a co oni a s čím už bude nutné klienty odkázat na nás a nebyly zde duplicity.

T: A s některými dalšími aktéry ve výkonu sociální práce spolupracujete?

R: Ano, s neziskovými organizacemi. Například hodně máme navázanou spolupráci s Člověkem v tísní, kteří nám, vzhledem k tomu, že to mají pod sebou, dělali přednášku o dluhovém poradenství. Vlastně jsme u nich byli i na stáži. Kolegyně si prošly takové kolečko i po magistrátu, kde byli na odboru bytové politiky, aby viděli, jak to funguje s přidělováním bytů, protože naši klienti hodně řeší bydlení. Pak byli na evropských financích, úřadu práce, aby viděli, jak to tam chodí.

T: A toto vše bylo v rámci tohoto projektu?

R: Ano, bylo.

R: Vlastně se snažili nabídnout pomoc i okolním obcím. Rozdávali vizitky a letáčky, ale obce zde moc zájmu neprojevovaly. Zde zájem projevovaly spíše jednotlivci. Nic masového, pouze jednotlivé případy, kdy nám zavolali, že by potřebovali pomoc. Například z toho Libušína, kde je TLUMAX, což je obrovská ubytovna, kde bylo třeba 200 lidí, takže tam ta spolupráce plakala.

T: A spolupráce například policií?

R: Určitě s městskou policií. Kolegyně absolvovaly obchůzky s asistenty prevence kriminality, abychom věděli, kde se jsou osoby bez přístřeší.

T: Zeptám se, jak vlastně probíhaly ty stáže?

R: Kolegyně byly vždycky jeden nebo dva dny na oddělení, kde jim všechno řekli a vysvětlili a s asistenty, které má městská policie pod sebou, byli i v terénu na obchůzkách, kde jim asistenti řekli, kde se nacházejí lokality s osobami bez přístřeší. Nebo když jsme věděli, že někteří klienti budou agresivní, tak jsme byli domluvení, že na místo budeme chodit s jejich doprovodem.

T: A s těmito subjekty se tedy spolupráce daří i nadále?

R: Ano, určitě. Pokaždé když je zde nějaký problém, tak se snažíme, právě i v rámci spolupráce s dalšími aktéry, ho řešit. Nabídnout klientovi spolupráci a tak dále.

T: Takže kdyby tam byla nějaká bezpečnostní obava, tak s policií není problém?

R: Určitě není problém. Jak s městskou policií, tak s PČR. Oni samozřejmě nemůžou dovnitř pokud nehrozí přímo nějaké ohrožení, takže čekají za otevřenými dveřmi. Dovnitř vlastně klient pozve jen sociální pracovníky. Ale pořád máme tu jistotu, že kdyby se něco stalo, tak za těmi dveřmi jsou a případně zasáhnou. Každopádně tohoto využíváme spíše ve výjimečných situacích.

T: S těmito subjekty se tedy spolupráce na základě projektu prohloubila?

R: Ano, přesně tak.

T: Před chvílí jste zmiňovala nějaké materiály. Kazuistiky, výstupy, výkazy. Byla jste Vy osobně zapojena do přípravy těchto materiálů?

R: Určitě. Všechny materiály jsem kontrolovala. Někdy mi kolegyně materiály připravily, ale finální verzi jsem dělala já. Vlastně jsem to měla vždy poslední v ruce, načež jsem materiály odesílala

T: Jak to probíhala tato příprava? Které materiály toto obnášelo?

R: Pracovnice MPSV nám vždy zaslaly požadavky, co po nás chtěly. Poté jsme si s kolegyněmi sedli, a vzhledem k tomu, že to byla kolektivní práce, tak jsme si řekli navzájem, co jsme věděli, tak jsme si řekli o jednotlivých kazuistikách. Poté jsme to dohromady sepsali a poslali. Nebo v rámci workshopů jsme v pracovních skupinách připravovali prezentace, které se týkaly daného tématu workshopu.

T: Pracovními skupinami myslíte ty krajské pracovní skupiny?

R: Ano, myslím ty oblastní. Praha tam byla, myslím, že i Morava byla zapojená, Hradec Králové a Praha. Kolegyně byly v Olomouci, pak na workshopu v Praze. Některých workshopů jsem se také účastnila, ale vzhledem k vytíženosti jsem nebyla na všem. Ale kolegyně, ty projektové, jezdily vřadycky.

T: Používáte tyto materiály ke své pracovní činnosti?

R: No víte...používáme...jako některé prezentace jsme si pročetli, ale většina těch věcí jsou věci, které známe.

T: Jasně, pro vás je to příliš obecné.

R: Jako něco jsme se dozvěděli, ale většinou jsou to věci, co jsou nám známé z praxe nebo jsme je už probírali na těch pracovních setkáních na ministerstvu v Praze. Tam jsme si ty kazuistiky probírali, říkali jsme si postupy, které bychom volili. Hodně jsme sdíleli příklady, jak dobré, tak i špatné praxe, abychom se z toho poučili. Nebo jsme byli i navedení, jak situaci řešit a mě je spíš pomáhá tento způsob stylem praktické komunikace. Spíše praxe, než teorie.

T: Jak byla v tomto náročná administrativní zátěž spojená s projektem?

R: Bylo to docela náročné. Každý měsíc po nás něco chtěli, ale rozhodně nic, co by se nedalo zvládnout. Byla to samozřejmě práce navíc, ale dalo se to zvládnout.

T: Jste si vědoma něčeho, čím by se toto dalo zlepšit, usnadnit? Například pro příští projekty?

R: Těžko říct. Třeba dotazníky, aby se daly informace jenom doplňovat. Nejsložitější byly takové vzdělávací excelovské tabulky, kam se muselo všechno ručně vypisovat, které se týkaly všech, kteří byli do projektu

zapojení. To zabralo hodně času. Vlastně se tam vypisovalo všechno, typ vzdělávání, název a tak dále. Zlepšení? Napadá mě třeba formou jednotného dotazníku, kde by se vše jenom doplňovalo, i když chápu, že u kazuistik toto nejde.

T: A kdyby alespoň na výkazy byl checklist? To by Vám pomohlo?

R: To si myslím, že by nám pomohlo. Takhle to bylo tak, že si to každý zpracoval svojí vlastní formou, takže kdyby to bylo zpracované od ministerstva bylo by to více jednotné pro všechny.

T: Vnímala jste nějaké bariéry ohledně realizace?

R: Myslím, že ne.

T: jakým způsobem jste tedy spolupracovali s MPSV?

R: Každý měsíc byly pravidelné schůzky, kde jsme si říkali, jak v projektu postupujeme, co se nám daří, co se nám nedaří. V rámci diskuze jsme se i tam dohodli, že budeme i tady řešit praktické věci. Shodli jsme se na tom, že to bude nejlepší. Vzít si nějakou kazuistiku a říct si jaké jsou možnosti.

T: To bylo na MPSV v rámci oblastní kanceláře nebo to byla na ministerstvu jako na ministerstvu?

R: To si nejsem úplně jistá, protože na některé tyto schůzky jezdila kolegyně jako zástup. Vždycky přišla pozvánka s místem, kam se máme dostavit. Potkávali jsme se pravidelně každý měsíc. A tyto výstupy se dělaly vždy, když bylo shrnutí projektu, což byla povinná součást, kde se ukazovalo, jak se daří naplňovat indikátory projektu. Poté od nich byly výstupy, kde se nás na konkrétních projektech ptali na podklady, kolik je optimální počet klientů, kolik máme úvazků, jaké máme zkušenosti, jak se osvědčily typové činnosti a tak dále. Tímto dotazováním nás poté sami vytěžovali ohledně věcí, které se týkaly projektu.

T: Využila jste někdy metodickou podporu?

R: Na metodickou podporu jsme se na schůzkách mohli obrátit, což jsme dělali, když jsme si s něčím nevěděli rady. Víím, že se tam i zvažovalo zjednodušení zapisování do O.K. systému, protože v některých případech je to příliš zdlouhavé a zbytečné. Že se tam řekne, co se bude povinně zapisovat, aby se to zjednodušilo a zátěž byla co nejmenší a my mohli být co nejvíce v terénu.

T: Splnila spolupráce s MPSV Vaše očekávání?

R: Myslím, že ano. Z počátku jsme tedy všichni trochu tápali, ale postupem času se to nastavilo dobře. Řekli jsme si věci, které si myslíme, že by nám pomohli a ty jsme pak dělali.

T: A spolupráce s krajskými metodickými kanceláři? Tam Vám měl být k dispozici metodik a právník.

R: A ano, mohli jsme jich využívat. Měli jsme na ně emailovou adresu a telefon, ale myslím, že jsme tohoto nevyužili. Všechno se nám vždycky podařilo vyřešit přímo s nimi na schůzkách nebo jsme si problém řekli a oni nám potom emailem poslali odpověď. Každopádně podpora tam byla.

T: Takže služeb metodika jste využívali hlavně na schůzkách.

R: Ano.

T: Změnila se na základě projektu spolupráce v rámci úřadu?

R: Určitě se změnila. Myslím si, že tady máme dobré vztahy, zvláště potom co kolegyně zmíněnou absolvovaly stáž. Přeci jenom ty vztahy jsou jiné, když Vás člověk, se kterým si telefonujete zná osobně. Zkrátka už nejste jenom hlas po telefonu, ale známý člověk. I proto nám často vycházejí vstříc.

T: Změnila se podpora výkonu sociální práce?

R: Myslíte ze strany města? Určitě, už jenom tím, že nám rozšířili jedno pracovní místo pro kolegyni. Myslím, že vědí, že tady ty problémy jsou a je potřeba to řešit. Nebudu zakrývat to, že u nás většinou končí věci, a to zahrnuje i okolní obce, se kterými si nikdo neví rady.

T: Říkala jste, že na základě projektu přišly dvě kolegyně?

R: Ano, dvě. Měli jsme vytvořeny dvě pracovní místa, kdy po skončení projektu jedna kolegyně odešla do důchodu, a jedno místo bylo zachováno. To druhé místo jakoby volné je, ale představuje ho neobsazená pozice koordinátora bydlení.

T: Takže jste byli vlastně rozšíření o dvě pracovní místa?

R: Ano, ale jedno je neobsazené. Ale rozšířili nás, otevřelo jim to oči, že je potřeba více sociálních pracovníků. Hlavně na rozšíření terénní práce. Ony i ostatní kolegyně chodily do terénu, ale „projektové“ kolegyně byly v terénu většinu času.

T: Tohle byla náplň některé té typové pozice, ne?

R: Byl tam koordinátor, případový pracovník a terénní pracovník, ale osvědčilo se nám, že všichni chodili společně, případy řešili společně a každá kolegyně poté zpracovávala i tu část, která byla typově určena pro případového pracovníka. Dokonce jsme řešili, že se nám neosvědčilo, že by jedna kolegyně chodila do terénu sama a poté to předala druhé kolegyni, která by daný případ dořešila.

T: Takže se osvědčilo, že to vyřizuje tým?

R: Ano, i z hlediska bezpečnosti a za jakými klienty pracovnice chodí, se nám osvědčilo toto. Další věcí je, že si ty informace navzájem sdíleli, takže když jedna vypadla, tak druhá kolegyně byla schopná zastoupit a zároveň měli klienti důvěru i k této pracovnici.

T: Změnilo se něco s příchodem nových zaměstnanců ohledně chodu oddělení?

R: Musím říct, že ač jsme tady všechny ženy, tak nové kolegyně dobře zapadly a byly rozšířením už tak dobře fungujícího kolektivu. Musím říct, že máme dobré vztahy. Kolegyně i hodně pomáhaly i s veřejným opatrovnictvím (instituce), kdy to jsou klienti, které je nutné doprovázet, a kterým pak hodně pomáhaly. Často s klienty vyřídily i některé věci navíc, protože opatrovnice jsou hodně vytížené a často nestíhají.

T: Takže řekněme, že nové kolegyně byly přínosem i co se týče ulehčení ostatním?

R: Ano, přesně. Vlastně, že byly vytíženy i z nějakého jiného úhlu sociální práce. Například se jednalo o doprovody k lékařům, nákupy s klienty, doprovody na úřady. Vlastně všude, kde mohli daného klienta zastupovat. Samozřejmě tam, kde bylo nutné něco podepsovat, tak tam to možné nebylo.

T: Před chvílí jste zmínila typové pozice. Máte zde na oddělení něco jako typové pozice?

R: Asi ani ne. Všichni dělají všechno. Kolegyně se snaží vykonávat tu „čistou“ sociální práci, aby k tomu neměli, takové ty další agendy, které většinou bývají na sociálních odborech jako sociální pohřby, zvláštní příjemci důchodů, které většinou řeším já, jako vedoucí odboru.

T: A změnil se způsob poskytování sociální práce? Například „je více času na...“ a tak dále?

R: Samozřejmě, když je nás víc, tak se to zvládá lépe, i přesto, že opět mezitím došlo k personálním změnám, takže nás zase trochu ubylo. Každopádně i tak je to pro nás jednodušší, teď když to tady máme zmapované, když víme kam jít a co tam dělat. A to i přesto, že je nás třeba stejně jako před projektem. Depistáže můžou být zkrátka více cílené a neztrácí se tak čas.

T: Aha, takže jestli to chápu správně, tak Vás na začátku projektu bylo....?

R: Na začátku projektu nás bylo docela hodně. Poté se přijali dvě kolegyně, tedy cca pět, plus dvě kolegyně. Jenže poté nám dva kolegové odešli a jedna kolegyně, co odešla do důchodu, takže mínus tři.

R: Teď tady máme kurátora pro dospělé, dvě stálé sociální pracovnice, kolegyně, která tady zůstala z projektu a já jsem tady na částečný úvazek na sociální práci.

T: A ještě je zde ta volná pozice koordinátora bydlení.

R: Ano.

T: Takže vás tady je teoreticky šest?

R: Já jsem zde jenom na 0,2 úvazku, takže spíš jenom pět a kurátor, ten je tady hodně vytížený. Sice tam má nějakou sociální práci, ale většinou mu na ní moc času nezbyvá. Většinu času pracuje s propuštěnými z výkonu trestu.

T: A to je také v rámci Vašeho oddělení?

R: Ano, kurátor pro dospělé. Pak zde máme ještě kurátory pro děti, ale ti patří pod OSPOD.

T: Zdá se Vám, že je teď systém nastavený dobře?

R: Určitě bychom potřebovali posílit. Více sociálních pracovníků.

T: Takže třeba ideálně na těch sedm?

R: Určitě, minimálně. Hlavní problém je, že by vůle posílit byla, ale nejsou lidi. Ale je pravda, že když si třeba telefonujeme s kolegy z jiných obcí, tak jsou ty klientské případy všude stejné, jako přes kopírák. Včetně kuriózními případů. Není zde prakticky rozdíl mezi námi a menšími obcemi. Například teď zde máme hodně nárůst psychiatrických klientů, se kterými bohužel nevíte, co dělat. Nejsou omezeni na svéprávnosti, u doktora není vůle s tím něco dělat, takže to většinou hází na vás jako na sociální správu. Případy těchto lidí, typicky třeba babičky, které mají bydlení, mají důchod, ale začíná se u nich projevovat nějaká psychiatrická diagnóza, jsou pak velmi složité, protože babička k psychiatrovi dobrovolně nepůjde a naše služby jsou všechny založeny na dobrovolnosti a spolupráci. Pak se stávají případy, kdy nám telefonují lidé, abychom s dotyčnou něco udělali, ale my můžeme udělat maximálně to, že zahájíme řízení o omezení svéprávnosti, a to nechceme dělat úplně paušálně. Zkrátka v tomhle moc nefunguje ta rodina.

T: Teď se vrátím k typovým pozicím. Třeba pozice kurátora ta je jasně vymezená. Bylo by vhodné zařazení nějaké takovéto typové pozice nebo je ideální, když je to takto sloučené a všichni dělají všechno?

R: Sociální práce by měla mít obecně nějaké mantinely. Je to vlastně strašně těžké, když nemáte žádný zákon, o jehož vzniku se jedná už od doby, co jsme se stali sociálními pracovníky v roce 2012, ale nic se neděje. Je tu jen zákon o sociálních službách, zákon o pomoci v hmotné nouzi, pak tu máte pár paragrafů a víc nic. I z tohoto důvodu se na nás hází i věci, které nám nepřísluší. Bylo by dobré, aby se toto nějak vymezilo, zvláště u sociálního odboru například se zdravotnictvím, kdy pak řešíme věci, které jsou vyložene zdravotního charakteru. Pak po nás chtějí tyto věci a my jim nejsme schopni vysvětlit, že toto už není v naší gesci.

T: Takže by Vám vyhovovalo, kdyby typové pozice byly, ale byly by vymezeny šířeji, než jen například terénní pracovník a tak dále? Aby byly vymezeny šířeji, ale v rámci sociální práce?

R: Přesně tak. I když se nám opravdu osvědčuje, když si případ děláte od začátku do konce. Zvláště v otázce klientovi důvěry, kdy není dobré, když klient musí jednat s pracovníky, které nezná. Máme tu třeba případy, kdy klient odmítá spolupracovat s novým sociálním pracovníkem a my ho z hlediska sociální práce ztrácíme.

T: Takže nějaké typové pozice by se vám hodily, ale šířeji vymezeny, aby bylo jasné, co je v kompetenci sociálního pracovníka?

R: Spíše pořádně vymezit ty kompetence sociálního pracovníka. Sice máte v doporučených postupech něco vymezeno, co má dělat pracovník obce nebo pracovník kraje, ale stále je to málo. I když chápu, že takovéto vymezení se dělá těžko. Další věc, co by nám hodně pomohla, je nastavení lepší spolupráce se zdravotnickými subjekty, což teď moc nefunguje. Oni mají klienta, kterého potřebují z nemocnice dostat pryč a přehodí to na nás, abychom s tím něco udělali. A my zkrátka nemáme ty možnosti. Dneska se na ubytovací zařízení čekáte minimálně dva roky. A v případech, kdy klient ještě navíc není cílová skupina, je například mladý na přijetí do domova důchodců, je umístění prakticky nemožné a instituce si ho přehazují jako „horký brambor“. Zvláště nás trápí psychiatričtí pacienti, kdy není ani dostatek psychiatrů. Z mého hlediska by perfektním řešením byly uvažované mobilní psychiatrické ambulance, protože klienty většinou k psychiatrovi nedostaneme. Proto by bylo dobré, kdyby byla možnost, aby psychiatr přijel za klientem domů a mohli situaci řešit. Navíc v kladenské nemocnici teď už nemáme psychiatrii, takže se všechno musí odvážet do Beřkovic.

T: Vy jste zmínila spoustu přínosů těch nových sociálních pracovníků. Co si myslíte, že je z Vašeho pohledu největším přínosem?

R: Určitě více času na terénní práci a zmapování kladenského okrsku. Zvláště s ohledem na osoby bez přístřeší, u kterých jsme tak nějak nikdy nevěděli, kde je vlastně máme, a že se i s těmito osobami podařila navázat spolupráce, což bývá většinou dost těžké.

T: Změnila se nějakým způsobem kvalita poskytované péče na základě projektu?

R: My jsme se vždycky snažili dělat svojí práci podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, ale určitě existuje přímá úměra mezi větší časem na práci a kvalitou poskytované péče.

T: Jsou zde nějaké bariéry, kromě toho, že na Vás spadají pacienti, kteří jsou mimo Vaše kompetence?

R: Ano, to jsou pro nás bariéry, kdy u nás opravdu končí všechno a my pak musíme rozklíčovat a vysvětlit těm lidem, že toto opravdu není v našich kompetencích a naznačit jim, kterým směrem by se měli ubírat.

Samozřejmě se snažíme těmto lidem pomoci co je v našich silách, například tím, že vše obvoláme a zjistíme, co lze s danou situací dělat. Každopádně často pak děláme věci, které nespadají do našich kompetencí.

T: A s kterými skupinami sociálně vyloučených osob, popřípadě osob ohrožených sociálním vyloučením zde na Kladně nejčastěji pracujete?

R: Určitě senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby bez přístřeší. Kurátorka má spoustu osob po výkonu trestu. A pak zde máme spoustu lidí bez zaměstnání, kteří jsou vedení na úřadu práce. Ale jak už jsem řekla, zvláště pocítujeme nárůst osob s psychiatrickými diagnózami napříč všemi těmito skupinami. Zde bych vypíchla věkovou skupinu okolo 55 let, kdy jsou příliš mladí na to, aby tito lidé byli umístěni do domova pro seniory, ale přesto by určitou míru pomoci již potřebovali. A umístit je, z kapacitních důvodů není. Příkladem se mi jednu paní podařilo umístit až v Mnichově Hradišti.

T: Rozšířil se díky projektu okruh vašich klientů?

R: Kolegyně měli dle projektu dáno, že musí navázat sociální práci do těch dvou let se 170 klienty. To se podařilo. Bylo to asi 173 a z toho bych řekla, že určitě více jak polovina z tohoto počtu se stala našimi stálými klienty a pracuje se s nimi opakovaně.

T: Která sociální skupina je mezi těmito novými klienty zastoupena nejvíce?

R: Určitě osoby bez přístřeší, pak senioři a lidé s psychiatrickými onemocněními. U těchto skupin se pak sociální práce hodně prolíná s agendou úřadu práce, takže pak hodně záleží, jakou si dáte hlavní cílovou skupinu a co zadáte do systému.

T: A dá se s tím takhle pracovat?

R: Ano dá se s tím takto pracovat. Příkladem bychom měli po půlroce případy uzavírat, ale když víme, že když se s dotyčným klientem pracovalo na jaře a víte, že na podzim přijde znovu, tak si případ nechám otevřený, protože vím, že se mi ten člověk vrátí znova. To jsou však jen taková doporučení.

T: Zeptám se na preventivní aktivity. Kromě preventivních depistáží, realizují se zde na Kladně ještě nějaké jiné preventivní činnosti?

R: Ano, kolegyně chodí, říká se tomu „frýdlantský model“, na úřad práce, kde s klienty provádějí setkání. Na těchto setkáních kolegyně prezentují sociální práci, naše oddělení a co pro tyto klienty může sociální odbor udělat. Toto probíhá jednou za měsíc.

T: Depistáže jsou tedy zaměřeny hlavně na osoby bez přístřeší?

R: Nejenom, i když je to hlavní skupina.

T: Rozsah preventivních aktivit se na základě projektu rozšířil?

R: Ano, určitě. Kolegyně stále chodily a rozdávaly letáčky, informovaly klienty, jak při depistážích, tak i na zmíněném úřadu práce. Myslím si, že povědomí o nás, jako sociálním odboru je tady na Kladně celkem velký. Že lidé vědí, kam mají přijít, což se projevuje i počtu klientů, kteří nás dnes a denně navštěvují.

T: V současném stavu, to jest asi půl roku po ukončení projektu, daří se vám tyto preventivní akce realizovat v dostatečné míře?

R: Depistáže určitě a ta pravidelná setkání na úřadu práce taktéž probíhají, takže myslím, že můžu říct, že ano. Daří se nám to udržovat.

T: Teď se zeptám na vzdělávání a na supervizi v rámci projektu, jaké to bylo?

R: Měli jsme pravidelnou supervizi, které se účastnili jak „projektové“ kolegyně, tak i ty stávající. Tato supervize pokračuje i po skončení projektu. Co se týče vzdělávání, my máme ze zákona daných 24 hodin vzdělávání ročně a „projektové“ kolegyně měly v rámci projektu vzdělávání i nad rámec těchto 24 hodin.

T: Supervize tedy byla v rámci projektu?

R: Takto máme supervizi standardně. Kolegyně měly skupinovou supervizi s námi. Tato supervize probíhala jednou měsíčně. Nadto měli nové kolegyně možnost využít i individuální supervize.

T: Pro nové kolegyně byla supervize hrazena z projektu?

R: Ano a pro nás, stále zaměstnankyně, je hrazena z dotací na sociální práci.

T: Je ta supervize takto přínosná?

R: Myslím si, že ano.

T: V čem?

R: Například společně probíráme různé kazuistiky, se kterými si nevíme rady. Řekneme si na to svůj názor a jdeme dál. Pak tam řešíme svoje problémy, které tam můžeme rozebrat, a tak trochu se tak bránit před vyhořením. Navíc s námi paní lektorka dělá i protistresové aktivity, kdy nám i doporučí co třeba dělat proti stresu, jak se uvolnit, kde zvolnit a tak dále. Je to příjemné. Řekněme, že kdyby nám to nevyhovovalo, tak paní asi vyměníme. Třeba mě nevyhovuje styl, kde se hrají různé modelové situace. U nás to funguje tak, že probíráme, co potřebujeme, například probíráme postupy. Každá si k tomu řekne svoje a myslím, že v tomto formátu to i utužuje kolektiv. Navíc nám tato supervize pomáhá v tom, abychom práci opravdu nechávali za dveřmi práce a nebrali si jí s sebou domů.

T: Jak jste se zmínila o vzdělávání, Vy jste tedy v rámci projektu organizovala i další vzdělávací aktivity jakoby nad rámec vzdělávání?

R: Ano, nové kolegyně měly vzdělávání nad rámec oněch 24 hodin. Vždycky si vybraly to, co chtěly. Já jsem jim v tomto dávala volnou ruku. Podmínkou samozřejmě bylo, že toto vzdělávání muselo být akreditované.

T: A ze strany kraje nebo MPSV, zjišťoval někdo vzdělávací potřeby?

R: Ano, byla zde kolegyně, která na začátku formou pohovoru zjišťovala, co jsme prošli jestli, máme supervizi, v jakých oblastech bychom se chtěli vzdělávat, co by nám v naší práci pomohlo nejvíce. Tam jsme zmiňovali například protidluhové poradenství, kurz prevence proti vyhoření, školení o novinkách v legislativě, školení jak jednat s klientem v duševní krizi nebo s psychiatrickým onemocněním.

T: Takže v rámci tohoto jste měli i školení o dluhovém poradenství s Člověkem v tísní.

R: Ano.

T: Zapojila jste se Vy osobně do některého z projektů MPSV?

R: Ano, byla jsem na zahraničních cestách v Polsku a Německu, na odborném semináři o dluhovém

poradenství v Brně, odborném semináři Standardy činností sociální práce ve vztahu k výkonu veřejného opatrovnictví a kazuistických seminářů.

T: V rámci workshopů jste si připravovali nějaké prezentace?

R: Když byla pracovní skupina, tak ano, připravovali jsme si prezentaci. K tomu vám toho asi více řekne kolegyně, vzhledem k tomu, že já jsem se těchto pracovních skupin neúčastnila. Sice jsem jí to pomáhala připravovat, ale nikde jsem neprezentovala. Víím, že jsme dělali Dokumentaci práce. To bylo hned na prvním workshopu v Praze, kde jsme představovali celý náš projekt, naše město, představy našeho oddělení a tak dále.

T: Zpracovávali jste nějaké články do zpravodaje?

R: Určitě, myslím, že jsme se podíleli články na všech zpravodajích. Jinak myslím, že ve dvou zpravodajích byl článek vyloženě na naše téma.

T: K aktivitám, které jste absolvovala v rámci projektu. Jak hodnotíte zahraniční cesty?

R: Zahraniční cesty byly velmi přínosné. Hodně se mi líbil polský systém. Z nich bych řekla, že bychom si mohli vzít příklad. Některé jejich služby fungují opravdu dobře.

T: A je zde nějaká zkušenost z těchto cest, která by se dala využít ve Vaší praxi?

R: Kdyby zde byla vůle něco změnit, tak asi ano. Bylo by to dobré. Dobře tam mají třeba zavedenou péči o bezdomovce. Například v Krakově, když je zima, tak pro bezdomovce postaví přístřeší, kde se o ně bezplatně postarají, včetně jídla, přespání, jsou tam v teple. Nebo například praxe v jednom azylovém domě, kde mohli být lidé starší 65 let, což je u nás hranice. Myslím, že i toto by nám hodně pomohlo v umísťování lidí, kteří nechtějí například do domova pro seniory a jsou ještě dostatečně soběstační, aby nebyli odkázáni na stálou péči.

T: A nějaká praxe, zkušenost nebo dobrý nápad z těch zbylých pracovních cest, něco, co byste využívali ve vaší praxi na oddělení? Třeba i drobnost?

R: Tam to byla taky spíše jenom teorie a víceméně v těch zařízeních to byla spíše exkurze. Mě se spíše líbily některé jejich nápady, které by se zde daly při dostatku vůle zrealizovat. Bylo to spíše motivace, jak by se to dalo dělat.

T: Jak hodnotíte odborné semináře, pracovní schůzky?

R: Byli tam odborníci, kteří nám přednášeli na různá odborná témata, včetně novinek z MPSV. Co se připravuje, co se dělá. Myslím, že toto nebylo nic proti ničemu.

T: Dá se říct, že toto odpovídalo Vaším vzdělávacím potřebám?

R: Myslím si, že částečně ano. Pro mě bylo nejpřínosnější, že se tam máte možnost potkat s ostatními kolegyněmi a nasdílet si svoje zkušenosti, praxi, jak dobrou, tak i tu špatnou. Důležité na tom je, že se sdílí hlavně praktické věci.

T: Zvýšilo absolvování těchto aktivit vaši odbornost?

R: Ano, myslím, že to pro mě bylo přínosné.

T: Ohledně novinek z MPSV, to mělo vliv na pracovní náplň nebo práci na sociálním odboru?

R: Hlavně to, že nám zvýšili platové třídy, konkrétně, že jsme postoupili do 11. platové třídy. Víím, že paní z MPSV, která byla účastna na těchto akcích, nám radila zvýšení dosáhnout. Víím, že pak i psala motivační dopisy tajemníkům, a nakonec se to podařilo prosadit.

T: Poskytovala jste nějakou zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Ano, vždycky se po nás chtělo nějaké zhodnocení, ať už se jednalo o workshop, pracovní cestu a tak dále. Po každé této akci jsme vypisovali zhodnocení, kde jsme psali, co nám to přineslo, jak se nám to líbilo a tak dále, které se dávalo do shrnutí k jednotlivým obdobím. Zhodnocení jsme vypracovávali i na typové pozice, například jak se nám osvědčili. Typický report.

T: Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

R: Mně se tento projekt líbil. Zvláště proto, a asi se budu opakovat, že jsme byli schopni novými kolegyněmi posílit terénní práce, zmapovat jednotlivé oblasti Kladna, že vyhledávaly nové klienty, že prezentovali naše služby, kde se dalo, načež se zvýšilo povědomí o našem sociálním odboru.

T: Jaký nejdůležitější přínos má tento projekt přímo pro Vás osobně?

R: Určitě to, že se tady podařilo udržet kolegyni z projektu, respektive zachovat její místo.

T: Jaký nejdůležitější přínos projektu vnímáte ve vztahu ke klientům?

R: Pro mě určitě navázání spolupráce a důvěry s novými klienty. Dále pak rozšíření povědomí o našem odboru, a to že jsme klientům opravdu schopni pomoci. Myslím, že toto se zlepšilo i ve vztahu k veřejnosti.

T: Jaké jsou pro Vás nejdůležitější výstupy? Klidně i interní výstupy v rámci odboru?

R: To mě asi nic nenapadá. Většinou jsme reagovali, když po nás něco chtěli. Já jsem ráda, že se nám podařilo splnit to, co jsme si předsevzali, a že jsme se tady udrželi kolegyni.

T: Z toho, co jste říkala, máte i udržitelnost výstupů projektu celkem na dobré úrovni? Preventivní aktivity se zachovaly.

R: Ano, celkem ano. Bylo by dobré, kdyby nás bylo víc, třeba sedm nebo osm pracovníků, ale jsme zatím spokojeni. Zažili jsme tady třeba i krach velké ubytovny, který jsme zvládli a zároveň jsme se přesvědčili, že dokážeme fungovat jako tým. Kolegyně navíc zapadly, jsou pracovitě, a hlavně mají tu práci rády, což je pro sociální práci zásadní.

T: Zapojila byste se do tohoto projektu znovu?

R: Ano šla bych do toho znovu. V projektu nebylo nic, co by mě nějak extra obtěžovalo. Navíc ty zahraniční cesty byly velmi zajímavé minimálně v tom, že člověk mohl srovnávat a načerpat motivaci.

T: Je zde ještě něco, co byste chtěla doplnit a co zde nezaznělo?

R: Asi to, že jsme si sedli i kolegy z okolních obcí, což nám pomohlo sdílet si zkušenosti, a že jsme s těmito obcemi i nadále v kontaktu.

T: Dobře, to je za mě vše. Mockrát děkuji za rozhovor.

6.1.2 R2

T: Na úvod bych vám měl říct, že pojedeme podle scénáře, který schválilo MPSV, takže by měl obsáhnout všechny otázky a témata, které potřebuje. Takže se hned zeptám, jaká je vaše pracovní pozice?

R: Jsem vedoucí odboru sociálních věcí

T: Jakou konkrétní oblast zaměření máte?

R: Já jsem převážně OSPOD, sociální práci, prostě obě kategorie a byla jsem dřívější ospoďák.

T: Takže cílové skupiny, takže hlavně máte na starosti děti?

R: No vzhledem k zástupu, mám částečně i cílovou skupinu nezaměstnané, osoby s vyloučením, určitě jsem do těchto oblastí zapojená.

T: Můžete říct s kolika klienty tak pracujete, nebo se to nedá říct?

R: Já to nemám úplně na klienty. Měla jsem teďka holku v opatrovnictví, která byla zletilá, tak tu jsem si nechala, ale většinou v rámci toho zástupu řeším, když tady kolegyně není, tak se klient obrací na mě a já to řeším. Ale svoji agendu jako takovou úplně nemám.

T: Co se týká strategie výkonu sociální práce, máte nějakou nastavenou?

R: Strategický plán tady rozhodně nemáme. Nevím tedy, jako jak to myslíte, tu otázku na strategii?

T: No spíše jakoby postupovat s klienty, jak s nimi jednat a podobně.

R: To jako máme nastavený. Že bysme měli pravidla nastavený, řekněme, to jako nemáme, spíš tak co je potřeba řešit, co ten klient potřebuje, chce, s jakou zakázkou přijde, to je prioritní a pak řešíme další věci, které třeba vyplnou.

T: Jasně, takže nějaký postupy, ne? Přece jen se to liší na základě toho, co ten klient potřebuje.

R: Každá cílová skupina je jiná, to si musíme říct. Je něco jiného osoba s dětmi, osoba bez přístřeší, sociálně vyloučená osoba nebo bezdomovectví.

T: Stejně tak asi člověk nemůže úplně přistupovat ke všem stejně a stejně tak třeba člověk, co pracuje s dětma, musí být znalý a trochu tomu trochu rozumět.

R: Ano, trošičku rozumět jejich stylu, jakým žijí. Musíte se jim přizpůsobovat.

T: Takže nějaká empatie, tam musí být. A nějaká minimální úroveň? Někaké ty standardy výkonu sociální práce?

R: No, minimální úroveň. My se snažíme pomáhat těm klientům, co to jde. Ale jako minimální úroveň, samozřejmě poskytnout jim informace, které ten klient potřebuje, snažit se je stále někam posunout, i když je to těžký, ale to snaha tady pořád je. S nima pracovat.

T: Napadá mě, že druhou stránkou je, že aby se těm lidem nevěnovalo až moc, aby se bylo možné stihnout věnovat i ostatním.

R: Teď jsem nepochopila, komu jako ostatním.

T: Ostatním klientům jsem myslel, aby na to byl prostor. Když se to přehání...

R: Jasně, musí to být do určité míry. Musí ten klient chtít nějak spolupracovat, to určitě. A vzhledem k tomu, že my jsme tu měli jen jednoho pracovníka na část úvazku, tak nemůžete se všem zase věnovat stejně. A nemůžete to všechno vykonávat ne úplně kvalitně, ne, to je špatný slovo, no prostě ne tak, jak bysme si představovali. Ale jaké jsou i naše možnosti. Tedy kapacitní.

T: Jasně. To pak člověk musí i vycítit, kdo a komu je potřeba dát toho určitého času víc a podobně.

R: Je to případ od případu, těžko to nějak kvantitativně poměřit komu se věnujete víc a komu míň. Někdo potřebuje víc péče a někdo méně péče. A někdo třeba už nepřijde.

T: To se stává často? Že někdo jednou přijde a pak už nepřijde?

R: Ano, stává. Třeba potřebuje jen nějakou radu a pak se ten problém vyřeší, tak už pak není problém pracovat, třeba, že jo. A anonymové většinou přijdou jen jednou a pak už ne.

T: A je to tím, že se třeba stydí nebo čekají něco jiného?

R: To určitě ne, to bych neřekla, že se stydí, ale třeba je to jen nějaká věc, která se dá vyřešit jednorázově. Třeba potřebuje jen nějakou informaci, potřebuje nasměrovat a je to.

T: Rozumím. Tak teď bych se přesunul k tomu projektu samotnému. Tak kdy jste se do projektu připojili? Nebo konkrétně vy?

R: My jsme do toho nastoupili od 1.1.2018 a skončil nám 31.3.2019, o tři měsíce jsme ho ještě prodlužovali.

T: A jaká byla vaše pozice v rámci toho projektu?

R: Moje pozice byla spíš to tak nějak jako koordinovat, jakoby vedoucí sociální pracovnice.

T: Ale vlastně tím, že jste to koordinovala, tak jste měla na starost, předpokládám, třeba administrativu.

R: Ano, já jsem ho i psala.

T: Jasně, super. A jaká byla vlastně vaše očekávání, když jste se o tom projektu a možnosti zapojit se dozvěděla? Respektive, když jste se do něj zapojila?

R: No, když jsme se do něho zapojovali, bylo pro mě i pro město XX zásadní, že získáme nové sociální pracovníky, kteří tu sociální práci tady budou dělat, protože ten stávající sociální pracovník měl ten úvazek 0,7 a ještě kurátor vlastně. Tak to už je dneska stejná dejme tomu pozice. Tak já jsem potřeboval prostě, aby mi někdo tu sociální práci tady v tom ORP vykonával. Proto jsem se do toho projektu tehdy zapojili. A myslím si, že i v rámci toho projektu se udělalo kus práce. Jednak s klienty, kteří prostě tu pomoc potřebují a taky, aby se to dělalo kvalitněji, tedy nebyl ten čas, aby se bylo možné těm klientům věnovat daleko víc, než by bylo záhodno. Proto ten projekt jsme tam chtěli jít a chtěli jsme mít ty pracovníky na tu sociální práci, aby tu činnost tady měl kdo vykonávat. A problém našeho města je, že tu byl vždy vyšší nezaměstnanost v okrese, a lidí se nám dostávali do situací, kdy nám spávali venku. Tak i s touto otázkou jsme se chtěli v rámci toho projektu nějak popasovat.

T: Tak teď jste vyjmenovala vaše očekávání a logicky se nabízí otázka, zda ten projekt splnil vaše očekávání.

R: Splnil, určitě. bylo to vidět. Protože mi tu nemáme dostatek sociálních služeb. Takže hodně těch činností jsme navazovali i na kolegyně, kde byla potřeba tady ta sociální práci dělat. V té rodině. Takže toto nám určitě bylo hodně ku prospěchu. I co se týče tady toho bezdomovectví, tady té jiné skupiny osob, tak se

nám podařilo klienty prostě někam umístit. Někam je posunout, pracovat s nimi, a na tom se podílí samozřejmě i stávající pracovnice. Noví klienti měli nové pracovnice a stávající pracovnice jednaly se svými klienty. Takže tady ta otázka se celkem podařila. A i ze strany města, myslím, si, že to bylo poznat, že se to někam posunulo. I hodnotilo to takhle jakoby vedení města, že se ta práce s těmi klienty někam posunula.

T: Takže se dá říct, že přišla nějaká větší podpora ze strany města nebo se minimálně zvýšila ...

R: Ohodnocení ze strany města bylo, že je vidět, že se třeba tady s tou skupinou bezdomovců pracovalo. Že nám tady z těch laviček nebo motání se kolem města nebo tady ponocování někde kousek od města, tak se podařilo je někam posunout.

T: Takže chápu to dobře, že byla tato oblast byla trochu ze strany města přehlížena?

R: To určitě ne.

T: No já jsem to tak trochu pochopil, že jste to vzala do svých rukou.

R: No určitě mě to vedení města podpořilo v tom, že by chtěla, aby tady ta práce byla nějakým způsobem vykonávána. Že přece jenom, co budeme vykládat, víc pracovníků víc udělá, protože má větší prostor. Takže určitě mě ta obec v tomto podporovala.

T: Třeba když jsme dělali rozhovory v jiných obcích, tak tam občas zaznělo, že ten sociální odbor je trochu přehlížen.

R: Taková popelka, že. Takhle, myslím si, že minulé vedení, které tu bylo, když jsme se zapojovali do toho projektu, vzhledem k tomu, že starostou byl člověk, kterému byla tato oblast bližší, současně je na tom podobně. Problém je, že nám tady ti sociální pracovníci, co tu byli na ten projekt, nezůstali.

T: Tak ono je to vlastně obecně všechno o lidech hlavně.

R: Je to ani ne tak o lidech, je to hlavně o penězích.

T: Jo, peníze až na prvním místě. Co se týká nějaké přípravy materiálu souvisejících s projektem, tak byla jste zapojena do přípravy?

R: Jasně.

T: Do jakých?

R: Účastnila jsem se těch aktivit, setkání, multidisciplinárních týmů, zpracovávali jsme zprávu o bezdomovectví na ORP, takže na tom jsem se samozřejmě taky podílela. Dávala to dohromady a s holkama to nějak konzultovala, co byly v projektu. Co byly přípravy materiálů, co byly tady do těch Zpravodajů sociální práce, tak jsme samozřejmě ty články psaly, já jsem jim to revidovala.

T: Takže jste pravidelně přispívaly do těch Zpravodajů?

R: Ano, po každém setkání - workshopu, co bylo, jsme psali články.

T: Takže v každém tom Zpravodaji máte nějaký příspěvek?

R: V každém ne, myslím, že tak ve 2 – 3. Představovali jsme se, pak jsme měli po tom prvním workshopu v Olomouci nějakou zpětnou vazbu, nebo co jsme prezentovali, a potom jsme měli teďka v Olomouci další

workshop ještě vloni v říjnu. A byla jsem nápomocná paní z projektu, ještě když jsme navazovaly, nechci říct stěžovaly, ale zlepšovaly spolupráci s ÚP, tak jsme zpracovávali to, s čím se potýkáme ve vztahu k ÚP.

T: A čerpáte při své práci z těch Zpravodajů nebo materiály z jiných materiálů? Dá se říct, že do nich nahlédnete?

R: Tak já jsem se všech těch workshopů účastnila a samozřejmě materiály mám, takže dá se říct, že člověk stále z toho všeho čerpá nebo i ty poznatky, které získal na tom workshopu a jsou popsány tady v těch Zpravodajích, tak v rámci získávání informací k nim, člověk taky něco získal a použil.

T: A myslíte si, že ty informace v těch Zpravodajích jsou srozumitelné? Že postihují všechny oblasti, že jsou dostatečné?

R: Já myslím, že ty workshopy byly zaměřeny na tolik oblastí, že asi ano. Nejlepší bych řekla, že byla takový ta výměna těch zkušeností na tom místě. Co je psáno, nenapišete nikdy natolik, aby se to dalo pojmut, ale ta diskuse na těch místech, ale ta výměna toho, co kdo jak vidí, tak to myslím, že bylo k nezaplacení.

T: Přesně tohle nám už říkali jinde. Že informace, vědomosti super, ale výměna zkušeností nejvíc.

R: Jediný, v čem teda já mám problém, a to říkám jen sama za sebe, mám problém s těma standardama kvality.

T: A z jakého důvodu?

R: Máme zkušenosti se standardy z OSPOD, myslím si, že nastavování plánů a nějakých kroků pro osoby, se kterými se v rámci sociální práce pracuje, jsou nereálný. Jako je to potom o tom, že něco papírujeme, něco chystáme. Protože se mi s klientem na něčem domluvíme, on odejde a už to neplatí. Že prostě s některými typy klientů prostě plánovat něco, když je to někdo s problémy s alkoholem, je závislý na drogách, tak to nejde.

T: Je asi něco jiného si to plánovat s nějakou spořádanou rodinou...

R: Přesně, která má snahu. Ale ne s rodinou, která snahu nemá. I z pozice toho pracovníka OSPODU něco naplánujeme, my tady něco vymyslíme, a stejně se z toho nic nezrealizuje. Takže s tímto já ten problém tady jakoby vidím, že dělat něco s klientem plánovat a něco si domluvit, že to je zbytečná práce. A jsou klienti, kteří vám řeknou vždycky to, co chcete slyšet.

T: No a pak odejdou a myslí si něco jiného.

R: Jako pracujeme s rodinou. Jako naslibuje, naslibuje a potom, když se pracuje dál, tak bez zájmu, nikam to nejde. Jako dluhy, dluhová problematika, snažíte se, řešíte to, ano, jednou se něco udělá, podruhé ne, takže je to fakt jako plánovat něco... jako my jsme rádi, když se něco podaří a když se klient někam posune.

T: To si potom člověk s tím klientem vybuduje vztah a zvlášť, pokud je to na více sezení. A určitě má radost, když se pak něco povede. O to větší má pak špatné svědomí?

R: To není o svědomí. Já tuhle práci dělám už hodně let. Určitě si to berou ty pracovnice, které začínají, jakože se jim to nepodařilo a proč. Já už jsem se v tom naučila, že si to nemůžu připustit. Je to práce.

T: Protože to byste si tahala domů a doma nedělala nic jiného, předpokládám. Než uvažovala nad tím

R: Určitě pro toho klienta udělám maximum, co lze, ale já už to neovlivním.

T: Jasně, je to na něm. Zeptal bych se, co administrativní zátěž s tím spojená?

R: No katastrofa. Hodně papírování. My jsme si to i v systému administrovali. Problém je v tom, že je to hrozně klikací. Něco zadáte, teď to vyskakuje, neuloží se to. Bylo to hodně náročné, zpracovat monitorovací zprávu, zpracovat jakékoliv údaje. Klikací a náročný, tedy co se týče těch monitorovacích zpráv.

T: Co nějaké bariéry v rámci realizace toho projektu. Tedy kromě klikání?

R: Bariery jo, hodně jsme naráželi na spolupráci s ÚP. Klientům zajistit výplatu nějakých dávek nebo je na co by měli nárok, zajistit, tak to byl problém. Nebo je třeba i některé uchazeče dostat do evidence.

T: A s čím to podle vás souvisí?

R: Nevím, třeba sama za sebe můžu říct, co jsme tady řešili, potřebovali jsme evidovat klienta, který tu neměl trvalý pobyt, měl ho někde jinde, přitom víme, že to jde, ale musí být nějaký postup. Tak jsme naráželi na to, že nelze zaevidovat a nikdy jsme nedostali vazbu na to, jak by to šlo udělat, takže jsme hledali jiné možnosti. I orgán jsme kontaktovali jejich, a pak se nám to teda podařilo po nějakých eskapádách. Ale takový i jako v rámci těch dávek hmotné nouze. Klientům zařídit nějaké dávky, aby měli z čeho žít, že se má postarat rodina. Tak jsme dokládali zdravotní stav a já nevím, co všechno. Doložený způsob života, jak se dlouho zdržuje, prostě problém. A nebojím se to říct nahlas, myslím si, že ÚP nedělá sociální práci jako takovou a smyslem je toho klienta dostat z evidence než mu pomoci. Jo a úkolování psaní dopisů a požadavek doložení informací, to nesouvisí se sociální prací. Tak jak je to nastaveno, tak já s tím nesouhlasím, a proto jsem poskytla nějaké informace tehdy i na MPSV.

T: A je to systémem nebo je to částečně o lidech?

R: Je to systémem a je to i o lidech. Z ÚP jdou nějaké informace, ke kterým se nedostaneme, ale víme o tom, že mají snižovat počty uchazečů v evidenci. Ale nikde to není napsané. Já nikomu nechci křivdit, je to o lidech, ale problém tady a těm klientům pomoc, posunout je, o tom je ta sociální práce a ze strany ÚP to berou jinak. Mají jiné priority.

T: Jak jste říkala, dostat z evidence pryč. A co spolupráce s jinými aktéry? Například spolupráce s MPSV?

R: Ano, spolupracovali. My jsme se potkávali na těch metodických setkáních, našich porad v rámci té naší oblasti v Olomouci, takže to jsme spolupracovali, pokud jsme potřebovali poradit, nějaké dobrozdání jsme dostali, nebo v těch případech s ÚP, tam nám radili, i v rámci našich výjezdních akcí se spousta věcí probrala, takže vždycky nějaké doporučení ze strany MPSV bylo.

T: A využili jste spolupráce s krajskými metodickými kancelářemi? Přímo s právníkem nebo s metodikem?

R: Právníka ne. Pravidelně jsme se účastnily porady v Olomouci. Většinou jsem jezdila já nebo jedna z kolegyně, a když to nějak nešlo tak jely samy ty kolegyně a nikdy se nestalo, že bysme tam nebyly.

T: A vyhovovalo vám to takto ta spolupráce nebo naplnilo to vaše očekávání?

R: Tak my jsme si tam každý řekli, co řešíme a zase to bylo to předávání zkušeností.

T: A využíváte nějakého sociálně právního poradenství? Jste říkala, že jste v oboru dlouho, ale kdyby se vyskytla nějaká potřeba.

R: Zrovna jsme nic takového neměli, to si nevybavuju. Možná jsme se o tom bavili, jen tak, když jsme se viděli na nějaké akci, tak jsme něco prodiskutovali. Ale že bysme vyloženě potřebovali nějakou právní otázku, to ne.

T: A co spolupráce s ostatními obecními úřady?

R: Když se rozjížděl ten projekt, tak jsme si všechny obce objeli, řekli jim, že se budou tyto naše pracovnice v obci pohybovat, dávali nám ty obce tipy, s kým by bylo dobré a vhodné začít pracovat. Problém žádný.

T: A co se týká například policie ČR?

R: policie se účastnila i těch našich multidisciplinárních týmů, takže máme spolupráci s policií, máme i městskou policii, nemůžeme nic říct špatného, vždycky nám pomohli, poradili, mají tu místní znalost. I v rámci toho, že jsme někoho nemohli najít, tak oni věděli.

T: A co neziskovky u vás?

R: U nás je neziskovek málo. U nás pouze poradna charitní, pečovatelská služba pro seniory a zdravotně postižené a jednu sociálně aktivizační službu, která nám pracuje s rodinami, pak ještě k nám dojíždí IQrama servis, ty nám taky pracují s rodinami, i s dětmi, pak tady máme Podané ruce, ti zase řeší drogové závislosti.

T: A ta spolupráce mezi vámi a organizacemi funguje jak?

R: S některými velmi dobře, ale máme tu i jednu službu, která s námi nespolupracuje, sdílí jiný názor na to, jak přistupovat s dětmi, že máme v rámci rodin individuální plány ochrany dítěte, že je třeba je respektovat, a to je trochu problém. Oni nám řeknou, že pracují s klientem na zakázce, která od toho klienta přijde, a když my říkáme, že je tam těch problémů víc, že je třeba otevřít i něco dalšího, tak ten klient nechce, tak přes to nejede vlak. Ale není to o tom aktivním nabízení té služby, o tom třeba říct bylo by možné ještě toto a více se věnovat další problematice. My to vidíme jako problém, ale klient ne. Ještě když v tom hraje roli důvěra vůči tomu pracovníkovi, tak se to s tím dá pracovat. Mám takový pocit někdy, že je to přešlapování na místě, ale není to posouvání klienta kupředu.

T: A myslíte si, že ten projekt změnil tu formu spolupráce mezi některými aktéry?

R: Já bych řekla, že doba před projektem, to jsme se snažili více komunikovat mezi sebou. Mám pocit, že tím, že jsme se začali více věnovat těm klientům, že jsme začali řešit ty jejich tíživé situace, vznikl nárůst klientů u ÚP, protože ty lidi byli motivováni k tomu, aby si podali žádost a začali vznikat ty třecí plochy. Mám pocit, že je to i tím, že dříve to byli kolegyně, se kterými jsme pracovali před rozdělením, a teď se to změnilo.

T: Tak jo. Teď bych se přesunul k personálnímu obsazení pracoviště. Kolik nových pracovníků tedy na základě projektu přišlo?

R: Dva.

T: A jaké byly jejich typové pozice?

R: Jedna pracovnice byla případový pracovník a jedna byla terénní pracovník a za mě, nebylo to dobrý dělení. Myslím, že by to měl být pracovník vyloženě na terén. Chápu, že na větších obcích, kde je jich třeba

deset, je to možné, že si jeden pracovník může vytipovat případové klienty, ale tady na těch malých obcích je to o to terénu a nelze to členit.

T: Takže to splývalo?

R: Ano, hlavně kolegyně chodily do některých rodin ve dvojici, protože nevíte nikdy, co můžete očekávat, takže dělaly stejnou práci.

T: A řekněme, když jeden člověk pracuje v terénu a druhý na úřadě, není to pro ty klienty problém?

R: Tak určitě se musí znova navázat další spolupráce. Tím, že ty kolegyně chodily společně, tak když jedna měla dovolenou nebo marodila, tak ta důvěra nějaká tam byla, znaly se. Spíš je problém, než si trochu navážete ten vztah s klientem. To trvá.

T: A co se změnilo s příchodem nových zaměstnanců?

R: Tak každopádně té stávající kolegyni se ulevilo od klientů, neb mohla pracovat jen s těmi stávajícími, a všechny ti noví šli za novými kolegyněmi. Takže jí nenabývali klienti a mohla lépe pracovat.

T: Změnilo se na základě projektu něco, co souvisí s náplní práce nebo s těmi pozicemi? Druh výkonu, způsob práce, nové metody?

R: Pokračovali jsem v setkávání s ÚP, dřív to bylo v jiném obsazení, protože jsem se zaměřovali na to bezdomovectví. Ty interdisciplinární týmy, to jsme se vždycky sešli a co nás každopádně posunulo, bylo že jsme si pojmuli a zmapovali to bezdomovectví. I vedení města mělo přehled, jak s těmi bezdomovci pracujeme, kde oni bydlí, kde se pohybují.

T: Co se týká kvality poskytované sociální práce. V čem vidíte ty největší výhody, tím, že jste měli nové pracovníky?

R: Největší výhoda byla, že se mohli věnovat těm klientům. Mohli se jim více věnovat. Lépe, než když ty pracovníky nemáte. To s nimi pracujete, ale ta práce je jiná. Když na to nemáte kapacity, nemůžete dělat všechno tak, jak jste si představovali.

T: Právě k tomu bych se chtěl dostat. Právě když má člověk čas na klienta, mohou ho napadat nová jiná řešení.

R: No víc se mu věnuje. Máte víc prostoru se s ním pobavit, ptáte se ho na jeho potřeby, nechat ho popřemýšlet, je víc doprovázen. U nás se udělalo hodně věcí, protože byl ten prostor jít s tím klientem na ÚP, vyřídít ty dávky, doprovodit ho k lékaři. Sám se necítil a potřeboval dopomoc. Viděla jsem přínos v tom, že když šel klient sám, tak spouště věci nerozuměl. ÚP vám něco řekne a ten klient si z toho pamatuje polovinu a nastávají situace, kdy byl klient třeba sankčně vyřazen, protože něco nepřinesl. A ta sociální pracovnice tam s ním šla, vyslechla si to a společně to vyřídili. Zabránilo se i nějakému vyřazení z evidence neboli odejmutí těch dávek. Psali jsme i různá odvolání, kdy klientům bylo vyhověno, že jsme jim pomohli to sepsat. Ta pracovnice tam šla, vyplnila a ti klienti říkali, že to bylo třeba i úplně jiné jednání ze strany pracovnice toho úřadu.

T: Asi je možná rozdíl v tom, když člověk jedná se sociálně vyloučeným.

R: Nechci říct, že to tak bylo, já jsem u toho nebyla. Ale stalo se to, že ten člověk nevoněl. I toto je skupina lidí, se kterou prostě pracujeme. Není to příjemný, ale člověk prostě se snaží aspoň něco změnit. Ta snaha.

T: O to sladší ta odměna, když se to podaří. Takže díky projektu se podařilo rozšířit okruh klientů, jste říkala. A na to navážu, pro kterou skupinu to bylo nejpřínosnější?

R: Přemýšlím. Já si myslím, že my jsme hodně navazovali rodiny s dětmi. A pak tady ty osoby – buďto bezdomovectví, nebo to ohrožení tím sociálním vyloučením.

T: Tak na to bezdomovectví jsem pochopil, že se vaše obec nejvíce orientuje.

R: My jsme to tak měli i nastavené, že jsme si to chtěli zmapovat, o těch klientech si něco zjistit. A hlavně od vedení města, ale i občanů bylo neustále poukazováno, že nám tady různě polehávají a není to dobrá vizitka pro nikoho, ani pro to město. Když vám tady přijdou návštěvníci z jiných obcí a na výlety, a chodí tady děti do školy, tak to jsme tenkrát chtěli nastavit a pracovat s tím.

T: A jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují?

R: Ve vztahu k sociální práci? V rámci preventivních aktivit jsme třeba s MP obcházeli ty místa, kde se nám tady ty skupiny lidí vyskytují, preventivní aktivity ve formě letáčků o sociální práci jsme dávali na různé obce od nás, ti to dávali na vývěsky, i na stránky. Máme i různé propagační materiály. V rámci prevence vyloučených klientů, tak máme na některá místa napojené kamery.

T: A souvisí některé tyto aktivity s projektem nebo to jsou aktivity mimo? Považujete je za dostatečné? Dozví se ti klienti o službách, které nabízíte?

R: Myslím, že ano, protože my jim je i v rámci té sociální práce nabízíme. Třeba radíme v případě nechodícího klienta, že je možné využít tu pečovatelskou službu, teďka máme hodně aktivity spojené s potravinovou bankou. Město se zapojilo do potravinové banky, takže klientům, kteří se zrovna nacházejí v nějaké situaci, tak poskytujeme potraviny, máme je na úřadě. Navázali jsme na spolupráci s Adrou, zajišťujeme klientům i náhradní ošacení.

T: To jsme slyšeli, že je spojené s náročnou administrativou.

R: My tu máme seznamy, které si vedeme, co klient, to přesně evidujeme, co se mu vydá. Takže si to korigujeme sami. Je dobrý, že kdykoliv potřebujeme, sáhneme, protože když jsme tohle řešili přes ty neziskové organizace, často jsme dostávali odpovědi, nemáme, bude za týden. Teď si to zboží prostě zajistíme, dovezeme a rozdáváme podle potřeby. A ten šatník stejně. Ten teď hodně jede.

T: Účastnila jsem se supervizí? Jak často?

R: Ano. Většinou tak jednou za měsíc. Jen když třeba supervizorka nemohla, tak to bylo jinak.

T: A vyhovovalo vám to časově, a to vedení jako takové?

R: Mně ano, my máme supervizorku i na OSPOD a myslím si, že kolegyně byly i tehdy po škole, takže si z toho hodně věcí vzaly a myslím si, že je i rozebrala.

T: Měli jste skupinovou nebo individuální?

R: Měli jsme skupinovou a byly nějaké i individuální.

T: A v čem konkrétně byla ta supervize pro vás užitečná?

R: Někdy vás v rámci té supervize napadnou nějaké ty postupy, ale někdy ten pohled zvenčí té osoby vám pomůže. Řešili jsme tu případ jednoho alkoholika, který se nám po zásahu rozjel a ten supervizor, protože je to psycholog, nám vysvětlil, že se to stává, že to je možná reakce. Že to není o tom, že jsme to nezvládli. Je pravda, že se to dočtete i v odborné literatuře, že když se ten klient nakopne a pak se vrátí do nějaké situace zpět, že se s ním těžko pak pracuje. A to člověk pochopí až v rámci toho rozboru. Ty holky, pro ně to bylo demotivující, ony si myslely, že se jim to nepodařilo. Až pak teda pochopily, že s tím nic nenadělají, a že to musí brát jako holý fakt. Některé situace byly fakt dobře popsány, vysvětleny, naučily jsme se hodně věcí, třeba že to nemáme brát na sebe, že si to řídí ten klient. Prostě chcete, pomůžeme vám, nechcete, nemůžeme.

T: A ten supervizor, toho jste si sháněli sami? Seděl vám?

R: Mně ano, já jsem spoustu věcí řešila, vzala jsem si individuální supervizi, neb člověk někdy neví, jak správně postupovat, tak mě to otevřelo oči. Některý věci by mě nenapadly.

T: Jsou ze strany MPSV nebo kraje zjišťovány vzdělávací potřeby sociálních pracovníků?

R: Bylo. V rámci těch našich setkání v Olomouci jsme tam řešili vzdělávání, co bysme chtěli a dávali jsme i zpětnou vazbu na to, co proběhlo a myslím, že jsme i vypisovali nějakou tabulku o vzdělávání, kterou jsme posílali na ministerstvo. Ano, to jsme posílali.

T: A přišla nějaká zpětná vazba z ministerstva?

R: To už je tak dávno, že si to nepamatuju.

T: Můžete mi tady zaškrtnout akce, kterých jste se v projektu účastnila? Jsou tam i zahraniční cesty.

R: Zahraniční cesty jsem byla: Slovensko, Polsko, Rakousko, Dluhová problematika ne, tam jsem nebyla, Standardy v Praze jsem byla, Opatrovnictví jsem byla, Šetření bylo taky naše.....já jsem byla na většině těch aktivit.

T: No a jak to hodnotíte?

R: Určitě to k něčemu bylo. Já sama za sebe nemůžu říct, že by mě to neposkytlo nějaké nové informace. To předávání zkušeností má vždycky smysl.

T: A na tom workshopu jste vystupovali s jakými tématy?

R: Dokumentace v Olomouci, a to Sociální šetření. A pak jsme zpracovávali ty články do Zpravodaje.

T: Odpovídaly ty aktivity vašim potřebám nebo bylo něco od věci, mimo téma?

R: Já myslím, že se tam pojaly všechny věci, se kterými ta sociální práce souvisí.

T: Dá se tedy říci, že to zvýšilo vaši odbornost nějakým způsobem?

R: Tak určitě mi to spoustu věcí jsem pochytila, se kterými jsem se v minulosti nesešla, získala jsem nové poznatky, se kterými člověk pracuje, a jsou věci, která potkáváte poprvé v sociální práci. Třeba jak jsme řešili toho jednoho klienta, tak jiný město, co tam bylo, hned vědělo, jakým způsobem to sunout a jaké kroky zdělat, abychom toho klienta do té evidence dostali.

T: A navázala jste třeba nějaké kontakty s pracovníky z jiných měst? Že můžete vzít telefon a zavolat jim?

R: Se spoustou. Právě to je dobrý, že jim můžete kdykoliv zavolat a aspoň víte, s kým mluvíte. A s některýma se nepotkáte celý život, že až v rámci toho projektu a myslím, že jsme navázali dobré vztahy. Že fakt můžu zavolat, třeba, nevíš, jak třeba tohle řešit. A teď jsem třeba takto řešila jednoho seniora a snažíme se zabránit propuštění toho klienta ze služby, a právě v rámci těch navázaných kontaktů jsem se zeptala i na jiných obcích a už se jim to taky stalo. Takže jsem získala nějakou představu, což bylo lepší než ty informace někde zjišťovat. Ta spolupráce s jinými obcemi v projektu je k nezaplacení. A když potřebuju i na MPSV zavolat, tak jsem s nima taky v kontaktu. Ta spolupráce s nima byla dobrá.

T: Vybavíte si nějakou vědomost nebo nějakou zajímavost, kterou jste využila v praxi?

R: Myslím, si, že nějaké ty workshopy, tak v rámci nich – ty standardy, tam jsem stále proti tomu, to mě ještě víc odpudilo, ale určitě mě posunulo, co třeba může ÚP v jiných obcích, ale není to třeba prezentováno, ta aktivita je jiná. A taky my tlačíme na to, aby to šlo. A co bylo zajímavého třeba v tom veřejným opatrovnictví, tak tam mě hodně pomohlo rozlišení, co je ještě sociální práce a co je už výkon v opatrovnictví. Tam jsme dělali takovou aktivitu, že nám dali situace, které jsme museli zařazovat. Tam je tenká linie mezi tím to rozlišit.

T: A k těm aktivitám jste poskytovali nějakou zpětnou vazbu?

R: Já si to už nepamatuju. K těm zahraničním cestám ale určitě.

T: A na ty máte jaký pohled, názor?

R: Ty byly super. Nejlepší aktivita bylo Polsko. Na Slovensku mě zarazilo, že služby nejsou financovány ze strany státu, že si tam ty organizace zajišťují ty finance samy a že to funguje. Já jsem se tam účastnila kavárny pro ty klienty a oni dokážou toho člověka namotivovat, že si plní nějaké své závazky a ta služba jako taková tam dokáže fungovat, aniž by potřebovala dostávat nějaké peníze od státu nebo od jiných obcí a podobně. V Polsku to měli taky tak. Tam ty azylové domy, to bylo zvláštní, to, jak s nima ve skupině pracují, to se mě taky jako líbilo. Tam je to trochu jinak. A to Rakousko, tam se mi líbilo, jak ten stát nějak drží ty byty. Tam když člověk potřebuje někde bydlet, tak oni tam mají nějak zastropovaný, kolik ten nájem může být. V rámci bytové situace mě to zaujalo. A ještě mě zaujalo, že jsem byla ve službě někde, kde pracují s těma lidma, co mají psychickou diagnózu a jaké dokážou dělat úžasné věci. Dobrý to bylo.

T: Tak se přesuneme do závěrečné fáze hodnocení a udržitelnosti projektu.

R: No tak udržitelnost projektu nic. Pracovnice nemám. Snažila jsem se, šla jsem do dalšího projektu, ale ten se nepovedl. Mrzelo to, ale mám ještě něco namyšleno, budu teď to konce října žádat ještě o jeden projekt, tak uvidím.

T: Vy jste teď spíš zmínila to personální obsazení. Nenastavil ten projekt nějaké hranice? Nepřinesl něco, co by se zachovalo?

R: Pokračujeme v setkávání s ÚP, i když ne tak pravidelně, v rámci interdisciplinární spolupráce, je tady jedna kolegyně, tak to si řekneme, co potřebujeme. Bezdomovectví, ač jsme s tím chtěli pracovat, tak nejsou lidi na to.

T: Takže jak celkově hodnotíte tento projekt?

R: Určitě to bylo přínosné pro spoustu našich klientů, jistě je to posunulo dál, víme, že se třeba někam posunuli, zajistili si jiné bydlení, řešili nějakým způsobem svoje dluhy. Byly klienti, kteří potřebovali umístit do vhodných zařízení. Protože ta rodina byla natolik sociálně slabá, že by to prostě nezvládla. Za mě ten projekt měl smysl. I se ulevilo té kolegyni, ale spíš je problém, že ti klienti tady zůstali a nejsou kapacity na to s nima pracovat.

T: Takže zapojení vaší obce hodnotíte kladně?

R: Ano, kladně.

T: Takže byste do toho šli znovu?

R: Určitě bych do toho šla. Jediný, ta administrativní zátěž byla hrozná. Ty monitorovací zprávy, hrůza. Ale to školení, to vzdělávání mělo taky nějaký smysl.

T: Co by bylo podle vás třeba udělat, aby to bylo udržitelné?

R: Ty pracovníky tady mít.

T: A ještě kromě toho něco?

R: Lepší vzdělávací aktivity, protože to, co se týče průběžných školení, protože mám pocit, že je to furt na jedno brdo. Ti starší sociální pracovníci už se pomalu nemají v čem vzdělávat. Ti noví ano, ti získávají po škole zkušenosti, ale ti starší, tam se to dost opakuje.

T: Supervize už nepokračuje?

R: Ne, ta skončila. Do budoucna zatím od září nemám pracovníka na sociální práci, takže vůbec teda. Čas ukáže.

T: Napadá vás něco, co nebylo řečeno, co jsem se nezeptal, co chcete říct?

R: Já bych chtěla zmínit, už jsem to řekla, aby MPSV apelovalo na ten ÚP, že smyslem je vykonávat i nějakou sociální práci. Aby tam byla snaha těm klientům spíš pomoc. V poslední době se děje, že ty klienty nemáme kam dát, že ten klient, když má svá specifika, tak ho není kam umístit. Smyslem naší práce je tomu zabránit. A se všemi klienty musím pracovat, nejen s některými, a nemůžeme prohlubovat tu jejich tíživou situaci, abychom je nedostali ještě níž, než byli. To začíná být poslední dobou nešvar. Bylo by dobrý, kdyby to ministerstvo v rámci těch financí na tu sociální práci nějak myslelo, protože jenom v těch projektech to taky není úplně dobrý. A je to hlavně o penězích.

Je to nevděčná práce a každý na to není, aby tu pomoc poskytoval. Když přijde klient a je motivován, tak je to super, ale takoví nejsou všichni. Hlavně nikde nevidíte ten výsledek. Nám se podařilo pracovat s těmi bezdomovci a nějak to funguje. Ale bude jich přibývat a já doufám, že to fungovat bude. Je potřeba s tím pracovat dál.

T: Tak vám děkuju za rozhovor.

6.1.3 R3

T: Bude se to týkat projektu, který u vás skončil myslím už v březnu.

R: Původně měl skončit v březnu, ale protože nám zbývaly finanční prostředky a ještě jsme měli některé aktivity, na které jsme taky potřebovali čas, takže jsme využili toho, že jsme to ještě o tři měsíce prodloužili a skončili jsme 30. června.

T: Jak to dopadlo s těmi pracovnice, které tu byly v projektu?

R: Jak jsem říkala, my jsme využili toho, že jsme do toho projektu přesunuli dvě stávající pracovnice a jednu úplně novou, takže to tak mohlo začít, ti lidé mohli fungovat prakticky od zahájení projektu, nemusel je nikdo zaučovat, byli to lidé, kteří naskočili okamžitě a v průběhu toho projektu se nám to trošičku vystříдалo, protože tahle ta, na kterou jsme čekali, na tu novou, tak ta nám otěhotněla, pak nám otěhotněla další a na konci projektu nám otěhotněla i ta stávající, kterou jsme tam přesunuli, takže se nám tam na chvíli vrátila jedna z mateřské alespoň na částečný úvazek, protože jsme věděli, že už je to jenom pět měsíců a nemá smysl někoho zaučovat. Fakticky jsme o ta tři místa s koncem projektu přišli. Měli jsme to naplánované tak, že pokud bude dotace dostatečná, tak ti lidé by tu mohli zůstat, ale protože ta první splátka té dotace nebyla taková, jakou jsme potřebovali, tak vedení rozhodlo, že ta místa budou zrušena a nikdo z těch lidí nezůstane. Teď přišla velkorysá druhá dotace, takže teď aktuálně řešíme problém, jak ty finance utratit, protože už lidi nevezmu zpátky, nejsou.

T: Musela byste udělat nové výběrové řízení.

R: No ale, když se bavíme, září, říjen, listopad, prosinec. O čtyřech měsících, které máme, nikoho nezaučíme. Tím, že ti lidé byli zaučení, fungovali, znali tady ten systém, tak jsme si mysleli, že by bylo ideální, kdyby to tady zůstalo a i nám to přišlo ideální, ten počet lidí, že jsme si trošičku zvykli na takový ten komfort v té práci, že to není hašení těch požárů, ale je to opravdu i prostor na prevence. Také i na dostatečnou péči o ten terén.

T: Systematickou, že na to je prostě čas.

R: Je na to čas, je na to prostor, je možnost i za těmi lidmi dojet do té nejzapadlejší vísky a tak jsme prostě chtěli zachovat tady ten náš standard, kterého jsme dosáhli, a bohužel to úplně není možné za této situace a teď se děším toho, to je vlastně od 1. července, tak ty prázdniny jsme skoro nikdo ještě neměl dovolenou, čeká nás to teď v září, takže to bude taková zkouška to září, jak to tady vůbec zvládnout. Ono vůbec nastavit ty dovolené, protože tady do toho máme opatrovníky veřejné.

T: Jakou máte spolupráci s obcí obecně? Máte někoho, kdo je nad vámi, kdo to rozhoduje, kdo vás podporuje jako sociální odbor?

R: Máme konkrétního šéfa, pana místostarostu, pod kterého spadáme.

T: A s ním případně konzultujete i ty projektové věci, personální nastavení?

R: Tohle už většinou řeší vedoucí odboru, řeší to po té své linii, řeší to jak s místostarostou, tak i se starostou. Musím říct, že některých jednání se starosta i osobně účastní, v některých i pan místostarosta. Nám se to vedení teď vyměnilo komplet, takže máme jak nového starostu, tak nového místostarostu, takže

se seznamují s tím. I starosta chce mít přehled, co se děje v těch jednotlivých odborech, takže i některých jednání se osobně účastní i pan místostarosta.

T: Máte nějakým způsobem nastavenou strategii té sociální práce právě tady s tím úřadem?

R: Toto je teď už v kompetenci odboru, ale určitě i muselo vedení seznamovat s jakousi koncepcí fungování odboru. Teď se nebudeme jenom o našem, protože ten odbor se skládá ze dvou oddělení, což jsme my jako oddělení sociální prevence a pomoci a potom tady máme oddělení sociálně-právní ochrany, OSPOD klasický. Máme tady komunitní plánování a běží tady ještě další projekt, který bude dobíhat, takže takovou tu vizi, jak se ten sociální odbor bude vyvíjet dál a co vlastně chceme v té sociální oblasti tady dělat, tak zaštiťuje ta vedoucí odboru.

T: Máte tady nějaké standardy nastavené?

R: Naše oddělení ne. My nemáme tu povinnost, ale v tom manuálu, nedá se to nazývat standardy, ale jakési postupy, říkali jsme si, že manuál sociální práce na obci to je ten náš výstup z toho projektu, kde jsme se snažili v rámci toho oddělení nastavit jednotné postupy, aby se tady klientovi v jakýchkoli dveřích dostalo stejné pomoci.

T: Bylo to i součástí vašeho cíle nebo jeden z těch cílů toho projektu, které jste si nastavili, jestli tomu rozumím správně.

R: Ano.

T: Je v tom manuálu zakotvena i nějaká minimální úroveň poskytování sociální péče v rámci obce? To, co třeba u vás dostane každý klient, který přijde?

R: Asi se to tam takhle úplně...

T: Vy jste v tom projektu byla úplně od začátku, začínalo to v lednu 2017.

R: Ne, my jsme začínali o tři měsíce později, začínali jsme 1. dubna.

T: A jaká byla vaše pozice v tom projektu?

R: Já jsem byla na své pozici, jenom jako vedoucí oddělení, vystupovala jsem tak jako ti sociální pracovníci.

T: A když se zeptám na tu konkrétní činnost, kterou jste dělala v tom projektu, jestli se lišila od nějaké té běžné denní rutiny jako vedoucí oddělení?

R: Tak samozřejmě byla to spolupráce s manažerkou projektu už od té doby, kdy jsme ten projekt připravovali, protože jsme si ho psali sami, chtěli jsme, aby byl pro nás přínosný, aby to nebyl projekt jenom pro projekt, abychom si tam opravdu mohli dát ty aktivity, které jsme vnímali, že jsou potřebné a které jsme tady chtěli udělat, tak vlastně jsme využili toho projektu, že si na to můžeme najmout externí odborníky, kteří nám s tím nějakým způsobem mohou pomoci. Bylo to jednak nastavování těch jednotlivých aktivit, vůbec těch cílů projektu ve spolupráci s tou projektovou manažerkou a potom vlastně i ty aktivity, které probíhaly, tak tam pořád byl můj takový dohled nad tím nebo společně jsme psali závěrečné zprávy monitorovací, protože ona byla ten odborník pro ten projekt, ale...

T: Vy jste ten odborník pro to téma.

R: ... tak, garant.

T: Rozumím. To je asi nejlepší tohle nastavení, protože vy vlastně do toho dodáváte tu odbornou stránku a ten člověk, který vede ten projekt tak zná zase pozadí toho, co je potřeba udělat z hlediska toho MPSV nebo požadavků z ministerstva. Měla jste ještě nějaká očekávání, když jste ten projekt tvořili? Nebo jaká byla kromě toho, aby to nebyl projekt pro projekt? Abyste si spíš jako metodicky posílili nebo vám šlo spíše o ta pracovní místa? Jak byste formulovala to očekávání?

R: Bylo to to posílení toho pracovního týmu a pak pro mě ten manuál. Tak jak to říkáte, ta minimální péče, to byla ta původní představa, že se opravdu v každých dveřích tomu člověku dostane stejné péče, že ho nikdo... tak sociální práce se dá dělat, ano, pojďte dál, posadte se a probereme ten váš případ od A do Z. Nebo jestli chcete dávky, můžete jít na úřad práce a může to být tímhle způsobem taky vyřešeno. Já jsem chtěla právě, aby to nebylo o těch pracovnících, že se tomu člověku dostane v každých dveřích stejné podpory, ale teď si tedy opravdu troufám říct, že tady od těch kolegyně se mu opravdu dostane, ale úplně se nám to nepodařilo, protože jsme pak došli k tomu, že ten náš manuál, kde jsme si ty postupy nastavili, to ten člověk dodrží, ale to jestli se opravdu toho člověka dostatečně vyzpovídá nebo se mu bude věnovat nebo jestli ho odbude mezi dveřmi, to ten manuál úplně neošetří.

T: Spíše je to nějaký lidský přístup a také vnímám, že by to mohlo být i o tom času, který na to je. Ve chvíli, kdy se vám sníží počet nebo naopak, když se zvýší počet zaměstnanců, pracovníků, tak se zvýší na druhé straně i ta možnost se jim věnovat a vyslechnout nebo pracovat do hloubky více, vnímám v tom velkou souvislost, že to spolu souvisí, takže si dokážu představit, že třeba teď můžete mít větší problém naplnit to, co jste si stanovili, tu vaši představu než když jste na to měli tři pracovníky.

R: Tak a protože ta děvčata to teď mají zjeté, že za každým vyjedou a chtějí to s ním řešit v tom terénu a nečekat, chtějí vyhledávat a tak, já vidím, že by toho měly strašně moc, takže někdy jsem já, kdo říká, tak si ho sem prostě pozvěte, trošku se to u nás pere, jak v nich, tak ve mně, ale je to teď více o tom ušetřit ten čas a možnost obsloužit ty klienty za kratší dobu, takže do teď každé šetření, které probíhalo je vždycky v tom terénu, v tom přirozeném prostředí, tak pokaždé neproběhne teď.

T: Dostáváme se k tomu projektu hlouběji. V rámci toho projektu vznikly nějaké metodické materiály, ať už to byl zpravodaj nebo nějaké metodické výstupy. Podílela jste se na tvorbě něčeho z toho a na čem?

R: Vytvářeli jsme v rámci veřejného opatrovnictví, tam dokonce máme i zpětnou vazbu, kdy nám volala pracovnice z úplně jiného úřadu ani to nebylo z těch úřadů, které se účastnily projektu a ptala se, jak se nám podařilo, byla to konkrétní věc, jak se nám podařilo vyjednat s nějakou bankou nebo nějakou peněžní společností něco, jak se nám to mohlo podařit, že jim se to nedaří a ptala se, co konkrétního jsme ještě v tom museli udělat, abychom došli až tam, že můžeme říci, že se nám to podařilo a brala ten telefonát tady kolegyně a říkala, jak víte, že se nám to podařilo a ona říkala, bylo to ve zpravodaji. Z toho jsme si opravdu sedli na zadek.

T: Opravdu můžu říct, že ten zpravodaj z těch evaluací, které projíždím, je docela hojně využívaný, ty poslední, co jsou věnované kazuistice, tak z toho hodně čerpají některé obce.

R: A toto ještě byla i obec, která byla projektem nedotčená, tak to mě překvapilo o to více, takže to bylo příjemné překvapení. Jedno se tedy týkalo opatrovnictví, jedno jsme měli na téma multidisciplinární spolupráce a i jeden článek tam měla vedoucí odboru.

T: Používáte ty materiály, které se vytvořily v tom projektu?

R: Tak jakoby materiály, to byly takové příklady do praxe a využíváme toho, že se dále setkáváme v rámci toho regionu, že jsme tam každý z jiného kraje, to znamená, že se setkáváme, v rámci metodických setkávání se setkáváme v rámci našeho kraje tady, ale už jsme tam v zaběhnutých stereotypch. Bereme toto setkání s těmi zástupci těch jiných krajů jako obohacující v tom, že možná to trochu dělají jinak a možná se na to podíváme z jiného úhlu a bereme to také jako přínosné setkání.

T: Jak často se setkáváte?

R: Je to tak jednou za měsíc. Domluvili jsme se, že se chceme potkávat i dále po skončení projektu.

T: Vnímala jste nějakou administrativní zátěž v rámci toho projektu?

R: Byly to takové různé výstupy, to, co jste po mně chtěla vy, to, co chtěly metodičky nebo z ministerstva průběžné hodnocení nebo informace, jak my to tady děláme.

T: Měla jste pocit, že někdy nastala nějaká bariéra nebo komplikace v realizaci toho projektu, něco co bylo třeba řešit?

R: Měli jsme tam třeba stanoveno, že budeme mít deset případových konferencí v rámci toho dvouletého období a tím, že jsme úplně nebyli do té doby zvyklí případové konference jako nástroj využívat, tak v rámci těch dvou let jsme měli problém, abychom vůbec ten indikátor splnili, chyběli nám tam dvě, ale o nich jsme věděli, že se rýsují, tak jsme to pak využili v rámci toho prodloužení. Chtěli jsme tam nastavit systém propustného bydlení a tam jsme třeba narazili na tu změnu toho politického vedení. Tím, že to byl ten podzim, kdy my jsme to trochu měli, že už bychom jako finišovali a teď už bychom to chtěli s tím vedením konzultovat a dát z toho nějaký výstup, tak jsme to museli na určitou dobu přerušit to setkávání, protože, jak se to vyměnilo, tak oni ještě sami nevěděli, co vlastně chtějí, co budou jejich priority, takže teď v tom pokračujeme dál, úplně jsme to nedotáhli do toho, jak jsme si to představovali, že s projektem to prostě ukončíme, takže teď máme setkání už po projektu a teď k tomu přizýváme to politického vedení, místostarosta se tam byl jednou podívat, ale bylo to spíš taková ochutnávka pro něho. Ještě to nebylo úplně o tom, aby mohli činit nějaká zásadní rozhodnutí.

T: Jak se vám spolupracovalo s MPSV nebo jakým způsobem jste s nimi spolupracovali v rámci toho projektu?

R: Na úzko jsme byli s těmi našimi metodičkami v rámci našeho regionu Královéhradeckého. Dostávali jsme od nich i docela dost začerstva informace, každé to setkání měsíční začíná jakýmsi shrnutím informací z MPSV, takže jsme byli více u zdroje a setkali jsme se i s jejich právníčkou, s paní XY, takže když bylo něco potřeba, tak bylo možné to konzultovat a i to, že jsme se potkali pracovníě na různých workshopech, tak pro nás najednou to ministerstvo nebylo něco jako úplně vzdáleného a možná jenom existujícího někde virtuálně, ale byli to ti konkrétní pracovníci, kteří na těch setkáních se s námi účastnili, takže bylo možno jim nastínit, to, co nás trápí v terénu a měli jsme pocit, že můžeme trošičku ovlivnit něco.

T: Já si myslím, že je to trochu i závěr toho projektu, aby ti pracovníci MPSV vám byli blíží a dokázali tu realitu lépe nacítit a aby vy jste potom skrz ně mohli nějakým způsobem ovlivnit i legislativu, takový záměr. Vy jste říkala, že jste využívali poradenství krajských metodiků a i toho právníka. Využíváte je i nadále nebo jsou tam i nadále pro vás ty služby?

R: Jsou tam nadále a myslím si, že prostě kdykoliv bychom potřebovali, tak můžeme. My to samozřejmě primárně řešíme přes naše krajské metodičky, ale víme, že se můžeme obrátit nebo po konzultaci s nimi, zase bychom je nechtěli úplně přeskočit, pořád dodržujeme určitou hierarchii.

T: Vnímáte, že se nějakým způsobem změnil způsob spolupráce v rámci obecního úřadu obecně, že ten projekt to nějakým způsobem ovlivnil?

R: Já si myslím, že jsme tady docela fungovali, nějak, že by to bylo zásadní to, že jsme se třeba ještě sešli v rámci toho projektu víckrát, myslím si, že by to fungovalo i bez toho, je to vždycky o lidech a ta spolupráce tady byla. Ano, ještě jsme si nějaké věci doladili, tam, kde jsme vnímali, že to chce ještě nastavit a pořád průběžně je co doladovat, ale máme to už nějak nastaveno.

R: Jak se vám daří v rámci té spolupráce komunikovat a spolupracovat s dalšími aktéry jako jsou městská policie, úřad práce?

T: S městskou policií fungujeme bez problémů dlouhodobě, scházíme se, jsme v kontaktu. Pokud oni potřebují u něčeho naši asistenci nebo to vnímají, že by tam mohl být nějaký problém, tak si zavoláme a stejně tak pokud my se cítíme nějak ohrožené, třeba tu bezdomoveckou cílovou skupinu řešíme hodně s nimi, s městskou policií bez problémů. Nemůžeme si stěžovat ani na náš úřad práce, když někde jsme, tak si říkáme, ale toto jde, že si říkáme, že nás snad někdy ty ostatní úřady ukamenují, protože my od počátku si nemůžeme stěžovat na spolupráci s úřadem práce. Oni často přicházejí i sami s nabídkou, je to jak s dávkami hmotné nouze, tak to řešíme i s příspěvkem na péči, třeba když oni jsou někde na šetření a cítí tam, že úplně ne všechno je v pořádku, tak nám dávají podnět. Spolupráci máme i navázanou se zaměstnaností, kdy spolupracujeme na umístování klientů, ne vždy, co jim tam ten klient řekne, je a my tu situaci známe, tak se nějakým způsobem můžeme účastnit. Teď úřad práce by měl pravidelně uskutečňovat tzv. frýdlantské dny, ale když s tím ředitelka úřadu práce přišla, tak jsme došli k tomu, že my to tady děláme. Dobře, není to úplně třeba přesně tento formát, ale možná ty kroky uděláme trochu jinak, než to tam mají nastaveno, ale prostě to funguje tímhle způsobem. S úřadem práce se pravidelně setkáváme, jsme na úzko. Dvakrát ročně nás svolá ředitelka, že nám řekne nějaké zásadní informace, jako třeba, co jsou změny, ale na úrovni pracovníků to běžně funguje. Oni se účastní i našeho case managementu, scházení se v rámci toho,

T: Jak máte nastavenou spolupráci s neziskovými organizacemi, do jaké míry s nimi tu činnost sdílíte?

R: Mám pocit, že jakmile se vymění v tom nezisku vedení nebo pracovníci, takže to nastává stále dokola. Ta spolupráce tam probíhá dlouhodobě, je to v rámci komunitního plánování, to bývalo dřív a třeba s některými organizacemi jsme měli potřebu se potkávat častěji, když tam byla užší spolupráce při něčem navázaná a myslím si, že se nám osvědčilo setkávání v rámci case managementu. Tam ty organizace přizýváme a ten case nám pomohl v tom vyjasnit si naše pravomoce. Myslím si, že díky tomu jsme se dokázali více pochopit navzájem, více komunikujeme, sdílíme a chápeme každý tu druhou stranu. Snažíme se, aby to nebylo, že my tady končíme a pak je tady mezera a začínají oni. Hledáme se, abychom se potkali.

T: Myslíte si, že ten projekt to nějak ovlivnil nebo to, co běží, ten case management je něco, co jste provozovali předtím nebo stalo by se stejně?

R: Chtěli jsme ten case realizovat, protože kdysi probíhal na OSPODu a měli jsme tu představu, že to chceme nastavit a právě jsme si do toho projektu dali, že si budeme moci zaplatit toho facilitátora a

budeme mít i ten luxus více sociálních pracovníků, že i na to bude prostor, protože je to čas strávený nad někým jiným a my to v systému nevykážeme, to, že tam šla třeba jedna sociální pracovnice, strávili tam třeba dvě hodiny, ještě tam připravovali zasedačku a vařili kafe, když to tak řeknu, tak je to časový, který se jim nikde neprokáže, tak ten projekt nám tenhle luxus umožnil, jsme to rozjeli v rámci tohoto a zase jsme zjistili, že je to fakt super věc a být tam strávíme dvě nebo tři hodiny a pro nás tam třeba žádný případ není, ale je to hodně obohacující. Někdy to je fakt takový fičák, že i když se nás tam jednou sešlo strašně moc, protože ten zájem těch ostatních, kteří se toho chtěli účastnit, byl tak obrovský, že jsme se dostali až na skupinu asi 25 lidí a to už jsme měli strach, jestli je to vůbec zvládnutelné a zda to i nadále bude tvůrčí prostředí. Je to hodně o facilitátorovi, měl z toho obavy, ale zvládnul to a ten den pracoval strašně moc, to opravdu jel jeden případ za druhým. Jak jsme se toho báli, tak to bylo fakt skvělé.

T: Pojdme zpátky k těm zaměstnankyním toho projektu. Mě by zajímalo, jestli jste zkoušeli typové pozice v rámci toho projektu, to znamená někdo, kdo bude více v terénu a někdo, kdo bude více na té koordinační pozici.

R: Zkoušeli, na začátku jsme to asi neuměli úplně pochopit, protože vždy jsme to měli tak, že, kdo pochopí ten případ, tak si ho jede od začátku do konce, pak jsme si uvědomili, že je to super když tady je člověk, který bude i specialista na určitou cílovku, třeba, že...

T: Asi tomu rozumím, někdo, kdo bude více se třeba věnovat seniorům a ...

R: ... tak a bude vědět zařízení, jaká je kapacita, jak na tom teď jsou, kam s tímto handicapem. Ke konci toho projektu, jsme toto začali praktikovat více a teď se nám to zase trošku stáhlo zpátky tím, že nám tady zůstali čisté sociální pracovnice, jsou tři a to úplně nejsou čisté, ještě je čtvrtá, je kurátor pro dospělé a ta si víceméně jede tu svou cílovou skupinu, práce s těmi lidmi ve výkonu a s těmi rodinnými příslušníky. Ta jedna pracovnice má protidrogového a Romáka, takže už tam jakási kumulace také je, takže úplně na 1,0 sociální práce jsou tady dvě. Tím, že nás tady není až tolik, tak když tady někdo zaklepe, tak aby tady byl člověk, který je schopen vyřídit toho, kdo stojí za těmi dveřmi. Pořád si myslím, že to tady trošku funguje v tom, že ten pracovník se obrátí na toho svého kolegu a zeptá se ho, ten má třeba přehled o tom, kam umísťovat nízkopříjmové třeba i na vozíku, s nějakým zdravotním problémem. Pak je tu i člověk, který se více pohybuje v oblasti seniorů, takže zná tu problematiku tam. Pak jsou tady sociální pracovníci a tím, že mají kumulaci s tím veřejným opatrovnictvím tak zase jsou schopni znát více tu oblast nebo tu problematiku toho veřejného opatrovnictví, když fakt se jedná o sociální poradenství v téhle oblasti, je tady kolegyně, která lépe zná problematiku lidí s nějakým duševním onemocněním.

T: Takže je to tak, že každý provází toho klienta, dělá celou tu činnost, ale ve chvíli, kdy potřebuje s něčím poradit nebo potřebuje konzultovat, tak jsou ti odborníci nebo zaměstnanci každý na něco specializovaný, takže si říkají víceméně interně o radu, ale je to systém těch garantů, kteří vedou klienta od začátku až do konce, s tím, že konzultují některé věci.

R: Předtím to bylo asi snazší, když těch lidí tady bylo více a když už sem přijde člověk a někomu tady tři čtvrtě hodiny vypráví svůj životní příběh, tak už tam je vybudovaný nějaký vztah, je tam důvěra, do terénu si vezme i toho druhého.

T: Máte pocit, že se zlepšila ta práce s klienty díky tomu projektu?

R: Myslím si, že se i daleko více rozkřiklo nebo zvýšilo povědomí veřejnosti o té sociální práci. Ta naše práce byla nejlepší reklamou, že sem potom chodili.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučenými nejvíce pracujete?

R: To je těžké tady ty cílovky nazývat, protože člověk přichází s problémem a nějak si ho pojmenuje, takže my máme pocit, ano, je to ten nezaměstnaný, kteří řeší finance, ale postupně odkrýváme a dojdeme k tomu, že těch problémů je tam daleko více a teď kam ho zařadit. Řekla bych, že nejvíce to jsou asi nezaměstnaní, ale to s sebou přináší i to, že nemají bydlení, takže my tím, že tu spravujeme i městskou ubytovnu, takže se na nás často obrací ohledně sehnání bydlení. Máme tady i komunitní dům. Asi lépe by to věděly holky, mě to třeba překvapilo, že když jsem psala výkaz, tak co výkaz tak skoro jiné skupiny.

T: Takže je to vlastně ze všech odvětví sociálních potřeb těch klientů. Nedá se říci třeba, že někde jsou více senioři nebo že máte více seniorů nebo více drogově závislých.

R: Není jich jako, že by jich bylo nejvíce. Mám pocit, že ty materiální problémy s tím související, že je to takové gró, že sem přicházejí, buď nemají ty peníze, nebo mají dluhy nebo nemají bydlení. Ať jsou to senioři, ať jsou to nezaměstnaní, pomáháme tady i ve spolupráci s OSPODem třeba shánět bydlení nebo řešit finance rodinám s dětmi. Zaškatalkovat toho klienta, co je pro nás více prioritou, jestli to, že je to rodina s dětmi, která řeší finance je také o tom, jestli ten sociální pracovník vyhodnotí a kam je zařadí, co on považuje za hlavní problém. Asi to je to největší. Lidé s duševním onemocněním, tady mám pocit, že teď se to tady také hodně řeší, jakékoliv formy omezení veřejnost vnímá taky jako problém, takže se na nás hodně obrací nebo i starostové obcí.

T: Máte pocit, že ten projekt ovlivnil příliv nějaké konkrétní skupiny nebo podařilo se vám díky tomu projektu získat nějaké klienty?

R: Asi takhle úplně ne, že by byl příliv nějaké konkrétní skupiny, ale myslím si, že to, že ty kolegyně začaly vyjíždět opravdu i do té nezapadléjší vísy, kde třeba dostaly podnět, že tam osamocně žije stará paní, která nemá nikoho, tak se více na nás z těchto obcí začali obracet lidé. Předtím jsem měla pocit, že jsme hodně byli pro město, suplovali jsme ta místa, kde úplně nebyly sociální pracovnice, ale v průběhu toho projektu se místa, kde opravdu byla sociální pracovnice na nějakých 0,1 úvazku, tak ty problémy jsme tam potom jezdili řešit my, tak se to už taky hodně vyřešilo. Díky spolupráci více jsme v tom terénu celého ORP, není to už jenom to město, pod kterým jsme byli předtím.

T: Děláte prevenci nebo nějaké aktivity, kterou jsou spojené s prevencí?

R: Máme tady dva stacionáře, tam děvčata chodí alespoň na preventivní přednášky několikrát za rok, je to stacionář pro lidi s nějakým duševním onemocněním, mentálním a potom pro seniory. Tam děláme pro děti ze základních škol a školek akci každoroční Bezpečné prázdniny, děláme to na střídačku s obcí s rozšířenou působností Hlinsko, jednou je to u nich, jednou tady u nás, to je taková velká akce, celodenní v parku a vedle toho ještě zajišťujeme přednášky do škol, od základních až po střední. Je tady velká akce Právo pro každý den, kdy ti na základních školách procházejí osvětou v oblasti práva pro ně přiměřenou formou a potom probíhají školní kola, okresní kola a i několikrátým rokem tady pořádáme i krajské kolo této soutěže mezi školami a myslím si, že to má taky velký ohlas.

T: Jak jste na tom se supervizí, máte tady pravidelnou supervizi zajištěnou?

R: Projekt nám umožnil to, že si pracovníci poprvé mohli vyzkoušet, co ta supervize je. Měli možnost jak individuální tak i skupinové. Díky tomu, že ta dotace teď dorazila, tak ještě teď na podzim budou moci mít i z dotace hrazenou supervizi. Úplně nevím, jak to bude příští rok, protože to vedení tu potřebnost až tak. Samozřejmě pro ně je prioritou zaplatit ty lidi, takže prioritně jdou finance na platy a supervize je to, na co když tak zbude. V prvním pololetí jsme ještě naštěstí čerpali z toho projektu a teď tam přes ty prázdniny by stejně žádná supervize neproběhla, ale už jsem teď kontaktovala, díky tomu, že přišly finanční prostředky z té dotace a zbyde tam i na tyto aktivity, tak už jsem kontaktovala supervizora, že tedy bychom mohli do konce roku ještě nějaké uskutečnit. Uvidíme, jak to bude příští rok, ale už teď to tady zaznělo na poradě od kolegyně, že by v tom chtěla pokračovat, a že jí to chybí. Vnímá to, že by teď zrovna tu supervizi potřebovala.

T: A vy se také účastníte supervize s kolegyněmi?

R: Ne, ty májí svoji a já jsem mívala vedení supervize, byli jsme vlastně v té trojici, kdy tam byla vedoucí oddělení, takže jsme ještě nestihli, je od ledna, takže se sžívá s tím oddělením, ale než uskutečnime supervizi společnou, tak podává teď výpověď, takže ta situace tady teď byla tak vyhrocená, rozhodně nebyla jediná, kdo uvažoval o odchodu, takže se jí nedivíme.

T: V čem pro vás supervize byla přínosná, dokážete říci, co z ní čerpáte nebo co vám přináší?

R: Já jsem spíše řešila problémy v tom týmu, neřeším ty případy, tak určitě jsem byla ráda za to sdílení, jednak v té trojici, když míváme porady, vedoucí plus my dvě, tak ale úplně není prostor řešit ty věci, které nás trápí, tak řešíme to, co je potřeba. Bylo dobré to tady sdílet a bylo to pro nás, kdy vedoucí možná měla přístup k informacím, co se v rámci toho odboru na těch dvou odděleních děje a mohli jsme to sdílet a mít tam oporu supervizora, pro mě to bylo přínosné.

T: Jaký máte vzdělávací plán?

R: Tvoříme plány společně s pracovníky, já plus pracovník, kdy oni tedy si stanovují, jakým směrem by se chtěli ubírat, co koho z nich zajímají, na co by se měli specializovat, samozřejmě vždy to je na té konkrétní nabídce těch kurzů a upřímně u těch kurzů vcelku nehledíme na ten obsah tolik, jako kdo pro nás přednáší, to je hodně důležité ta osoba toho přednášejícího.

T: Ukážu vám tady vzdělávací aktivity, které byly v tom projektu a jestli byste mi zaškrtnla ty, kterých jste se zúčastnila přímo.

R: Aha. Asi všechno.

T: Super. Co vás nejvíce zaujalo na té zahraniční cestě, máte z toho nějakou inspiraci nebo něco, co se vám tam líbilo?

R: Líbilo se mi, to bylo tuším ve Vídni, kdy tam měli komplex pro seniory, kde měli stacionář, kdyby to bylo u nás, tak by to byl nějaký denní stacionář, dům s pečovatelskou službou a pak by to byl nějaký domov pro seniory. Ti lidé zůstávají v té oblasti, nikam je nestěhují a myslím si, že i s tím personálem, ten personál se nějakým způsobem prolínal, ne vždy. Asi se nám i líbilo, kdy s lidmi s duševním onemocněním, tohle byli konkrétně schizofrenici, chodili do chráněné dílny a měli tam i tým odborníků, nebyli to jenom ti, co dohlíželi na tu práci, ale opravdu nám říkali, že tam mají toho psychiatra na tom pracovišti, což si tady úplně

nedovedeme představit. Byli jsme v takovém středisku volnočasovém v Krakově a tam zase to bylo v nákupáku pod střechem úplně zajímavé prostory využité.

T: Myslíte si, že absolvování těch aktivit obecně změnilo nebo zvýšilo odbornost vašeho oddělení?

R: Takhle je to silně řečeno. Myslím si, že z každého jsme si něco odnesli. Já si myslím, že už jenom to, že je to místo setkávání těch lidí tak... protože když pojedeme na školení, kdy nám ten přednášející jenom předává ty informace nebo dobře může tam být i nějaká interakce ještě s posluchači, tak ale takové to sdílení problémů a na co byl čas mimo i v práci těch skupinách na těch workshopech, tak z toho jsme si prostě odnesli, jak se to dělá jinde a to je pro nás hodně nebo já to tak vnímám, že vás to kolikrát obohatí více než načerpané odborné informace.

T: Využila jste něco, co zmiňujete pro svoji praxi? Nějakou konkrétní zkušenost v rámci toho sdílení?

R: Já nevím, ale určitě jsme si něco odnesli, i kdyby to bylo jenom zařízení, které bere určitou cílovou skupinu, teď si konkrétně nevybavím.

T: V praxi ne, spíše je to o tom konkrétním sdílení.

R: Tak.

T: Máme tady závěr, úplně poslední část toho rozhovoru, a sice když se podíváte zpětně na ten projekt a na ten průběh, tak jak byste ho zhodnotila?

R: Ty aktivity, které jsme si naplánovali, se nám podařily a ve většině pokračujeme dále, ať to bylo propustné bydlení, case management i ty případovky, teď už plánujeme další supervize. To bylo díky projektu a jede to dále. Nějakým způsobem jsme si vytvořili manuál a samozřejmě to není konečná, ten manuál bude obnášet další práci a aktualizace, ale aspoň to gró máme a byl to velký kus práce. Setkávání se s těmi jinými úřady a i to, že byly z jiných krajů nežli jenom z Pardubického, tak to prostě vnímám jako velký přínos a prostě že ta skupina funguje dále a chceme se potkávat, poznali jsme se, jsme schopné si zavolat, ten vztah už je trochu jiný, víme o sobě.

T: Jaký je podle vás nejdůležitější přínos toho projektu pro klienty?

R: Přínos byl, že jsme na ně měli prostor, mohli jsme se jim věnovat a musím říct, že i kolikrát se tady podivili nad tím, že vy opravdu tam můžete přijet? Vy přijedete fakt za mnou domů, já sem nemusím? To jsou třeba vesničky, kdy opravdu jim jede jeden autobus ráno a zpátky večer, takže když to je nějaká babička, to vůbec, za to byli strašně rádi si myslím, že to fakt uvítali a stalo se nám to několikrát, že to ocenili. To si myslím, že bylo pro ně nejvíce, že jsme na ně měli prostor v tom terénu.

T: Co myslíte, že je potřeba udělat pro to, aby to bylo udržitelné?

R: Peníze, to je prostě jediné. Kdyby bývala ta dotace přišla na začátku taková jaká je v celkové výši teď, tak bychom tady úplně na pohodu 1. července pokračovali v tom stavu, v jakém jsme byli, a nic by se tady pro nás nezměnilo. My jsme 1. července ty lidi pustili, a když přišla ta dotace druhá, ten doplatek a věděli jsme, že těch peněz máme dost, že ještě nějakého pracovníka můžeme zaplatit, tak ta paní říkala, tak si je vezměte zase zpátky. Ti lidé už jsou pryč, věděli, že se tady stahují mračna, že ten konec je tady jistý. Takže v tuhle chvíli, když to teď vidím, třeba na OSPOD, kolik míst hledáme a vidím, že ti lidé se nehlásí. Na šest

volných míst na dobu neurčitou máme asi dva zájemce, z toho jedna současná pracovnice, která tam je na dobu určitou.

T: Šli byste do toho znovu, do takového projektu?

R: Asi bychom šli. Pokud bychom sehnali finančního a projektového manažera, protože na to jsme měli externisty a není to úplně jednoduché. Je to o tom pustit sem do toho vnitřního systému někoho, není to taky úplně jednoduché.

T: Rozumím. Napadá vás ještě něco, co byste chtěla dodat nebo nebyla řečeno a já jsem se nezeptala?

R: Já myslím, že jsme to probrali snad všechno.

T: Já si taky myslím, tak vám děkuju.

R: Děkuju. Super, zvládli jsme to.

6.1.4 R4

T: Dobrý den, jaká je vaše pozice tady na sociálním odboru?

R: Ano, jsem vedoucí odboru sociálních věcí a školství a řídím tři oddělení, oddělení školství, oddělení sociální pomoci a služeb a oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

T: Celý sociální odbor tady zastřešujete? Je tady nějaké bližší zaměření vaší práce?

R: Týká se výkonu státní správy a samosprávy a znamená to i činností které k té samosprávě směřující, to znamená komunitní plánování, rodinná politika.

T: Každopádně, přímé práce s klienty, tu nevykonáváte?

R: Na částečné úvazky vykonáváme, máme to takto vykázáno i v dotacích, to znamená, část jde na sociálně-právní ochranu dětí, část jde na sociální práci, nějaký minimální úvazek a školství a samospráva.

T: A vy konkrétně?

R: Já bych se musela přímo podívat, jak to vykazujeme. Myslím, že 0,4 máme sociálně-právní ochranu, 0,3 je sociální práce a zbytek se dělí mezi školství.

T: Koukám, je to jednoduché, alespoň ohledně tohoto. Máte Tady na sociálním odboru nějakou strategii výkonu sociální práce?

R: Ne. Jedině u nás komunitní plán, u nás zvaný střednědobý plán pro celou spádovou oblast a máme tady koncepci rodinné politiky, teď připravuji koncepci bytové politiky pro město, tu koncepci aktualizujeme, už jsme ji měli v roce 2018 a to je víceméně všechno.

T: Někjaký standard minimálního výkonu sociální práce máte?

R: Ne, standardy nemáme.

T: Řídíte se dle metodik.

R: Přesně tak, metodickým pokynem z roku 2018, to je ta jednička, který nahradil ten z roku 2012, pak je tam ještě jeden pokyn pro kraje a obce, také starší materiál, to jsou takové základní.

T: Dobře. Teď pár otázek ohledně projektu. Jaká byla vaše pozice v projektu?

R: Ten projekt jsem iniciovala víceméně já, mně se ten projekt líbil, líbilo se mně, že budeme zapojeni mezi 15 obcí a spolupracovat přímo s ministerstvem, takže jsme projekt napsala, projekt realizovala, i když na pozici manažera projektu jsme měli na částečný úvazek kolegyni, která dělala monitorovací zprávy, ale já jsem v tom projektu byla jako vedoucí zapojena, účastnila jsem se jednotlivých služebních cest, i konferencí, každoměsíční porad v Olomouci na našem středisku.

T: To rád slyším. Předpokládám, že jste tu žádost sama psala, tak v projektu jste od začátku. Jaká byla vaše motivace se zapojit do projektu, co jste si myslela, že projekt přinese?

R: To, co jsem očekávala, tak můžu říci, že nebylo úplně to, jak ten projekt dopadl. Já jsem očekávala, že se naučíme nebo poznáme tu praxi v těch okolních zemích ohledně sociální práce, budeme mít více informací z ministerstva, co se týká nových ať už financování, tak přípravy standardů sociální práce, to všechno se splnilo, ale ty očekávání spíše předčilo v tom smyslu, že se výrazně zlepšila sociální práce na obci. To jsem ani nečekala, že by se až takto mohla práce posunout, myslím v rámci ORP. Je pravda, že nejvíce sociální práce je u nás ve městě. To je to, na co jsem pyšná, podařilo se hodně věcí, ta práce je jiná, než byla před projektem.

T: To je dobře. Mohla byste mně ještě jednou popsat, co bylo vaší náplní v projektu, co jste dělala,

R: Určitě to byla koordinace těch jednotlivých aktivit klíčových, které jsme tam měli, ti pracovníci, kteří byli na funkci přijati, tak jsem je řídila. Víceméně koordinace všech aktivit, veškerá informovanost, účast na poradách, konferencích, zahraničních služebních cestách, systémových projektech ministerstva, vyjadřování se k dotazům. Pokud se řešil složitější případ, tak jsem do toho zasahovala, ti klienti potom přišli ke mně do kanceláře, přímá práce byla úplně minimální na metodické úrovni.

T: Jaké materiály vznikly v rámci projektu? Vznikly nějaké výstupy?

R: Vytvořili jsme metodiku multidisciplinárních týmů, to bylo součástí projektu a pak každého půl roku aktualizujeme, je to takový spíše vnitřní dokument, zprávu o bezdomovectví, kde se dočteme, kolik je tu osob bez domova, kde kdo bydlí, jaká práce s nimi byla za dobu půl roku udělána, a kolik doprovodů, kolik bylo počet osob převezených do léčebny, přehled jednotlivých míst, kde se nám tyto osoby nachází, včetně fotodokumentace. Ten materiál je interní, nikomu ho neposkytujeme, už se nám v minulosti stalo, že takový materiál byl zneužit, občané města začali navštěvovat místa, kde takové osoby žijí, hodili tam zápalnou láhev nebo je obtěžovali a zbytečně to vyvolalo napětí, objevovalo se to i na facebooku, takže pak z toho byla docela aféra.

T: Tento dokument vznikl v rámci projektu nebo už byl?

R: Začali jsme s tím mimo projekt, ale nechali jsme ho potom součástí projektu, vznikl a vzniká dodnes i po skončení. Je to tak důležitý materiál, abychom věděli, kde se nám osoby pohybují a jaká práce je s nimi vykonávána.

T: Jsou tady ještě nějaké další materiály?

R: Ne, to je všechno, jenom tyto dva. Ještě jeden letáček, je to ohledně odboru, co náš odbor dělá.

T: Jakým způsobem jste se podílela na přípravě materiálů?

R: Materiály vypracovával pracovník projektu, který byl terénní, jeden byl koordinátor sociální podpory, ten to měl i v náplni práce, to tak zůstalo. Všechny materiály vypracovával koordinátor s terénní, oni se doplňují a ke mně jde pak na konečné schválení a případně se domlouváme, co je potřeba změnit a doplnit.

T: To se týká i článku do zpravodaje?

R: Některé články, tam jsme si to rozdělovali, začátek spíše byl na mě a kolegové, když se pak dostali do praxe, tak hodně článků potom psali sami, případně vedoucí oddělení.

T: Tyto materiály, konkrétně plán Zpráva o bezdomovectví, předpokládám, že to v praxi využíváte. Pohledně materiálů, je zde něco, co vám chybělo?

R: Byly by vhodné standardy sociální práce, některá města je mají, bylo by vhodné, aby vznikly na celostátní úrovni, nebo případně krajské, abychom měli srovnání.

T: Co se týká administrativní zátěže spojené s projektem, jak moc velká byla?

R: Neřekla bych, že to bylo nějak extra zatěžující. Počítali jsme s tím, že toto je nastavené, s tímto počítáme, to bylo součástí projektu, s tím problém nebyl, brali jsme to, že to takto je, chceme se podílet na výstupech.

T: Vyskytly se zde nějaké problémy v realizaci projektu?

R: Tím, že jsme byli jedna z obcí, které zůstali sociální pracovníci od začátku do konce, tak to pro nás bylo jednodušší, neřešili jsme výběrová řízení, všechno to bylo plynulé, jediné, netýká se realizace, ale potom účtování, nebylo nám tam zohledněno auto, ale byla to spíše naše chyba. Drobná, ale podstatná, a nešlo to vrátit.

T: Jaká byla spolupráce s MPSV? Měli jste spolupráci s vrchním článkem, ministerstvem?

R: Na ministerstvu byl určitě právník, přiznám se, že jsme ho nevyužili, ale na poradách, které byly krajské, tak pracovníci ministerstva jezdili, když jsme měli jakýkoliv dotaz, to bych možná vyzdvihla, že na poradách byli ministerští pracovníci, vzájemně se doplňovali, takže nám mohli říci informace, které jsme měli mnohdy dříve než zástupci Jihomoravského kraje, kam jsme potom jezdili na porady vedoucích odborů. Spolupráce s ministerstvem byla výborná.

T: Vyhovovalo vám to, jakým způsobem to probíhalo?

R: Pro mě to bylo něco nového, byly to úvodní informace a odpoledne se to zaměřovalo na workshopy, což bylo fajn, spoustu věcí se dalo přelít do praxe, využívat a dozvěděl jste se tam informace z jiných obcí, mohli jsme se inspirovat.

T: Splnilo to očekávání?

R: Určitě ano, musím říct, že jsme v kontaktu i po skončení projektu. Když se s člověkem poznáte a řešíte pak něco s ním, tak ten přístup je pak lepší.

T: Spolupráce s krajskými metodickými kanceláři, využívali jste ji?

R: Nebyly metodicky zaměřeny, kolegyně neměly tolik zkušeností, aby nás mohly vést.

T: Vadilo to, že tam nebyla nějaká větší přímá zkušenost?

R: Na to možná sloužil pracovník na ministerstvu, my jsme se soustředili jenom na Jihomoravský kraj.

T: Co se týče komunikace, e-mailová, telefonická, jaká byla?

R: Komunikovali, nebyl žádný problém. Přeposílávali různé informace od ministerstva, když jsme měli nějaký dotaz, tak reagovali výborně. Neočekávala jsem více, kolegyně jsem brala jako prostředníky mezi námi a ministerstvem.

T: Bylo tam něco, co jste tam postrádala?

R: Asi ne.

T: Jak často jste těch služeb využívali?

R: Jenom na schůzkách.

T: Co se týká spolupráce s různými aktéry, jaká byla spolupráce s městským obecním úřadem?

R: Rada schvaluje žádosti o dotaci, přistoupili k projektu. Podpora byla, mezi sebou jsme neměli žádný problém, přístup byl řekněme neutrální.

T: Jaká je vaše obecně politická podpora sociální práce?

R: Teď proběhly volby, podpora sociální práce je velká, svědčí o tom i to, že pracovníci, kteří byli v rámci projektu zaměstnáni na dobu určitou, tak po skončení projektu, od března tohoto roku dostali smlouvu na dobu neurčitou, protože i samo vedení města vidělo, že ty výsledky práce jejich jsou pro město důležité, že je vhodné si tyto pracovníky udržet. Spočívá to v tom množství kvalitně odvedené práce, ale i v osobnostních předpokladech těch pracovníků. S jednou z těch pracovníků budete hovořit, tak poznáte, že v této cílové skupině, což nebývá zvykem, je vřelý vztah, ne každému se podaří získat si osoby, důvěru, uvidíte to na kolegyni. Jsou to pracovníci, kteří s tou cílovou skupinovou umí pracovat a chtějí.

T: Je tady kontinuita v podpoře, mají na to změny ve vedení města vliv, jsou tam nějaké větší změny?

R: Bylo období, kdy sociální práce byla v pozadí, řekla bych, že se to spíše vyvíjí, před šesti lety se o podpoře hovořit nedalo, kdyby byl v tu dobu projekt a chtěla bych ty sociální pracovníky udržet, tak bych se asi nedočkala. Je to přístupu lidí ve vedení města. Potom nastalo neutrální období, když jsme začínali s projektem, teď je ta podpora sociální práce velká. Svědčí o tom i to, že pan místostarosta, garant našeho odboru jde s kolegy do terénu, jezdí s nimi, dívá se jak, osoby bydlí, co potřebují. Vrchol všeho bylo, že na konci minulého roku jsme udělali posezení s panem starostou a dvěma místostarosty se třemi klienty, které se podařilo vytáhnout, tak byli pozváni na oběd s panem starostou a místostarosty, kde se oni dozvěděli více o sobě.

T: To je skvělé. Podařilo se vám dva pracovníky, kteří tady byli na základě projektu, tak se vám tady podařilo udržet, jsou financování z rozpočtu města?

R: Jsou financování částečně z dotace na sociální práci, kterou poskytuje ministerstvo, ale protože ta dotace neposkytuje veškeré náklady, tak částečně z rozpočtu města. Letošní dotace nám vyšla asi na půl roku pro všechny sociální pracovníky. Chybí nám na dalšího půl roku, to musíme ze svého. To je to, o čem se mluví na ministerstvu, že dostali na začátku roku 200 milionů, které mohli mezi obce rozdělit, potom se navýšilo o dalších 200 milionů, a to už je všechno rozdělené. Na příští rok mají v plánu opět 200 milionů, tak doufáme, že paní ministryně vyjedná, mají v plánu 800 milionů, ale to se asi nepodaří, tak možná budeme rádi za těch

pár peněz, co dostaneme. Bohužel, potom je to těžké, říkat vedení města, ty dotace, které jsme nezískali, tak, jak jsme předpokládali, tak to budeme muset dofinancovat z našich.

T: V tomhle je ta situace těžká, zvláště v sociální práci. Vy jste jako jeden z cílů, se kterým jste šli do toho projektu, jste měli, že byste chtěli zintenzivnit spolupráci s jednotlivými obcemi v rámci ORP, podařilo se to?

R: Určitě ano. Na poradě starostů obcí jsme o projektu informovali minimálně jednou za rok a starostové věděli, na koho se mají obracet. Kolegové vyjíždí do jednotlivých obcí a se starosty, starostkami se domlouvají, co je potřeba řešit, někdy ty problémy v menších obcích nejsou, ale v intenzivní spolupráci s některými obcemi jsme, třeba Mikulčice, Rohatec.

T: Intenzita té spolupráce není v tom, že obce by se účastnit nechtěly, ale že problémy tam nejsou. Podílejí se tyto obce na poskytování sociálních služeb?

R: Obce spolupracují s námi nebo spolufinancují sociální služby, které máme na našem území.

T: Máte to jako centrální rozpočet?

R: My sestavujeme rozpočet obcí, informuje starosta na každé poradě starostu, jak se to vyvíjí, v září informujeme, jaký bude rozpočet na příští rok, teď rok 2020, starostové spolupracují i na tvorbě tzv. minimální sítě za ORP, máme povinnost doložit krajskému úřadu minimální síť, sestavujeme ji se starosty, protože je možné, že u nich působí některá sociální služba, která u nás nepůsobí, i na těchto službách se obce podílejí. V minulém roce jsme rozlouskli, že už nejedeme podle počtu klientů, ale podle počtu obyvatel, což je stabilnější systém. S obcemi uzavíráme veřejnoprávní smlouvy na financování sociálních služeb, vypíšeme, o jaké sociální služby jde, obce přispívají k nám do rozpočtu, a my potom z našeho rozpočtu na základě dotačního řízení poskytujeme dotace jednotlivým sociálním službám.

T: V souvislosti s tím mě napadá, jak je to ohledně území. Je tu přeskrajevá spolupráce?

R: Spolupracujeme ještě s ORP Kyjov, ORP Veselí, pokrýváme celou tu bývalou okresní působnost, čili vzájemně si služby financujeme.

T: Jaká je spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb?

R: Vzhledem k tomu, že komunitní plánování má u nás tradici od roku 2004 a řekla bych, že je na velmi dobré úrovni, tak spolupráce je výborná, teď jsme realizovali další projekt, díky kterému jsme mohli poskytovatelům dát další vzdělávání, které si nemuseli platit, takže i účast na komunitní plánování je jedním z předpokladů pro získání dotací od nás.

T: Co jsem pochopil z článků ve zpravodaji, tak velkým problémem tady je nezaměstnanost, popřípadě dlouhodobá nezaměstnanost. Jaká je spolupráce s úřadem práce?

R: Vynikající, asi jsme jedni z mála, máme tam osobní vztahy, úzce spolupracujeme s úřadem práce, známe se osobně, o to je to vždy jednodušší.

T: Osobní znalost vychází z té předreformní doby 2012?

R: Ano. Já bych ještě chtěla říci, že jsem na úřadě tady 20 let.

T: V té žádosti jste zmiňovali, že máte spoustu zkušených matadorů. Jaká je spolupráce s Městskou policií?

R: Taky výborná, pokud kolegové potřebují, policie je doprovází, jsou ochotní. Spolupracujeme spíše s městskou policií, protože je to naše organizační složka.

T: Máte v tomto nějakou společnou strategii?

R: Je to o tom, že jsme je pozvali, v rámci projektu jsme s nimi spolupracovali, na konci projektu jsme udělali schůzku pro úřad práce a státní, městskou policii, kdy jsme znovu shrnuly výsledky naší práce i spolupráci, která v rámci projektu fungovala. Ukázalo se nám, že i třeba státní policie úplně neměla povědomí o naší činnosti nebo o konkrétních věcech, kdy my jim můžeme pomoci. Objednali si, že chtějí, aby kolegové přišli a pro jejich policisty udělali přednášku, školení o té naší sociální práci. Což nevím, jestli se přímo realizovalo, ale ozývají se nám senioři, tam to určitě proběhlo, pečovatelská služba a úřad práce, tam pro tyto seniory děláme přednášky o naší práci. Ještě k té městské policii, tam jsme si docela uvědomili, že jak se tam hodně strážníků obměnilo a ne všichni mají povědomí o práci, kterou děláme, uděláme ještě jednu přednášku, aby věděli, kdy se mají na nás obrátit, měli jsme tady takový případ, došlo tam k neinformovanosti mezi kolegy, kdyby se ozvali dříve, mohl by případ dříve řešen. Děláme přednášky, spíše tam jsou přítomni sociální pracovníci našich sociálních služeb, kdy se kolegové schází jednou za měsíc, informují se o klientech, aby ta práce byla systematičtější, aby ne každý klient, když jde na noclehárnu, tak je klient noclehárny, dávají mu odborné poradenství, jde na káčko, což je pro osoby užívající návykové látky, dávají mu odborné poradenství, pak ho pošlou k nám, abychom s ním něco udělali, takže zbytečné poskytování takových služeb, aby ta práce byla systematičtější, a tam by asi bylo vhodné zapojit i městskou policii, ale o tom určitě bude mluvit kolegyně.

T: Vzpomínám si, že toto jste tam také popisovali, že byste chtěli více řekněme, místo toho, aby každá složka řešila jednoho klienta sama, tak zavést nějakou komplexnější.

R: Ano, aby to bylo provázané. Když víte, že se jedná o někoho duševně nemocného, tak po těchto schůzkách víte, že tam máte tuto kolegyni, která umí zařadit doprovod k lékaři a umístění do léčebny, což bez tady těch bližších kontaktů s těmi pracovníky byste třeba složitě vytelefonovávali a zjišťovali, kdo, co může udělat.

T: Jak se toto povedlo řekněme udělat péči více komplexní?

R: Toho se ujala kolegyni, se kterou budete hovořit. Začala s tím v červnu, na schůzku si pozvala všechny z těch služeb, pak se z toho udělal nějaký užší tým pracovníků, kteří se pravidelně setkávají. Určitě se jí na to zeptejte, ona vám řekne více.

T: Zeptám. Co se týká spolupráce s neziskovými organizacemi, jaká je?

R: Máme neziskovky, které se zabývají sportem, kulturou, sdružení seniorů, zdravotně postižených.

T: Nechme to u neziskových organizací, které vykonávají sociální činnost nebo preventivní.

R: Tak pak je to to, o čem jsem hovořila, to je v rámci komunitního plánování, spolupráce je výborná i s jednotlivými pracovníky, kteří na pravidelné schůzky dochází. Co se týká neziskových organizací, které nejsou registrovanými sociálními službami, kam můžeme zařadit různé spolky, tak tam ta spolupráce je spíše na úrovni někdo něco potřebuje se svým bližním, tak přijde na úřad, od nás chtějí nějakou informační schůzku, to je tak všechno. Pravidelně se nesetkáváme.

T: Spolupráce s odborníky, na nezaměstnanost, dluhové poradenství?

R: Přes sociální služby, charitní poradna, další odborníky přes zdravotnictví, lékaře, psychiatry, na psychiatra se dlouho čeká, vzhledem k tomu, že my tu máme Práh Jižní Morava, tak je jednodušší se k tomu psychiatrovi dostat. Ti se zaměřují na pacienty s duševním onemocněním. Další odborníci, spíš hodně ti zdravotníci, pokud se vyskytne kožní nemoc, nejčastěji svrab, někdy nám paní doktorka nechce klienty vyšetřit, jiná se zase našim klientům věnuje.

T: Co se týká psychiatrické péče, běží projekt ministerstva zdravotnictví, vznik mobilní ambulancí, myslíte, že by to mohlo pomoci?

R: Ten Práh nám zajišťuje tým, který funguje velmi dobře, je tam sestra a terénní pracovník. Myslím si, že jsou hodně potřeba, psychiatricky nemocných osob je v poslední době velmi mnoho, bohužel jsou to hodně senioři, kteří zůstávají hodně na ubytovnách a není pro ně ubytování, už proto, že nemají důchody nebo psychiatrické onemocnění nesplňuje podmínky zařízení pro seniory, a pro osoby, které bychom potřebovaly umístit, jsou v ČR pouze dvě zařízení, jedno tady, ale ta čekací doba je hodně dlouhá, ta situace je neřešitelná. Zeptejte se kolegyni, bylo by vhodné tu informaci, že i takový lidé nám umírají na ulici, protože se jim nedostává pobytové služby, přibývá.

T: Změnila se podle vás spolupráce s těmito aktéry, když to srovnáme před projektem a v rámci projektu?

R: Došlo ke zlepšení spolupráce díky sociálním pracovnícím, které dokázaly navázat spolupráci a na základě toho vytvořily tým, více komunikovat, více mluvit o klientech, soustředit se na ně a řešení projektu celkově.

T: Jak moc velkou roli v tomto hrál osobnostní faktor?

R: Tu největší. Sociální práce spočívá v tom, že jste v terénu, že ty klienty vyhledáváte. Klienti do instituce sami od sebe nepřijdou, už z toho důvodu, že je to instituce, mají s ní negativní zkušenosti, musíte dokázat, že za nimi jdete do terénu, získat si jejich důvěru a to si v kanceláři nezískáte.

T: Vám se změnil způsob sociální práce?

R: I tady se nedaří, aby všichni kolegové byli v terénu, ale tady ti dva noví kolegové, na nich je to vidět, že jsou s nimi.

T: Komunikace je podle vás vyhovující se všemi těmito aktéry?

R: Určitě, s nikým nemáme žádný spor, nebo střet, je to o komunikaci, o lidech.

T: Myslíte si, že se k vám dostávají všechny informace, které jsou podle vás relevantní?

R: Je to o lidech, hovořila jsem o tom klientovi, ta informace k nám mohla doputovat dříve. Pokud má starosta v obci problém, tak hned volá, to ano.

T: Vy se toto snažíte řešit osvětou.

R: Ano, i formou místních listů, kam přispíváme, aby i občané věděli. Měli jsme tam hezký článek, co kolegové udělali asi před půl rokem, bylo to o dotazech, které ta veřejnost má, proč pijí, kde nabere peníze, kde přespávají, proč nespí na ubytovně, proč spí venku, proč chodí na vlakové nádraží, na to jsme se snažili odpovídat.

T: To je dobré.

R: Nejhorší jsou otázky, proč to děláte, když oni si to nezaslouží. Když jim nepomáháme, tak říkají, proč s tím něco neděláte, na to kolegové odpovídají tak, že když jim pomáhají, tak chrání i veřejnost. Jsou to právě kožní choroby, kterým se snaží zamezit. Bohužel ani lidé nedokážou sociální práci ocenit, ne každý umí, dokáže jít do terénu a s těmito osobami, které zrovna nevoní, každý den je vodíte na úřad práce, když se s nimi nepovede něco jednou, zkoušíte to podruhé, potřetí, počtvrté, ne každý toto dokáže, je to o osobnosti a je potřeba si těch lidí vážit.

T: PR sociálních služeb se dělá celkem těžko. Vnímáte tady nějaké bariéry, které by spolupráci ztěžovaly?

R: Doufám, že sociální služby budou i z pohledu státu alespoň financované jako doposud a nepovede to k tomu, abychom o nějakou sociální službu přišli a museli ji něčím nahrazovat. Minulý týden jsme řešily problém, který s tím takové souvisí, v Břeclavi zavřeli azylový dům pro muže, adekvátní náhrada byla městská ubytovna, která záhy přešla pod charitu, bohužel už se nedostatečným počtem míst, pracovníci sociálních služeb odesílali jejich občany k nám, a zbytečně nám, ta sociální práce, když se potom přelévá z jednoho města na druhé, to, že sociální práce tady dobře funguje, to má za následek, že vám tu přibývá nepřizpůsobivých a má to negativní dopad. Snažili jsme se to vyřešit, snad ti občané z Břeclavi tady nebudou. Břeclav realizuje nějaký projekt, ale jenom na obyvatele města Břeclavi, s trvalým pobytem, což mně vůbec nepřipadá fér, že se starají jenom o své občany a potom hlavně z těch obcí tady k nám posílali. Jejich nástěnky obsahují i to, kam se obrátit. Suplovat sociální práci jiného ORP opravdu nechceme.

T: Tomu rozumím, jistá nesolidarita z jejich strany.

R: řeším to, velmi mi k tomu pomohl kolega, který je tam.

T: Co všechno se změnilo s příchodem nových pracovníků?

R: Změnilo se to, že práce byla koncipovaná jinak, oni měli prostor si každý den využít auto a zajet si do míst, které potřebovali, měli k tomu zázemí, obuv, oblečení, baterky, KPZ i pro klienty, pro sebe, tašku, kde měli všechny dokumenty. Měli materiální zabezpečení, ta práce se vykonávala lépe.

T: Kdo stál za tím zabezpečením?

R: Bylo to v rámci projektu, byly to i vizitky, pro klienty malé šamponky, malé zubní pasty, které se klientům dávali, když šli z ulice k lékaři, dostali mycí prostředky, zubní pasty.

T: Posílení terénní činnosti se tedy podařilo. Podařilo se s příchodem nových pracovníků zlepšit tu situaci, jak jste hovořila o tom, že tu máte pracovníky s dlouholetou praxí, třeba 20 let, jestli s tím tedy máte problém?

R: Ti noví sociální pracovníci si našli hodně nových klientů, ze začátku jim kolegové nějaké předali. Teď nevím přesně, jak jste to myslel.

T: V rámci projektové dokumentace jste tam zmiňovali prevenci syndromu vyhoření, tak moje otázka cílí na toto, jestli se u tohoto potýkáte u těch stářejších?

R: Určitě ano, zavedli jsme pravidelné supervize, kolegové na ně chodili každý měsíc. Ne pokaždé se to stává, ale měli výbornou supervizorku, takže na supervize chodili rádi. To, co jste říkal, syndrom vyhoření bohužel je, ta motivace, snažím se, jednak finanční, to je takový standard, snažím se práci trošku vyměnit,

pokud vidím, že u toho člověka ten syndrom vyhoření je, aby našel nový cíl v práci. Ne vždy je to možné, vždy je to po dohodě, prohodit náplně, nebo změnit práci v rámci oddělení. Ne vždy to jde.

T: Rozumím. Jenom v omezené míře. Typové pozice, se kterými jste vstupovali do projektu, jsou u vás zachovány?

R: Psala jsem to na ministerstvo, že se to neosvědčilo. Kolegové se doplňují, jenom kvůli tomu, že tam byly výstupy, tak zprávy zpracovával koordinátor sociální podpory, v praxi teď to mají všechno společné, takže teď sou jenom sociální pracovníci.

T: Ty typové pozice se neosvědčilo, přičemž oba pracovníci dělají všechno. Kolik zaměstnanců, kteří se zabývají sociální prací tady máte?

R: pojala bych to spíše přes oddělení sociální pomoci a služeb. Osm pracovníků, ne všichni mají náplň sociální práce, z toho můžeme vyřadit kolegyni, co dělá komunitní plánování, část úvazku kolegyni, co dělá rodinnou politiku, pak tu mám kolegyně, co dělají samosprávu, plus veřejný opatrovník, pokud budete chtít přesný počet, tak je to v dotaci, kolik je ten úvazek.

T: Jak dlouho trvalo, než jste přešli k systému, že všichni všechno?

R: Měli to v popisu práce, nechali jsme to zachované až do konce projektu, až od 1.3., oni mají už jenom sociálního pracovníka. Po celou dobu projektu jeli v typových pozicích.

T: Zmírnila se zátěž pro stávající pracovníky?

R: Některé klienty převzali, ale oni si spoustu klientů našli v terénu. Toto na odboru nefungovalo, že by kolegové chodili do terénu a klienty vyhledávali, neměli na to časový prostor, ti pracovníci tady chyběli, spíše si našli nové klienty a práci dělají trochu jinak, do té doby se takto ta práce nedělala, a s většinou klientů se práce nedělala, třeba s osobami bez domova, nedělala se systematicky práce s těmito osobami, vybudovali nový systém práce. Zprávu o bezdomovectví jsme zkoušeli dělat předtím, ale oni pak v tom pracovali lépe, ty místa navštěvovali a věděli, jak se ti lidé posouvali. Oni přesně ví, kdo to je, kam chodí přes den, kdy ráno to místo opouští a kdy se tam večer vrací. Bydlí přímo pod mostem v panelovém vlezu, kde byste někoho nehledal.

T: Vnímáte, že příchod nových pracovníků měl vliv na kvalitu práce?

R: Určitě, nehledě na to, že výsledky se začaly dostavovat do jednoho roku jejich působení, spoustě lidem se dokázalo pomoci, vytipovat lidi, kteří chtějí, aby jim bylo pomoheno, takže se některým lidem povedlo pomoci, dostali jsme je z ulice, našli si práci a váží si toho, zůstávají tady lidé, kteří do toho systému padají a nedaří se jim vstávat.

T: Ta sociální práce je trochu i poslání. S jakými skupinami sociálně vyloučených osob zde pracujete?

R: Všechny. Od osob bez domova, s duševním onemocněním, senioři, rodiny s dětmi, všichni.

T: Dokážete říct, o kolik klientů se zvýšila klientská základna v rámci projektu?

R: Kolegové pracovali, když končil projekt, tak ten počet byl 120, dneska pracují s 90, to jsou jenom dva kolegové.

T: měli jste toto dáno jako indikátor v rámci projektu?

R: Indikátor byl naplnit deset, čtrnáct osob v rámci více než bagatelní podpory, více než 40 hodin, těch krátkodobějších 100. Půl roku před skončením projektu jsme měli naplněno.

T: Myslíte, že by šla vypíchnout nějaká sociální skupina, pro kterou byl tento projekt nejpřínosnější?

R: Osoby bez domova. Do toho spadají osoby různé, může to být senior, zdravotně postižený.

T: Jak to zde ve městě máte s preventivními činnostmi? Jaké typy preventivních činností zde máte? Je tu něco, co by se zaměřovalo čistě na klienty?

R: Spíše jsme to dělali ve spolupráci s OSPODem, kde byla lokální síťka. Uspořádali jsme kulaté školy pro zástupce škol, psychologů, dva kulaté školy, a řekli jsme, které problémy školy trápí, šikana, návykové látky, ten druhý kulatý stůl spočíval v tom, že jsme se snažili najít organizace, které by v tomto těm školám pomohly. Ještě jsme tady před tímto pro školy dělali každý rok průvodce různých organizací, které jim můžou poskytnout prevenci pro děti. Ten top, to byla preventivní akce zaměřená pro rodiny s dětmi, mládež. Loni tady v kině byla taková akce, kdy přijel i Ben Cristovao a udělali jim tady velkou osvětu, co se týká zneužívání na internetu, měli jsme tam osmé a deváté třídy základních škol a ještě jednu besedu pro veřejnost. Bylo plné kino a mělo to velmi dobrý dopad, i hodnocení škol šly velmi dobře.

T: Co se týká těchto přednášek, máte tady něco podobného, zaměřené na jiné cílové skupiny?

R: V rámci Family pointu přednášky pro náhradní babičky, kdy jim děláme školení, co se týká dětí, úrazů. Další vzdělávání pro seniory v knihovně.

T: Změnil se počet těchto preventivních akcí na základě projektu?

R: Co se týká nových kolegů, spíše ta informovanost, volají si jich z různých spolků, institucí, aby jim řekli o jejich práci.

T: Je z vašeho pohledu preventivní činnost dostatečná?

R: Myslím, že té není nikdy dost.

T: Je zde nějaká oblast v prevenci, která vám tady chybí?

R: Přemýšlím, co se týká preventivních akcí, tak různé instituce si to dělají samy. Něco si objednávají školy, těch problémů je v tom město hodně, když by se našlo nějaké vzdělávání, tak toho není nikdy dost, když jsme to loni dělali, tak bychom jim to mohli zopakovat. Toto si myslím, že je hodně důležité.

T: Vy jste před projektem tady supervizi neměli, ale v rámci projektu ano, a osvědčila se vám. Jakým způsobem jste ji poskytovali?

R: Byla na začátku skupinová, začínala vždy kolem půl deváté a trvala celé dopoledne, byla tři hodiny a následně byla možnost individuální konzultace, osvědčilo se nám, tak jsme ji zachovali jednou za dva měsíce, máme ji nastavenou a platíme ji z městských peněz.

T: Do této supervize byli začleněni všichni pracovníci odboru?

R: Ano.

T: V rámci supervize v projektu, vyhovovala vám takto, co se týče formy, frekvence?

R: Ano, nemusela by být každý měsíc, jednou za dva měsíce nám to vyhovuje, i co se týče konzultace, tu pracovníci využívali.

T: V čem vnímáte přínosnost supervize?

R: Jiný pohled na práci a odlehčení, většinou se na to těšili, mohli si zameditovat, vypnout a načerpat síly. Ne vždy máte den, kdy vám ta supervize padne. Někdy tu byl někdo, kdo řekl, že má osobní problémy, že u supervize bude, ale nebude se zapojovat. Kolegové probírali, co potřebovali, probírali osobní vztahy. Nešlo až tak o případovou, ale spíše o psychohygienu.

T: Rozumím. Co se týká zjišťování vzdělávacích potřeb, zjišťuje MPSV vzdělávací potřeby vašich zaměstnanců?

R: Určitě se nastavily na začátku, pak se vyhodnocovaly. Něco jsem tam k tomu určitě vyplňovala. Kolegové si plánují vzdělávání. U projektových, kolegové se drželi toho, s čím se setkávali v praxi, tak absolvovali kurz, který potřebovali.

T: Poskytujete tady nějaké vzdělávání nad rámec těch zákonných 24 hodin za rok?

R: Kolegové se účastní i školení v rámci MV, tak i MPSV, mohou mít oba dva certifikáty. Například já to mám tak, že za tento rok už mám 60 hodin školení, mám i dvoudenní. Zároveň bych měla mít i na oblast školství, tak to mám tak, že každý měsíc bych se měla vzdělávat alespoň dva dny, a reagovala na svoje potřeby, které mám.

T: Dám vám tady seznam akcí, které byly pořádány v rámci projektu. Můžete mně zaškrtnout, kde jste byla?

R: Určitě.

T: V rámci těch workshopů, kterých jste se účastnila v hojném počtu, vystupovala jste v pracovních skupinách?

R: Ano.

T: Jakým způsobem jste se podílela?

R: Prezentace.

T: Co se týká článků do zpravodajů?

R: Ze začátku jsem dělala prezentace v Olomouci, v roce 2017 a připravoval jsem články, potom kolegové byli šikovní, a dělali to už oni.

T: Jak hodnotíte tyto aktivity, byly pro vás přínosné, po odborné stránce, tak po stránce vzdělávacích potřeb?

R: Nešlo ani o naplnění vzdělávacích potřeb, byly to spíše příspěvky, předání informací. Výborné byly zahraniční služební cesty, workshopy, líbil se mi v Praze k těm standardům činností, i v Hradci Králové na roli sociálního pracovníka.

T: Došlo tedy ke zvýšení odbornosti?

R: Spíše informovanosti.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na výkon tady vaší práce? Na základě toho, změnilo se něco?

R: Něco jsme chtěli aplikovat, pak na to nebyl prostor, zajímavá praxe byla v Bratislavě, to u nás by nešlo, tam šlo o pomoc pro lidi bez domova. Spíše my jsme měli nachystaný projekt, který skončil na profesionalizaci sociální práce, kde jsme chtěli dále pracovat s lidmi bez domova více a zapojit je do pracovní činnosti a za to je bonifikovat. Bohužel ten náš projekt spolupracujících obcí nebyl podpořen, bylo to tím, že jediné město, které bylo podpořeno, bylo Znojmo, z 99 procent to dostali poskytovatelé sociálních služeb, města v tom pohořela. Spolupráce, udržení s některými z těch měst by bylo dobré. Výborný byl Kolín, kde si občas zavoláme, takové to, jak to děláte vy, my to děláme tak, spíše se řeší aktuálně, co se vyskytne.

T: Jakým způsobem jste poskytovali zpětnou vazbu?

R: Písemná zpětná vazba, vyhodnocení, k workshopům přímo na místě, vyplňoval se evaluační dotazník.

T: Tak jste hodnotili i semináře?

R: Semináře asi jenom písemnou zpětnou vazbou, zahraniční služební cesty byly přes internet, takový dotazník.

T: Jak byste zhodnotila tento projekt?

R: Kdyby byla možnost, se do takového projektu zapojit, tak bychom se zapojili a znovu toho využili.

T: Podařilo se naplnit cíle projektu?

R: Ano, určitě. Spíše se předčila očekávání, která jsme měli.

T: Změnila byste ohledně té žádosti, co se týká klientů?

R: Mohla by být ambicióznější v standardech sociální práce, otázka je, zda dělat standardy pro jedno město, bylo by to dobré pro příchozí pracovníky. Otázka je, jak to pojmut, měla by tam být pravidla pro administraci a personální zabezpečení a materiální stránky pracovníka, je to docela složité a prostor pro komunikaci s ministerstvem, ta skupina pro standardy funguje.

T: Vy jste byla v té pracovní skupině, která se podílela na tvorbě standardů?

R: Ne, ale komunikuji s kolegyní, která má na starosti skupinu, vede jí, přeposílá mně informace, ale je to spíše soukromě, protože dodělávám magistra, vysokou školu a téma mé práce je Standardizace sociální práce.

T: Co mám informace, tak tam byla v březnu změna, co se týče filozofie tvorby standardů, do té doby byla zaměřena sociální pracovníky, přičemž teď se obměnili členové, teď se to nastavilo pro tajemníky. Ta moje informace je čistě jenom z rozhovorů, jak je to doopravdy, nejsem schopen říci. Jaký je nejdůležitější přínos přímo pro vás tohoto projektu?

R: Pro mě je v tom, že když se změnil systém, to znamená, že dávkové systémy přešly na úřad práce, u nás zůstala sociální práce, tak to uchopení toho, jak se sociální práce má dělat, tak to bylo složité, my jsme ty znalosti neměli. Soustředili jsme se na výplatu dávek, a abychom ještě chodili po šetřeních, tak spíše kvůli tomu, abychom zjistili, zda někdo nemá lepší vybavení domácnosti nebo více peněz než má mít z pohledu těch dávek. To znamená, že do té doby než byl projekt, tak jsme se sociální práci naučili dělat, ale projekt mně ukázal, že jsme to nedělali nejlépe, prostor pro zlepšení tu byl, a to v tom, že klient za vámi na úřad

nepřijde, je potřeba si ho najít v terénu. Zdá se mi, že spousta sociálních pracovníků přemýšlí v té intenci těch sociálních dávek, kdy to myšlení je trochu jiné, než k tomu klientovi z pohledu sociální práce.

T: Převládá přemýšlení v tom, že sociální práce jako finanční podpora místo nějakého celkového zlepšení situace těch klientů.

R: A možná i z pohledu těch klientů, že když jdou na úřad, tak sociálního pracovníka nevnímají jako represivní složku.

T: Myslíte si, že toto je největší přínos pro klienty, změna filozofie?

R: Určitě, teď ještě, aby se ten přínos dostal ke všem těm klientům, nejenom k těm, se kterými pracují naši dva sociální pracovníci, ale aby to tak začali cítit i ti ostatní. To je trochu na mně, o to se snažím, aby i ti naši sociální pracovníci trochu změnili způsob práce, byli více v terénu.

T: Jaká je na to odezva?

R: Ti stávající pracovníci nebo ti, co jsou tu se mnou už déle, to ne úplně vždy dokážou naplnit. Je potřeba to neustále připomínat a pracovat na tom.

T: Co se týče výstupu z projektu, jsou udržitelné? U vás je to spíše o návaznosti na projekt?

R: Přesně tak, více to zdokonalovat a hledat, jak tu sociální práci zlepšovat a posouvat dále.

T: Poslední otázka. Je zde něco, co byste chtěla zmínit a tady nepadlo?

R: Já si myslím, že ne.

T: Děkuji za váš čas a oficiálně tímto ukončuji rozhovor.

6.1.5 R5

T: Zeptám se na úvod – vaše pracovní pozice jaká je?

R: Jsem vedoucí odboru sociálních věcí a školství.

T: Když se logicky zeptám, jaké je vaše profesní zaměření?

R: Moje funkce je kumulovaná, jednak sociální pracovník v gesci pověřeného obecního úřadu a mám na starosti tu kumulovanou agendu školství a sociálních věcí.

T: Napadá mě, dokázala byste vyčíslit, nakolik vás vytěžuje školství a nakolik sociální práce?

R: No tak jako mělo by to být 0,8 úvazku ten sociální pracovník a 0,2 školství. Ať si to každéj přebere, jak chce.

T: No mě by zajímalo, jak je to v reálu. Tedy co děláte a čemu se věnujete víc?

R: Snažím se samozřejmě více věnovat té sociální oblasti. Ono vám to ani nedá. Ty věci běží a musíte se tomu věnovat. Ale ty ostatní agendy zaberou taky čas. Prostě musíte to nějak skloubit a udělat.

T: Ono se taky pravděpodobně odvíjí od klientů, které máte.

R: Těch klientů je docela hodně, a proto jsme šli do toho projektu MPSV. Cítila jsem v tom příležitost to tady personálně podpořit, protože jsem tady byla pouze já. A bylo to na hraně. Projekt se podařil, získali jsme ty dvě pracovní místa. Bohužel, byly ty místa obsazeny asi rok cirká, potom jeden pracovník odešel a už se to místo přes všechny vypisovaná výběrová řízení nepodařilo obsadit. Přes agenturu, přes školu, přes charitasku, nepodařilo se to a zůstala tady do konce jenom jedna pracovnice. Ale i ta potom odešla, ale i přesto se myslím podařilo, že to vedení města pochopilo, že ten sociální pracovník je tu třeba, a tak tady vzniklo jedno místo stálé. Takže je tu jeden sociální pracovník na plný úvazek a já s tou kumulovanou funkcí, takže jsme tady v podstatě dvě. A tohle je díky tomu projektu.

T: Máte tady nastavenou nějakou strategii, jakým způsobem pracujete v sociální oblasti?

R: Strategii, tak to teď nevím, co tím myslíte.

T: No třeba nějaký plán, nebo jestli v rámci komunitního plánování města na tom s někým spolupracujete? Třeba v kontextu s paní starostkou.

R: No plán jako takový nemáme a do sociální práce nám nikdo ze samosprávy nevstupuje. Samozřejmě komunikujeme, nezahrnuji do toho pana tajemníka, který je v jiné pozici, hodně s nimi komunikujeme. S agenturou pro sociální začleňování, co se týče nějakých věcí, které mi zdiagnostikujeme, většinou se jedná o bydlení, tak tam potom oslovujeme samosprávu, protože ta rozhoduje o různých přídělech. I když tohle je hodně svízelný, neříkám, že by nebyla vůle ty věci řešit, když jsou třeba, ovšem město nemá téměř žádný bytový fond. A tady je ta potřeba, je to palčivé, jsou tu různé skupiny obyvatel, které to bydlení mají opravdu strašně špatný. Jsou to většinou byty, které pronajímají fyzické nebo právnické osoby, ale je to v soukromém vlastnictví. Ty byty podle toho vypadají, nemají absolutně žádný standard, ani minimální, někdy fakt katastrofa.

T: Dobře, z toho, co jste říkala, rozumím, že s nimi tedy komunikujete až ex post, až ve chvíli kdy máte případy řešit.

R: No, když o tom tak přemýšlím, tak třeba v té agentuře pro sociální začleňování, tam existuje plán, nějaká vize, kam se mělo město obracet a kam by mělo směřovat. Takže ano.

T: Máte vy nastavenou nějakou minimální úroveň sociálních služeb?

R: Ne, nemáme standardy nastavené.

T: Dobře, vy jste v tom projektu přímo byla od roku 2017?

R: Byla jsem tam jako zapojená osoba od začátku. Já jsem ten projekt napsala, prosadilo ho, takže ano, od začátku.

T: A ta vaše pozice tam byla jaká?

R: Stávající sociální pracovník, tak jak to tam bylo nastaveno, tedy že jsem se přímo nepodílela na plnění těch indikátorů v daném počtu klientů, ty monitorovací zprávy, to přese mě nešlo. Ale byla jsem tam zapojená osoba přes to vzdělávání, supervizi.

T: Takže všechny ty aktivity, které s projektem souvisely, dobře.

R: Ano.

T: Vy jste říkala, že jste psala ten projekt. Tak co jste očekávala, že se tím projektem stane?

R: Hlavně jsem očekávala, že se posílí to personální navýšení. To navýšení, protože od toho se odvíjí všechno. Když nemáte ty lidi, tak můžete ty problémy vidět ostře, pestře a zřetelně, ale máte jenom jednu hlavu a jedny ruce, a tak jsem od toho očekávala hlavně to. Potom bylo samozřejmě příjemné to vybavení. Jednak ta pracovní místnost, výpočetní technika, auto, to byl takový bonus, na který třeba zase slyšelo to město, že na ten projekt kývlo. Že to má přidanou hodnotu.

T: Kdo s tím nápadem přišel, to by mě zajímalo?

R: No přišla jsem s tím já. Ne, že bych to sledovala, ale nějaký letáček se mi objevil v poště. Už nevím, zda z kraje nebo z MPSV, ale určitě to byla nějaká taková vstupní informace o tom, že ten projekt bude. Myslím, že jsem se kontaktovala i s někým.

T: Bylo to jednoduché, to tady potom prosadit?

R: Nebylo to těžké.

T: Měla jste možnost ta svoje očekávání někde vyjádřit v průběhu projektu?

R: Pravidelně jsme informovali zastupitelé města, byly předávány ty sešity sociální práce, co vycházely v projektu, celkově vedení jsme komunikovali.

T: A naplnila se ta očekávání.

R: Rozhodně se naplnily, jak jsem řekla na začátku v tom místě, je příjemné pracovní prostředí. Vynikající byly zahraniční služební cesty, pro ten osobní rozvoj sociálních pracovníků o tom, jak je to jinde, to bylo super.

T: V tom projektu vznikaly nějaké materiály, jedním z nich byly Zpravodaje sociální práce, které jsou dnes už u šestého čísla. Přispívala jste do toho?

R: Ano, naše obec tam má příspěvky, psala to kolegyně, i spolu jsme to tvořily, ale teď si nejsem jistá přesně, ve kterém čísle. Myslím, že dvakrát tam byl náš příspěvek, hned v prvním bylo to představení obce jako takové a potom se tam těch patnáct obcí vyjadřovalo k nějakému tématu. My jsme, myslím, měli téma spisová dokumentace.

T: To bylo jedno z témat toho workshopu, tak jste potom zpracovávali nějaký výstup?

R: Ano, dělaly jsme to s kolegyní spolu, ona si to prezentovala pak.

T: Používáte ty materiál v běžné praxi?

R: Řekla bych, že ano. Dělaly jsme to z pozice tak, jak to vidíme a jak to děláme. Netvrdím, že je to ideální, je co zlepšovat. Osobně si myslím, že k celkovému zlepšení vedení těch spisů by napomohlo mít ty standardy. Že by to bylo daný, co to má obsahovat, jakou to má mít chronologickou řadu. Někdo si myslí, že ne, ale já ano.

T: To je možná rovnou podnět k další otázce, co by se dalo v této oblasti zlepšit v těch metodických materiálech. Vnímáte, že se s tím projektem pro vás zvýšila administrativní zátěž?

R: A to si nemyslím. Ten standardizovaný záznam to je povinnost to vést, ta spisová dokumentace se nějak vyvíjí, to ano, ale na každém úřadě možná jinak. Není to ale jednoznačně daný, jak to má být, takže někdo se možná řídí tím správním řádem, někdo prostě tím koloběhem písemností na jednotlivých úřadech. Ale celkově si myslím, že by ten standard nebyl špatnej.

T: Vy jste říkala, že někdo jiný zpracovával monitorovací zprávy a věci spojené s projektem. Kdo to byl?

R: Ten projekt měl svého projektového manažera a měl svého finančního manažera. Takže ty monitorovací zprávy si dělal ten projektový manažer s projektovou pracovnící. Víím, že se dělaly, ale já jsem se toho neúčastnila.

T: Jsme si jistá, že se dělaly. Tu kompetenci měl někdo jiný. Jednou z aktivit projektu je zlepšení spolupráce s MPSV. Vnímáte, že k tomu docházelo.

R: Tak to stoprocentně. Před tím projektem to MPSV pro nás byla taková vzdálená instituce a ten projekt nás přiblížil. I přes to osobní setkávání, i přes toho krajského koordinátora, co měli v Olomouci, i v HK, v každé té oblasti. To bylo stoprocentně hodně přínosný.

T: Vyhovovalo vám to, jak to bylo nastavené?

R: Ano, vyhovovalo.

T: Spolupracujete s tím metodikem?

R: Ano, snažíme se, vedeme s ním korespondenci. Akorát teď v únoru ten projekt skončil, já jsem tady byla březen, duben sama. Myslím si, že tam byly aspoň dvě pozvánky na nějaký workshop, kde jsem se nemohla zúčastnit. V květnu nastoupila nová kolegyně a tu bylo třeba zaučit, takže já si myslím, že se teď po těch dovolených zase budeme moci pravidelně účastnit.

T: Třeba nějakou poradenskou, konzultační činnost s tím metodikem jste měli, aniž by třeba zrovna probíhal nějaký workshop?

R: Pokud by se vyskytl nějaký problém, tak ano, to bychom se obrátili, i když my máme zase vynikající spolupráci s krajským úřadem a tam tu pomoc vždy najdeme.

T: A když se zeptám na tu druhou pozici? Toho sociálně právního poradce v projektu jste využili?

R: Ano, když tu ještě byla ta kolegyně, víím, že toho využila, že něco společně řešili.

T: Myslíte si, že se v souvislosti s tím projektem nějak zlepšila spolupráce s obecním úřadem?

R: Jako spolupráce s jinými odděleními? My jsme malej úřad, jsme závislí jeden na druhým, osobně se známe, tady ta spolupráce byla vždycky dobrá.

T: A změnila se nějakým způsobem v průběhu toho projektu nebo po jeho době podpora ze strany toho obecního úřadu pro vás?

R: Musím zmínit navýšení o jedno pracovní místo, což je přímo ten důsledek. Jinak nemůžu říct. Vždycky je mi dopřáno sluchu a času, když něco potřebuji.

T: To je dobře. Zeptám se ještě na ostatní aktéry v rámci vašeho působení – města. Ať už je to MP, ÚP, lékaři nebo další neziskové organizace. Jakým způsobem s nimi spolupracujete?

R: No víte, to je zase přínos té Agentury pro sociální začleňování. My už máme tu spolupráci letitou, takže i před tím projektem jsme se potkávali. Měli jsme různé pracovní skupiny. Jednak ze školy, z neziskovek, z pečovatelské služby, i z té MP. Tohle tady vždycky bylo už před tím projektem nastavené. Takže to pak dál pokračovalo.

T: Takže když třeba řešíte nějaký případ a přizvete k tomu MP, na jaké úrovni je ta spolupráce, jak to funguje?

R: Tak do konkrétních případů mi úplně nezatahujeme MP, spíš bych řekla, že dostávám nějaký podnět. My to převezmeme, vyhodnotíme, ale už zpětně neinformujeme, co se dělo nebo tak.

T: Ještě mě konkrétně zajímá spolupráce s ÚP. Jak to probíhá?

R: S ÚP spolupráce probíhá spíš neoficiální, a to na základě toho, že tam pracují moje kolegyně, které tu se mnou pracovaly ještě dřív, když tu byl dávkový systém. Takže je ta spolupráce na bázi přátelských vztahů. Ale nemělo by to tak být. Protože v okamžiku, kdy tady nebudu já, tak už pro něho bude ta kolegyně někdo cizí na druhé straně telefonu. Já bych řekla, že s tím ÚP by měla být lepší spolupráce obecně a podle mého názoru je to hodně represivní složka momentálně.

T: Mají jiné zájmy. A jiné úkoly.

R: Jasně, jsou tam ty peníze. Ale vůči těm klientům...no je to můj názor, oni by mi zase dokázali oponovat, že je to jinak. Ale já to tak cítím. Protože to naše chování vůči klientům, kdy se jim člověk snaží alespoň držet hlavu nad tou vodou, z té strany ÚP je tam opravdu vyloženě jen ta úřední pozice. A přitom jsou to tam také sociální pracovníci.

T: Někde při evaluaci jsem slyšela, že vzali do toho projektu někoho z ÚP a to mělo velmi dobrý vliv potom na vztahy s úředníky. Že ty osobní vazby jsou důležité.

R: Ne vždy to tak ale je, protože ten pracovník je tam zaměstnanec a má to určený, že?

T: Myslíte si, že na základě toho projektu se něco v této oblasti změnilo?

R: No úplně si to nemyslím. Já bych neřekla, že se pohnulo tam, či tam. Je to tím, že tam jsou všude ještě pořád nějaké osobní vazby.

T: Kromě toho, že si myslíte, že by ta spolupráce s ÚP měla být hlubší a lépe nastavená, je ještě něco, co vám tam nevyhovuje.

R: Já se tedy ještě vrátím jednou k té spolupráci, protože tady v obci není kontaktní místo ÚP. Vlastně ty lidi musí jezdit a využívat místní hromadnou dopravu, která není vždy ideální. I když ÚP tvrdí, že se snaží prostě ty časy přizpůsobit těm spojům. Tak já doufám, že to tak je. Ale my jsme spolu s panem starostou psali ten požadavek na krajskou pobočku na pana ředitele, zda by tady nebylo možné zřídit alespoň jeden úřední den. Aby tady byl aspoň jeden den pro ty lidi. Nabízeli jsme všechno, jen toho pracovníka. A bylo nám řečeno, že to možné není. Takže ani ta vůle tady není. A oni potom tam jezdí na ten kontakt, aby zřejmě zaplnili ten autobus. Já jsem tam naposledy napočítala dvacet pět lidí.

T: Já rozumím tomu záměru, ale oni možná taky nejsou úplně personálně silní.

R: Asi to tak je.

T: Máte pocit, že se k vám dostávají všechny informace, které potřebujete od těchto zmíněných aktérů?

R: No, že by nás někdo sám kontaktoval, tak to se děje jednou za uherskej rok a že třeba. Teď zrovna tam byl klient, my jsme ho poslali, že tvrdil, že nemá žádné bydlení, tak chtěli, abychom se k tomu vyjádřili. Ale to je spíš jen takový ojedinělý. Spíš my tam telefonujeme a ptáme co proč se to děje. I když já neříkám, že mají vždycky ti klienti pravdu. Oni zpravidla nemají.

T: Jasně, ale já se teď ptám na tu formu komunikace. Protože někde mají nějaký sdílený systém, kde sdílí informace třeba o těch klientech.

R: Ano, on existuje nějaký takový systém, kde se dají sdílet informace, ale zase ne v takové míře.

T: Dobře. Přejít k části, která se týká sociálních pracovníků. Vy jste říkala, že tady vzniklo jedno místo.

R: Vznikly tu dvě pracovní místa projektová. Kolega tady vydržel rok, neboť dojížděl z velké vzdálenosti a dostal pak jinou pracovní nabídku a využil toho a odešel.

T: Zkoušeli jste typové pozice?

R: Zkoušeli, ale u nás se to v rámci tak malého úřadu začalo kumulovat. Pak už tu byl jen jeden ten pracovník. A hlavně tady v tom terénu je stále co dělat. I pro dva. Já jsem tady požadovala dvě stálá místa a jsem vděčná za to jedno. A kdybychom tady byli tři, určitě bychom se nenuidily.

T: Měli byste co dělat. Co se změnilo s příchodem těchto dvou nových zaměstnanců?

R: Určitě se zlepšila ta terénní sociální práce. To předtím prostě nebylo možné zvládat. Horko těžko se zvládali ti klienti, kteří teda přišli sem. Ale chodit intenzivně do toho terénu, chodit vyhledávat, řešit, to se opravdu nedalo. Tak tím se terénní sociální práce zlepšila.

T: Chodí za vámi klienti ve většině případů, nebo jak je to rozdělené?

R: No před tím projektem oni už ani nechodili. Dalo by se říct, že ztratili nějaké takové povědomí o tom, že tady sedí někdo, kdo by jim poradil a pomohl. Ta stagnace byla hodně zřetelná. A přitom ty problémy tu byly, člověk to viděl. Na tom malém městě to prostě vidíte. Takže potom, když ti kolegové začali chodit ven, dávali se všude letáčky na web, do tiskovin, že tady můžou, tak se to postupně hodně rozjelo. Takže to bylo super.

T: Takže kolega odešel po roce a kolegyně skončila s tím projektem? Co ti klienti, kteří zůstali?

R: Tak chvíli to trvalo, protože kolegyně odešla 1.3. a zůstala jsem tady jen já. A já tu pracuju dvacet let, takže ti klienti si zase tu cestu našli do těch dveří. Ono se to pak nedalo stíhat, ale naštěstí pak v květnu nastoupila kolegyně, takže ta proluka nebyla tak velká. Takže si myslím, že to pokračování je dobrý.

T: Takhle vám to vyhovuje, jak je to teď?

R: Já bych teda stála ještě o jednoho pracovníka. Stoprocentně.

T: Vy jste říkala, že se ty typové pozice tady na malém prostoru moc neuplatnily.

R: No ne. A jak jsme tak měli ty workshopy, tak na těch větších úřadech, tak tom ty využívali a na těch menších to splývalo.

T: Moje zkušenost je stejná z těch obcí. Zkoušeli to a pak to splynulo. Jaké jsou podle vás hlavní přínosy těch pracovníků, co byli v tom projektu?

R: Tak rozhodně posílení té terénní práce, posílení depistážní činnosti, a potom řešení problémů těch lidí. Kterým se dostalo péče, když byli objeveni, že ten problém mají. Tak se jim dostalo poradenství nebo vyřešení té situace. Většinou ti klienti nemají jeden problém, ale to se tak kumuluje. Takže třeba s tím člověkem strávíte spoustu času a ten výsledek pak není takový. Je to taky o tom člověku, jestli se chce z té situace dostat a co pro to chce udělat. A oni ti naši klienti mají tu motivaci většinou velmi malou. A právě tam jen ten přínos v tom terénu, neb oni potřebují, aby za nima pořád někdo byl. A proto je to málo. Potřebují je posilovat a upozorňovat. Pořád. Takže když máte na starosti ještě jiné věci, ta administrativa taky zabere čas. Takže ten jeden by se tady ještě uplatnil. Ale je to zase o těch penězích. Ono i ta dotace na výkon sociální práce, já jsem tam taky požadovala, aby tady byly ty místa dvě, ale těch peněz jsme se nedočkali. I když teď nějaké dofinancování proběhlo.

T: Změnila se i kvalita té poskytované péče?

R: Myslím si, že jo. Určitě šla do větší hloubky. Nebylo to jenom takový to, že jste tomu člověku jen tak něco poradila, určitě se s ním intenzivněji pracovalo. Mnohem intenzivněji. A myslím si, že u některých je to vidět, že jsme jim pomohli třeba i s přidělem dávek, třeba i důchodových, které vážly na odborném vyšetření. Ten člověk se bál dojet dál k odbornému doktorovi, tak pak už byl třeba prostor i na ten doprovod. Na to projednání, vyřízení, bydlení. To jsou časově náročné věci, to nevyřešíte jedním telefonem.

T: Taky je to o důvěře.

R: Tak a musíte si vybudovat nějakou vazbu, zapříst ten rozhovor, popovídat si s ním a než se začne pomalu otvírat a než vám něco řekne.

T: Myslíte si, že ta kvalita by se dala ještě něčím zvednout kromě toho, že byste měli nového pracovníka?

R: Tak my jsme malé město a hodně vzdálené, takže ta dosažitelnost těch služeb. Ono je pěkný, že tomu klientovi řeknete, dojděte si tam a tam, ale ta služba je daleko. A navíc, když tam zavoláte, tak je plno, že už nemají třeba kapacitu přijmout další klienty. Takže zase je bezva, že tu máme i nějaké neziskovky. Máme tu nízkoprahové zařízení, máme tady SASKY, dluhovou poradnu.

T: A to je všechno na základě té spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování?

R: Jednak a pak s těma neziskovkama. Je to XX, poradna pro lidská práva, Help-in, ta služba tu zůstala jako tradice po rozdělení krajů. Město má taky svou pečovatelskou službu pro seniory a zdravotně postižené. Myslím, že to tady máme na velmi dobré úrovni.

T: Jakou máte klientelu? Která cílové skupina je nejnvýraznější?

R: Všechny. Jsou to i ti staří a zdravotně postižení. I ti, kteří mají příspěvky na péči. No a pak taková ti nezaměstnaní a sociálně vyloučení. Těch je hodně.

T: Podařilo se vám rozšířit okruh těch klientů. Pro kterou skupinu to bylo nejintenzivnější, ta pomoc?

R: Pro ty sociálně vyloučené bych řekla. Tam ty příspěvky na péči a na to zdravotní postižení, to jsou taková standardní klienti, ti už jsou tady nějakou dobu, ale tady u těch je největší pohyb. Oni se odstěhují pryč, pak se zase přistěhují jiní. Mám pocit, že tady nám vzniká další taková vyloučená lokalita, protože tady zřejmě

někdo koupil takový dům, který byl opuštěný a začal to pronajímat. Je to taková živá čerstvá záležitost, ale mám takovej pocit, že tam budeme mít taky co dělat.

T: Vznikne tam komunita. Máte tady přímo nějaké bezdomovce?

R: Občas se to stane. Vlastně jsme se zúčastnili o toho sčítání, jak bylo teďka na jaře. Ale u nás to není zase tak markantní. Jsou tu lidi, kteří přespávají v hodně neformálním prostředí. A měli jsme i lidi, kteří spávali i v parku. Ale teď zrovna o nikom nevím. Je to třeba do těch pěti lidí. Ale zase jsou tu takoví, kteří bydlí, ale kdybyste to viděla, to je katastrofa.

T: A jsou to i rodiny s dětmi?

R: Ano, přesně. A to je hodně špatný. Ona probíhá nějaká inkluze ve školství, ale ono to souvisí. Ty rodiny nemají normální zázemí, normální byt. No a ty děti, když jdou potom do školky. To je hezký, že se udělalo za A, ale není to B, aby ta rodina měla bydlení. A ono takový děcko, když vám přijde pak do té školky, ono je to vidět. Opravdu je to hodně vidět, že prostě někde bydlí. A teď se od těch normálních maminek zvedne určitá vlna odporu. Je to lidsky pochopitelný, že se jim nelíbí, že to děcko sedí u stolečku s takovým dítětem. Prostě člověk se to musí naučit vnímat i z toho pohledu těch běžných rodin. A tady je to chyba toho státu, že to neumí zajistit. Oni řeknou ano, bude povinná předškolní docházka, bude to super. Ale co je na tom super? Nic. Není to dobře.

T: Ty děti nemají tu základní připravenost?

R: Ne. Oni nepřijdou ani umytý, nemají vyčištěný zuby, a zas na druhou stranu, můžete se divit, že je ta matka nekoupe, když ona tam má jenom hadici ze stěny. A ty ostatní matky to neví, že. Vím to já. Prostě tady toto by nemělo být, aby někdo bydlel v takovém prostředí. A tady se pořád mluví o nějakém sociálním bydlení a pořád to není.

T: Tak teď jsou nějaké nové projekty na toto téma.

R: Ale víte co, to je jen projekt. Do toho někdo půjde a někdo nepůjde. Projekt má také nějaké omezené finanční možnosti. Na všechny se nedostane. Prostě se to musí řešit plošně, celostátně, tohle projektové je nanic. Je to problém a já se bojím, že ho nevyřeší ani ten zákon o sociálním bydlení. I kdybychom ho měli na krásně i zítra, protože nejsou ty byty. Není jak naplnit ten zákon. Zaspali jsme dobu.

T: Děláte nějakou prevenci v obci?

R: Tak prevence bych řekla, že je s těma neziskovkama, třeba ten nízkoprah, to bych určitě vnímala jako prevenci. Děláme to my jako město a zase umožňujeme té neziskovce, aby se tady v tom mohla naplnit.

T: A máte to zaměřené na nějakou cílovou skupinu?

R: To už si ta neziskovka řídí sama a myslím, že to mají pro mladé do 26 let. Těm se věnují. Pak mají nějakou tu sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, pak inkluzivní vzdělávání, potom škola má také nějaké své projekty a MŠ taky, pak jsou tam ti asistenti pedagoga. Dá se říct, že je to určitá forma prevence.

T: A ten projekt přinesl něco v oblasti prevence?

R: Tak možná v tom, že zachytil včas některé ty problémy. Že se vyřešily.

T: Dalo by se v této oblasti prevence ještě něco zlepšit posílit? Napadá vás, kam by to mělo být směřované?

R: Tak třeba mě teď napadá to zdravotní povědomí. To už se o tom začíná mluvit, ale doteď se to neřešilo. A ti lidi o tom nemají ani tuha. Kolikrát vidím, že děcko bere antibiotika, mají to nevhodně uložené. Prostě to neřeší. Hodně lidí to netuší, anebo se jim nechce. To je taky třeba vzít v potaz.

T: Dělalí jste v rámci toho projektu supervizi?

R: Ano dělali jsme skupinovou. Dohromady. Individuální ne.

T: A jak to probíhalo? Ten supervizor jezdil sem?

R: Ano, jezdil sem, byl to supervizor placený z projektu. Na základě smlouvy, dohodli jsme se na nějaké konkrétní věci, nebo se řešilo něco aktuálního.

T: A jakou to mělo četnost ta supervize?

R: Mělo to mít četnost 1 x měsíčně, ale to se vždy nepodařilo.

T: A pokračuje to?

R: Ne.

T: Mělo to pro vás nějaký přínos? Pomohlo to nějak vaší práci?

R: Tak já si myslím, že kolegyně k tomu měl kladnější přístup než já. Asi tak.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? Máte nějaký plán?

R: Snažíme se vytvářet si plán, tam máte těch 24 hodin pro sociální pracovníky, to vyplývá ze zákona, to je povinné. Ale odvíjí se to od té nabídky. Já zas těžko můžu jet někam do Prahy, nebo někam, kde jsou zajímavější vzdělávací aktivity a lepší nabídka.

T: To mě zajímá, když zjistíte, že se potřebujete v něčem zlepšit, vzdělat, tak jak to probíhá?

R: Ne, to já pouze oznámím panu tajemníkovi.

T: Pořádali jste sami v rámci projektu nějaké aktivity?

R: Ne, sami ne.

T: Podám vám seznam a poprosím vás o zaškrtnutí aktivit, kterých jste se zúčastnila v projektu.

R:

T: Máte tady čtyři odborné workshopy. Vytvářela jste z nějakého toho workshopu výstupy?

R: My jsme dělali ještě něco do toho sociálního šetření. Teď si to přesně nevybavuji. Ale myslím, že jsme měli ty příspěvky dva.

T: Jak všechny ty vzdělávací aktivity hodnotíte?

R: Co jsme se zúčastnili, tak byly všechny na velice dobré úrovni. To musím MPSV pochválit, to bylo dobrý a zajímavý. To opatrovnictví třeba v tom HK, to bylo hodně dobrý, to se mi líbilo.

T: Bylo to vlastně v souladu s vašimi vzdělávacími potřebami?

R: Ano, vždy to bylo zajímavé.

T: Máte pocit, že to zvedlo i vaši odbornost?

R: Tak všechno, co vidíte, vás obohatí.

T: Tak jde o to, zda to můžete aplikovat. Což je další moje otázka, zda jste něco z toho, co jste viděla na workshopech nebo zažila na zahraniční cestě, zda jste něco z toho použila v praxi.

R: Tak z těch zahraničních cest to moc nejde, tam je ten systém jinej a nedá se to aplikovat. Největší přínos pro mě měla návštěva těch zařízení. To byl pro mě největší přínos, co jsem viděla na vlastní oči. Tam ta přednáška v té Bratislavě, tak to mi bylo blízké. To bylo vidět, že oni leccos přebrali od nás a něco měli zase takový, řekla bych, hodně striktnější v přístupu k lidem. To Polsko bylo zajímavý z toho pohledu, co jste slyšela na místě. Ale jinak mají úplně jinej systém než my. A v tom Berlíně jsme neformálně narazili na organizaci, která tam rozdávala nějaký jídlo, tak jsme je hned kontaktovali. Tak to bylo takový bezprostřední. Tak jsme se jich vlastně ptali, jak to dělají a jak to probíhá. Mění místa, měli plán, kde zrovna budou, to bylo zajímavý. My se to snažíme rozjet tady taky, teď jsme spolupracovali s charitou tady, ale i s tou potravinovou bankou. Zrovna minulý týden jsme dostali něco a teď přemýšlíme, jak to budeme rozdávat. Já bych chtěla mít ne svazující pravidla, ale nějaký přehled. Proč a komu jsme co vydali.

T: Je to možná inspirace z toho projektu?

R: Ne, to si nemyslím, že to takto vplynulo. Prostě jsme se dozvěděli o nějaké takové možnosti, tak jsme o tom začali přemýšlet a teď to zavádíme. Tak uvidíme, jak se to vyvine. Musíte brát v potaz ty kapacitní možnosti. Nejsme tady od toho, abychom vydávali potraviny. Není to náplň naší činnosti, ale jako doplněk to může být někdy na místě.

T: To je zajímavé. Máte pocit, že ty aktivity nějakým způsobem změnily chod vašeho oddělení? Že jste do toho vnesli nějaký nápad nebo inovaci, kterou jste získali v tom projektu?

R: Nenapadá mě nic.

T: Měli jste možnost poskytnout zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Ano, samozřejmě.

T: A jakou to bylo formou?

R: Bylo to formou dotazníků na konci akce. I google formulář.

T: Jasně. Jdeme do poslední části toho rozhovoru, což je celkové zhodnocení a udržitelnost toho projektu. Mě zajímá, když se ohlédnete zpátky, jak byste to celkově zhodnotila?

R: Bych to řekla, že velmi kladně. Byl to jeden z nejlepších projektů zaměřených na sociální oblast, co jsme tu měli. Došlo k posílení sociální práce, a to byl ten smysl. A prostě vytváření nějakého způsobu, jak se ta práce bude dělat.

T: Takže máte pocit, že se ty cíle naplnily?

R: To si myslím, že ano.

T: Jak hodnotíte to vaše zapojení do projektu? Jaký nejdůležitější přínos to pro vás mělo?

R: Mělo to přínos, že jsem získala kolegy a že jsem se mohla zúčastnit těch vzdělávacích aktivit, které tam byly, ty zahraniční cesty, workshopy, různé další aktivity, to, že jsem poznala čtrnáct jiných úřadů. Že jsem získala kolegy, kterým můžu kdykoliv zavolat. To je úplně super. Samozřejmě že jsme s některými třeba

navázali super spolupráci. Těch workshopů v Olomouci se zúčastňovali i lidé z krajského úřadu, takže potom vlastně když jsem se s nima potom bavila, tak byli taky v obraze, co se děje a proč se to tak děje. To bylo přínosné.

T: Také vnímám, že to propojení úřadů a MPSV je ten největší přínos.

R: Ano a řekla bych, že není nad ty živé kontakty. Že i když ten projekt skončil, pořád je ten organismus živý.

T: Jaký to mělo přínos pro ty klienty ten projekt?

R: Pro ty to mělo taky zásadní přínos. Už jen to, že jim vzniklo takové hlubší povědomí, že opravdu na ten úřad můžou jít, že tam najdou někoho, kdo je bude ochoten poslouchat, pomoci jim vyřídit ty věci, poradit jim a doprovázet je.

T: Jaké jsou nejdůležitější výstupy toho projektu?

R: Tak výborný jsou ty sešity. Potom vlastně ty výstupy najdete na těch stránkách.

T: Ještě mě zajímají přínosy a jejich udržitelnost.

R: Tak ten projekt neskončil, stále se udržuje, jsme zvaní na různé akce, takže to pokračuje.

T: A myslíte, že vy můžete udělat něco, aby ta udržitelnost projektu ve vaší obci byla?

R: Tím, že se budeme zúčastňovat těch akcí a budeme prostě přispívat, jak vznikne potřeba nějaké skupiny, třeba na těch standardech, to by mě hodně zajímalo, ale z časových důvodů jsme to nedali.

T: Takže Být IN. Šla byste do toho projektu znovu?

R: Určitě ano.

T: Je něco, na co jsem se nezeptala?

R: Já myslím, že jste se zeptala na všechno a já jsem toho hodně napovídala.

T: Dobře, tak vám děkuji za rozhovor.

6.1.6 R6

T: Na úvod se zeptám na vaši pozici v rámci sociálního odboru.

R: Jsem na vedoucí pozici. I jsem byla v projektu.

T: Zeptám se na to, zda když tu máte pět a více zaměstnanců, zda jedete podle nějakého plánu. Vlastní plán, podle kterého koordinujete sociální služby.

R: Řídíme se komunitním plánem. A pak tím, co je uvedeno v zákonu o sociálních službách.

T: Máte tu nastavenou nějakou minimální úroveň sociální práce? Nějaký standard?

R: Měla jsem v rámci projektu vést tu Příručku sociální práce pro ORP. Takže to jsem brala jako takový ten předvoj standardů. Když jsem tu v roce 2015 nastoupila, tak jsem to nastavovala ten systém sociální práce,

takže v tom jsem tady v podstatě pokračovala. Nebylo to vyloženě psané, teď už to napsané je, ale pravidla nastavená byla už před tím projektem.

T: Takže jste to implementovala sem a zde potom popsala díky tomu projektu?

R: No díky projektu se to dalo na papír, ale jinak to tak fungovalo i předtím. Byl to ale dokument pro projekt, ale bylo s tím počítáno už v době, kdy nám řekli, řekli, že budeme mít standardy. Takže to není úplně díky tomu projektu.

T: A pomohl vám v tom nějak ten projekt nebo podpořil vás v té tvorbě?

R: Spíš díky tomu, že tam byl dán jako výstup, tak se to vytvořilo. Byla to taková motivace, že když to není nikde legislativně dáno, tak jsme to měli jako aktivitu projektovou. Takže ano, asi ano.

T: Rozumím. Ano, takto to chápu. V tom projektu, když jste zmínila, že jste ho psala, tak jste úplně od začátku, že? Můžete mi popsat, co všechno bylo součástí vaší práce nebo činnosti v tom projektu?

R: Tak v podstatě všechno, co dělám u jiných pracovníků. Vedení pracovníků, vedení týmu, odborné i metodické vedení, zpětná vazba ke spisům a případům. Dělal jsem i intervizi. V podstatě to byli zaměstnanci jako jiní, takže

T: Jaká jste měla očekávání, když jste ten projekt tvořila?

R: Měla jsem očekávání, že se někam posuneme v metodické oblasti vedení sociální práce na obci. To byla moje očekávání. To jsem psala i do těch různých evaluačních dotazníků a vždycky do těch zpráv. Já představa byla, že budeme tím ministerstvem v podstatě posunováni dopředu.

T: Naplnilo se to?

R: V podstatě jsme jenom sdělovali, jak to děláme.

T: Takže ne?

R: Nevnímala jsem to tak a kolegové taky ne. Spíš jsme jen sdělovali, jak to děláme a zpětnou vazbu jsme dostávali minimální, takže jsme si spíš sdíleli zkušenosti, ale ne nějaký progres dopředu.

T: Tak ten projekt ještě neskončil, ještě jsou z toho plánované nějaké výstupy, fokusní skupiny a konference

R: Pro nás v podstatě skončil. Jediné, co hodnotím velmi pozitivně je to, že začaly vycházet ty Zpravodaje sociální práce. Tam, že se to popsalo, aby to bylo inspirací i pro ty druhé obce, které tam zapojené nebyly. Takže v tomto duchu tam byla nějaké moje očekávání, měla jsem představy, že se budeme bavit o tom, že to budeme dělat jinak a která je ta dobrá praxe použitelná pro všechny.

T: Měla jste třeba možnost tam říct, ty svoje očekávání vyjádřit?

R: My jsme to psali do těch dotazníků pořád dokola. Takže předpokládám, že někde někdo i četl určitě. Ono to bylo o kazuistikách, o věcech, co denně řešíme s klienty, ale zkušený sociální pracovník ty postupy v podstatě zná. Nebo zavnímá, že to někdo dělá trošku jinak. Ale my musíme všechno dělat individuálně. Jako bylo to pěkné, ale mnohdy mi to spíš připomínalo výuku ve škole spíš, než posunutí se v té práci nějakým směrem dopředu. Asi jsem k tomu moc kritická.

T: Tak vychází to z vaší představy.

R: Ale s více úřady, které tam byly zapojeny, jsme to probírali a viděli jsme to podobně.

T: Dobře. V tom projektu vznikaly metodické materiály, ať už jsou to ty Zpravodaje, kterých je teď už šest, myslím, a zároveň nějaké metodické výstupy. Vy sama jste nějaké tvořila, předpokládám? Můžete mi říct které?

R: No v podstatě jsem se podílela všech. Na všech těch workshopech, až na to období, kdy jsem marodila, tu příručku jsem dělala, jako v podstatě všechno šlo mýma rukama nějakým způsobem. Pak jsem měla prezentaci, připravovala jsem ty podklady na ten poslední workshop, co byl teď v Olomouci.

T: Zajímá mě, zda ty materiály používáte vy a vaši kolegové ve své praxi? Ty, co vznikly v to projektu.

R: Tak tu příručku mají všichni povinně nastudovat. Respektive tady těch lidí moc není, to jsou tři lidi v to úseku. Takže všichni ji dostali, aby měli přehled, ale tam nejsou ani tak věci, které by neznali, že nedělají. V podstatě jsem to dala na papír a popsala. A ostatní to mají brát jako doporučení a jako metodický materiál. Teď se tu bude vyměňovat ta kolegyně, takže to budu brát tak, že to bude pro zaučení dobý materiál. A postupovali jsme to i krajskému úřadu, který se k tomu bude vyjadřovat, aby to bylo aplikovatelně pro tu úroveň našeho kraje. Takže za mě mít to jako inspiraci pro ostatní. My jsme ještě měli workshop náš, interní, pro lidi z okresu a z kraje vlastně, to bylo v září nebo v říjnu a tam jsem měla sezevané obce XX a krajský úřad, v podstatě jsme to měli zúžené, abychom si nasdíleli veškeré činnosti v rámci úseku sociální práce. Jak to děláme my a jak to dělají ostatní a výstupem toho byly taky ty prezentace a nějaké podrobnější zápisy. Sdíleli jsme si, jak to děláme, kde jsou ta úskalí v praxi. I tam byl samozřejmě prezentovaný projekt jako takový včetně typových pozic, očekávání.

T: Výborně, díky. Jak vnímáte administrativní zátěž spojenou s tím projektem? Bylo to náročné ve zpracování, měli jste na to někoho najatého? To, co souvisí s projektem.

R: První rok jsem to dělala sama a pak jsme si vzali kolegyni na dohodu, která to dělala. Takže tak to bylo jedno s druhým, pak jsme do toho zapojovali i ty holky z projektu, takže to byl takový mishmash..

T: Takže bylo to únosné?

R: No pro mě jako pro vedoucího moc ne. Ale tam to bylo o organizaci a o domluvě, pak se to dalo, pak už to bylo schůdnější.

T: Vnímáte, že vznikaly nějaké problémy, nebo nějaké bariéry při realizaci toho projektu?

R: V jakém slova smyslu?

T: V jakémkoliv, ať už personálního typu nebo v komunikaci s obecním úřadem, nebo třeba něco, co by vám bránilo účastnit se těch aktivit.

R: Jako asi byl problém v tom, že tu byly trochu boje o klienty, protože podle mého názoru ty dva úvazky byly naddimenzované, ale jinak to v tom projektu pojmout nešlo. A co bylo úskalí i to, že se na tom místě protočilo hodně lidí, že to bylo takové, ne hodně lidí, ale na to místě, které mělo být takové spolupracující, tu byli nabraní dva lidi, potom se odcházelo na rodičák, takže se těm lidem dávali jiné smlouvy na delší dobu. Takže se překumulovaly ty činnosti a ty úvazky, což mně se moc nelíbilo, ale byly situace, které jsem ovlivnit nemohla, takže prostě nebylo udržitelné, aby to ti lidi dělali až do konce. Tam to bylo o dvou změnách a ten posun se mi nezdál moc pozitivní, ale chápu to, že vedení třeba chtělo vyhovět těm

pracovníkům. Takže se to tak překlápělo a tím pádem to bylo nevyhovující směrem ke klientům, to že se tam točili ti pracovníci. Ale obecně ten projekt nebyl přijat pozitivně vedením města, protože se tam nevidělo to důvodné, to hmatatelné. Ale to je obecný problém těch měkčích projektů, kde ty výsledky nejsou tolik vidět. Můj zájem na tom projektu byl skutečně posunout tu práci někam. My jsme personálně byli poměrně zabezpečeni do té doby, takže abychom díky těm pracovníkům rozšířili nějakou aplikaci těch metod, vyzkoušeli nějaké nové aktivity, na které nebyl do té doby čas, protože se to zdržovalo v rámci toho povinného úvazku, který tady byl. Nebo těch třech, které tu máme na sociální práci. Takže ta fluktuace a přehazování klientů bylo podle mě v tomto tou bariérou.

T: Dokážu si to představit.

R: Ještě ti někteří klienti se překlápěli z té stávající práce na ten projekt, takže to bylo i takové administrativně náročné. Uchopit ty převody, těm lidem to oznámit, vysvětlit. Na ty klienty díky projektu bylo více času, na což najednou ti klienti nebyli úplně zvyklí, a o to je teď těžší ten přechod, protože najednou na ně není tolik času.

T: Vnímám tento faktor v obcích, kde si neudrželi pracovníky toho projektu, což je většina. Zeptám se, jedním z těch cílů bylo prohloubení spolupráce s MPSV a získat od nich nějakou metodickou podporu. Jak to vnímáte tu spolupráci?

R: Já ro nejsem schopná objektivně posoudit, neb já jsem se jako vedoucí v té oblasti moc neposunula. Na ty porady jsem první část jezdila já, ale tam jsem nějakou metodickou podporu nedostala, tam jsme spíš řešili nějaké technické věci, někdy se tam řešily i věci na monitorovačky, ale metodické vedení ne. Možná nám někdy poslali něco z těch Zpravodajů, materiály, které se distribuovaly všem, a ty výstupy z těch workshopů, ale ty jsou v podstatě v těch zpravodajích. Ale jinak že bych nevěděla, jak řešit nějakou věc v rámci vedení té sociální práce, tak to ne.

T: Přišlo vám, že je to věc odbornosti nebo je to něco jiného, třeba toho celkového uchopení?

R: Mně přijde, že je to problém agendy napříč celou tou republikou, že je to nevymezené, neuchopené, každý to dělá nějak. Takže moje představa byla ne, že se všichni sjednotíme, ale nasdílíme si jaká je ta varianta asi nejlepší.

T: A domluvíte se na ni. Uchopíte to.

R: Tak. Takže to byla moje očekávání asi primárně. Samozřejmě pomáhat těm klientům. Ale na tom se to dalo vyzkoušet. V podstatě jsme pokračovali v tom, jak jsme to dělali do té doby akorát s více pracovníky.

T: V rámci toho projektu vznikly dvě takové podpůrné funkce, jeden byl krajský metodik a druhý právník, který byl zaměřený na sociální problematiku. Využíváte těchto dvou podpůrných možností?

R: Nevyužíváme. My jsme to psali do těch evaluačních dotazníků. Můj názor je ten, že by tam pravidla být měla. Ale to naše území ORP je tak malé, že kdyby tam měl být jeden pracovník, které jen dělá ten terén a druhý si ty klienty opečovávat, nebo pracovat s nimi intenzivně, tak ten jeden je nevytížený a ten druhý toho má hodně.

T: To teď mluvíte o těch typových pozicích?

R: Takže tady není takový příliv těch klientů, nebo není tady taková potřeba být v terénu často. My jezdíme pravidelně, vyhledáváme klienty, provádíme depistáž, když někoho dlouho nevidíme, hlavně v zimě, tak samozřejmě několikrát týdně chodíme po těch lokalitách. Dokážu si to představit třeba v XX, v nějakém větším městě tady ty pozice mít rozdělené, ale u nás se to nedalo udržovat, jak to bylo stanovené v tom projektu. To jsme už od začátku, v podstatě od toho prvního monitorovacího období reflektovali, že to prostě nelze. Že v podstatě ten jeden by byl vytížený na 30 a ten druhý dost méně.

T: A je to tak, že ten krajský metodik jede v tom plánu typových pozic a vyžaduje, aby to tak bylo? Nebo je to na vás? Protože já vnímám, že ty typové pozice nejsou stanovené, je to v režimu ověřování.

R: Ano. Je to tak. Tady jsou dva čistí sociální pracovníci, jeden má ještě nakumulovaný úvazek s kurátorem, takže pracuje s těma lidma, kteří jsou ve výkonu trestu. Tím, že jsou to dva lidi a jeden je kdykoliv někde v terénu, nebo druhý jde do terenu za dvě, či tři hodiny, tak je pro mě obtížné říct klientovi přijďte zítra, protože ten je tam. Takže v podstatě doteď je tady pravidlo, že klienti jsou rozdělování podle nějakého časového vymezení, kdy ti klienti tu jsou. Ještě kdybych je měla označené podle funkcí, tak se to velice komplikuje, je to nezastupitelné, neobhajtelné pro mě u vedení. Ale hlavně mi to přijde pro tu naši lokalitu nevyužitelné v tom rozsahu, v jakém by to podle mě mělo být správně. Navíc podle mě v tom projektu byla ještě nějaká hodně procentuální účast těch pracovníků v tom terénu, což z naší strany nebylo moc dobře využitelné, protože to by tady těch klientů muselo být jednou tolik, abychom mohli být pořád venku. A ti klienti prostě chodili sem. A to byli věci, které se dle mého názoru měly více řešit na těch setkáních. Mě přišlo, že všichni děláme sociální pracovníky, ale nikdo je neděláme podle těch typových pozic.

T: Já to tak vnímám, z těch proběhlých evaluací, že to tak dopadlo. Že to někdo zkoušel nějaký vymezený čas a pak se většinou vrátil k původnímu, a to jsem ještě nebyla všude, protože se to na jedné straně nepotkávalo organizačně a na druhou stranu s důvěrou těch klientů, kteří měli určitou bariéru sdílet dva lidi. Což je pochopitelné. Ještě se vrátím k tomu právnímu poradenství. To by mě zajímalo. On je v Olomouci, ten projektový, tedy by mě zajímalo, zda ho někdy kontaktujete, nebo jak a s kým řešíte své právní věci?

R: V tom projektu nebo i teď?

T: V tom projektu i teď.

R: No já jsem ani nereflektovala, že jsme to tam měli. Ono se to tam dost často měnilo. Párkrát jsme byli s tou paní XX,

T: To byl ten krajský metodik.

R: Ano, tak s ní jsme se připravovali na ty workshopy. Ale že bysme řešili s někým právní věci, tak ne. Akorát jsme dostávali zpětnou vazbu k těm materiálům, co jsme připravovali na workshopy. Takže nám tam potom nějaké paní z Prahy přijela řešit, že tam máme špatně formuláře, ať si je předěláme. A to byl přesně ten okamžik, kdy jsem čekala, že nám řeknou, tady máte, tyto použijte na prezentaci pro ostatní obce. Takže my jsme si to nějak nachystali, pak jsme zjistili, že to děláme blbě, takže jsme to předělávali podle nějakých kritérií. Ale přišlo mi to prostě až někdy na konci projektu pozdě. Pak jsem to tedy řešila s našim krajským úřadem, měli jsme tu kontrolu, před měsícem nám přišly výsledky, takže jsem si nechala posvětit našim krajským úřadem, jestli to děláme dobře nebo ne. A dostali jsme metodická doporučení našeho kraje, takže jsem šla touto cestou. Je to pro mě stěžejní, jsme vedeni našim krajem. Já jsem jezdila v průběhu toho

projektu na kraj, kde jsem těžila více informací než z toho projektu, které jsem pak následně aplikovala do toho projektu.

T: Rozumím. Vy jste říkala na začátku, že jste úplně necítila podporu od města tady pro tento projekt. Můžete to blíže specifikovat? Co tam v tom bránilo?

R: Asi to bude problém většiny úřadů nejen mě. V podstatě jsou podporovány projekty, kde je vidět nějaký výsledek pro obec i pro občany.

T: Výsledek ekonomický?

R: Výsledek viditelný. Tady v tomto projektu byl přínos dva pracovníci a to, že bude pomáháno klientům, ale nebylo to třeba tak viditelné pro vedení pro radu města, pro zastupitelstvo.

T: Otázkou je, zda sociální služby mohou mít výsledek, který je okamžitě viditelný.

R: Nejsou viditelné, ale ten zájem možná. Že to není úplně oblíbená cílová skupina nebo všechny ty problémy, které jsou řešeny. Takže já jsem se potom v průběhu toho projektu snažila radu informovat o výsledcích, kolik je podpořených osob, co se zvládlo, co se podařilo. A teď jsem jim na poslední zastupitelstvo natiskla všem tu naši příručku. Protože tam v zadní části máme popsání případy, máme tam podrobné kazuistiky, aby si to nastudovali. Případně aby viděli, co ta práce v té obci obnáší. Zpětnou vazbu žádnou nemám, ale je to minimum, co jsme pro to mohli udělat.

T: Změnilo se to, ten přístup po tom projektu? Nebo vidíte v této oblasti nějaký progres?

R: Ne.

T: Jak se vám spolupracuje s různými aktéry, kteří by mohli být činní v sociálních službách? Ať už je to ÚP nebo MP nebo neziskové organizace?

R: Ta spolupráce je dobrá. Ona už předtím byla dobře nastavená, už to všechno nějakým způsobem fungovalo. My nejsme velcí, abychom zjistili, jako hurá můžeme spolupracovat, nebo můžeme udělat jednání. My jsme prostě ty aktivity, třeba ty bezdomovce, hledali díky MP, díky kolegům z bytového družstva, a podobně. Jako ty informace jsme dostávali už předtím, teď už jako by spíš díky tomu projektu tam bylo více času na to, si je třeba zavolat. Tím, že to byla jedna z projektových aktivit, tak jsme to díky tomu projektu udělali jako výstup. Napsali a udělali.

T: Ta evaluace se spíš zajímá o to, zda se to díky tomu projektu nějak posílilo. Tak pokud jste třeba získali prostor na společné aktivity, tak i tak se to dá interpretovat.

R: Vnímala jsem to jako velkou časovou zátěž i pro tu druhou stranu. Byla tam vůle teda z mé strany, aby ty schůzky probíhaly pravidelně. Postupem času jsem zjistila, že to není z jejich strany úplně pozitivně hodnoceno, takže jsem to zredukovala úplně na minimum a kolegové si pak chodili pro ty jednotlivé případy a ta setkání byla jen na té personální úrovni s tím konkrétním pracovníkem. A pak si myslím, že jsme dělali nakonec jen dvě z těch plánovaných šesti. Konkrétně s ÚP. Navíc tam je stěžejní i to, že my se s těmi aktéry potkáváme i v rámci toho komunitního plánování, kde chodím já, koordinátor. Takže já jsem vždy na každé té akci ty informace o projektu poskytovala. I díky těm aktérům, kam jsme se posunuli. Takže využívala jsem těch setkání při těch komunitních plánováních i při těch pracovních skupinách. A myslím si, že aspoň

dvakrát jsem měla vystoupení na kraji na poradě, kde jsem jim prostě řekla, jaké jsou vize, typové pozice, že se můžou u nás informovat na ten průběh projektu, na to, kde jsme.

T: Zaznamenala jste nějaký ohlas?

R: Za kraj tam s námi byl i XY, takže ohlas byl v tom, že jsme si spolu občas volali a podporovali se, některé věci jsme si vyjasňovali, jako třeba to, co se po nás chce a jak si každý vedeme. Taková vzájemná podpora.

T: Tam jsem byla a vím, že ve XY to jede a funguje. Tam mají o podporu od náměstkyně na městě a přijde mi to jako důležité.

R: Oni si díky tomu vzali lidi, které vůbec neměli předtím.

T: Ano a vzali si jednu zaměstnankyni z ÚP a ta to hodně ovlivnila ty služby, neb mi přišlo, že tím hodně žije.

R: To je dobře. Já vím, že tam na tom byli úplně závislí. Já jsem tu už finanční podporu týmu měla těch pracovních míst, takže tohle byl opravdu bonus navíc. Takže k tomu se asi pak dostaneme k tomu týmu, k tomu co do budoucna. Na tom kraji to občas někdo zavola, chtěl poradit s nějakým formulářem, ale že bysme byli nějakou inspirací, to asi ne. Ale bylo zajímavé to poslouchat, když jsme se tu v září potkali jak to, kdo děláme, jak to dělají XX, které jsou v porovnání s námi stejné, že je to nejen o těch lidech, kteří tu práci dělají, ale i o tom vedení, o tom, co nám dají za možnost, kolik nám dají financí, možnost navýšení těch úvazků a podobně.

T: Tak. Příchod nových sociálních pracovníků. Vy jste říkala, že přišly dva. Jak ten nábor probíhal?

R: Jednu pracovníci jsme si stáhli z jedné sociální služby a druhý ten už byl dlouhodobě vedený na personálním. Proběhlo to rychle, ani nebyl problém to obsadit. Spíš tam byl problém s tím, že když to bylo na dobu určitou, ty lidi tam udržet.

T: Změnilo se něco v rámci odboru, když k vám přišli noví pracovníci?

R: Byly to hodně komplikované osobnosti. To bych řekla ve stručnosti. Takže se to trochu pobořilo v týmu bych řekla, docela škaredě, ale to je tak u lidských zdrojů.

T: A oni už tu nejsou?

R: Ne, ani jeden. Oni odešli průběžně. Respektive ten jeden pracovník se tu protočil na třech pozicích. A na projektu byl asi půl roku. Ta kolegyně asi tři čtvrtě roku. Tam byly nějaké disciplinární problémy a nebylo to moc příjemné.

T: To mě mrzí. A co to přineslo? Dokázala byste říct i nějaká pozitiva?

R: Jako konkrétní?

T: Ne, můžete to vzít obecně.

R: Já vnímám to, že ti pracovníci měli na ty klienty hrozně moc času. Až moc a naučili tím ty klienty nějaké závislosti a byla taková situace, kdy jsme tu měli intervizi a kolegyně mi říká, já vlastně ani nevím, proč mi ten klient dnes přijde, já nevím, co s ním budu řešit. Tak to bysme se měli zamyslet nad tím, jestli je to ještě klient, který potřebuje podporu, abychom mu ji dávali. A jestli se neschyluje k tomu, že děláme klienty závislé na nás. A pak se mi to i potvrdilo, když jsme pokračovali v těch spisech stávajícími pracovníky, že tam

byly vidět určité rezervy, různé přešlapy a chyby. Zbytečně se někde dělaly souhlas s poskytováním údajů, kdy se spoustu věcí dělalo za klienty. Takže takové to gro sociální práce že tam úplně nebylo.

T: A nebylo to způsobeno tím, že jste se třeba zavázali, že budete plnit nějaké hodnoty nebo hodiny s těmi klienty (MI)?

R: My jsme celkem plnili v klidu. Ale já bych řekla, že byli ti pracovníci už od začátku tak nastartovaní, že se snažili co nejlépe. Aniž by věděli, že už to není v pohodě. Oni neměli žádné nadstavené časy, nebo počty klientů. My jsme vycházeli z reality, která tady byla. Ale těžko říct.

T: Já to vnímám, je to téma toho projektu. Že se s příchodem nových pracovníků v rámci týmu stanovuje těžko ta míra toho, co vlastně pro toho klienta ještě udělat a toho, co by byl schopen udělat sám. A vnímám v tom, že je to hodně o osobnosti toho sociálního pracovníka kam až je schopen jít. Jestli tohle lze nějak nastavit v rámci týmových porad nebo se tím má zabývat supervize?

R: Přesně tak. Já jsem v závěru měla pocit, že mám čtyři sociální pracovníky bez rozdílu v podstatě. Všichni pracovali s klienty, všichni chodili do terénu, všichni měli náplň práce v podstatě stejnou, akorát dva byli pod záštitou projektu a dva byli pod úřadem. Nevím, zda to bylo tím, že skutečně nebylo tolik klientů, že se takto rozvrství, v konečném důsledku se tam přetahovalo pár klientů, protože někteří bohužel zemřeli, někteří se odstěhovali, ale to bylo opravdu pár. Ale z dlouhodobého hlediska opravdu ty čtyři úvazky, to bylo na město moc. Pro mě to bylo o tom, že ten pracovník měl mít nějakou rezervu na testování těch pozic, nějaké to metodické zkoumání, těch principů sociální práce, takže spíš takto to vnímám.

T: Jak je to teď? Teď jste zpět na stejných počtech pracovníků? Je to vyhovující?

R: My jsme si chtěli jednu tu holku udržet, jednu ze dvou, protože ta druhá byla těhotná, a to jsme věděli poslední měsíc, že určitě nebude chtít zůstat na úřadě. Ta druhá měla zájem zůstat, my jsme o ni taky měli zájem, ale neměli jsme na ni peníze. Tehdy ještě nebyly stanoveny výpočty dotací na sociální pracovníky na letošní rok, ale nebylo tam ani počítáno s celým úvazkem. Já jsem tam dávala nějaký tři čtvrtě až půl úvazek, protože to už bylo tehdy kvůli přenesené a samostatné působnosti, ale mě tady chybí prostě zastupitelnost těch některých agend. Takže takhle to bylo namyšlené, chtěla jsem zachovat tři čtvrtě úvazku z toho důvodu, abych si to nemíchala. Ale ta holčina, protože to bylo závislé na vedení, na radě, na schválení dalšího pracovního místa. Rada to přislíbila té holčině až na konci března, tak měsíc po ukončení projektu a ona si mezitím našla jinou práci. A potom jsme to nějakým způsobem už nechali být. A teď to aktuálně nechávám tak.

T: A vyhovuje to klientům, tak jak je to teď?

R: Já si myslím, že ano. Jak se tady teď mění další slečna, to je tady prostě mladý odbor, tak se to tady točí. Takže nějaká opatření budu dělat nejdříve v příštím roce. Dotace byly fakt dofinancovány, ale ne nijak závatně, a to nebyl důvod k přijetí dalšího pracovníka.

T: S jakými cílovými skupinami nejvíc pracujete?

R: Tak ono je to mišmaš. Hodně jsme zavedli v době projektu pomoc a poradenství při psaní návrhu na úpravu rodičovské povinnosti, takže jsme dělali klasickou práci s dospělými jakoby poradenství, protože nemáme poradny, ani dluhovou poradnu, ani občanskou poradnu. Takže jsme saturovali tady tu absenci, bohužel jsem měla pocit, že se někteří klienti na to hodně naučili, zbytečně. Protože mnohdy to nedělají ani

ty poradny. Takže jsem to teď po projektu upravovala, že skutečně pomáhat psát jen těm, kteří jsou objektivně neschopní, případně jim to jen rozepsat. Nebo jim dát do ruky ten leták, nebo my máme vzory, aby si to udělali sami. Jinak je to prostě klasika. Chodí sem klienti, které už vedeme dlouhodobě, osoby bez přístřeší. Máme takové klienty vyloučené, ale žijí v nějakém prostředí, v nějakém bytě, v nějakých horších podmínkách. Takže s nimi pravidelně pracujeme, senioři se k nám dostávají v podstatě, až někdo oznámí, že mají osamělé seniory někde v okolí, nebo že dělají nějaké problémy. Romská menšina k nám samozřejmě dochází. Rodiny s dětmi ty v podstatě řešíme přes OSPOD, ale pokud je potřeba nějaká ta úprava, to poradenství nebo hledání bydlení, takže i s tím pomáháme. Jako asi není tu nějaká skupina, která by tu převažovala.

T: Rozšířil se počet klientů v nějaké té skupině v důsledku projektu?

R: To si nemyslím. Snažili jsme se pravidelně lobovat u starostů, když jsme byli mikroregion, nebo i ze začátku projektu jsem jezdila ještě tehdy s tím kolegou, co tu byl po starostech a dávali jsme jim nabídku, ať konzultují, že máme kapacitu jezdit do těch obcí na podnět, když mají občany někde, fakt ty osamělé seniory někde. Ale tam je těžké ty lidi nalákat někde, aby vytipovávali, protože nechcous být ti špatní. Ale občas několik případů bylo, že nám hlásili, že se prostě dospělí nemůžou domluvit se seniory, takže jsme tam prostě vykonali terén a udělali jsme tam poradenství, případně jsme zkoušeli vyhledat bydlení a jiné alternativy. Těžko se mi to posuzuje, ale nebylo to v nějaké velké míře, spíš jsme se dostali do povědomí díky té osvětě, díky té naší publikační činnosti v tom našem místním plátku, posílala jsem občas pak i emaily jako pak informující. Aby věděli, že máme projekt, že pracujeme sociálně s dospělými, že se na nás mohou obrátit. Ale v podstatě my jsme oslovovali to, co jsme mohli. A je také důležité podotknout, že když se ten projekt v roce 2015/2016 tvořil, že tady byl rapidní nárůst klientů, který se potom díky té vysoké zaměstnanosti zase velice rychle poklesl. Takže já, když jsem ten projekt psala, tak tady bylo daleko více problémů, i co se týče přílivu lidí na ubytovně. Takže ono se to v tom možná hodně promítlo. Že nebylo tolik nových lidí. Bylo jich dost, ale ne nějak závratný počet.

T: Děláte nějaké preventivní aktivity třeba ve spolupráci s jinou organizací nebo sami vytváříte?

R: Nevím teď v jakém slova smyslu. Teď mi tam skáčou různé služby, ale že bychom vyloženě dělali osvětu jako před občany, to asi ne. Že informujeme o tom, že jsou takové služby, já nevím, třeba K centrum, ale vyloženě, že by to byla iniciativa města, řekněme třeba tu reklamu, tu součinnost.

T: Takže ani ten projekt nepodporoval u vás žádné aktivity, kampaně, nebo letáky?

R: Leták jsme měli a ten se dával různě po těch institucích. Ale jestli působil preventivně, já nevím. V novinách to bylo přemýšlím.

T: Jdeme do té kategorie vzdělávání. Mě zajímá, zda jste v rámci toho projektu měli supervizi. Zmínila jste intervizi, kterou jste dělala vy sama. Měli jste ještě nějakou supervizi?

R: Supervizor sem jezdil. Chodil sem minimálně jednou za dva měsíce, ale snažili jsme se asi každý měsíc. Já bych se musela podívat do těch prezenček, mě se to zase míchá s OSPOD a se mnou. Ale asi ano, čerpalo se hodně.

T: Ty supervize byly skupinové, předpokládám?

R: Byly skupinové, zároveň ty poslední byly individuální. A byly s tím týmem sociálních pracovníků.

T: Jak byste je hodnotila?

R: Já jsem na ně nechodila. A mně nepřišly nějak jiné než ty, které jsme měli do té doby. My ty supervize tady máme celou tu dobu, co tady jsem. Takže asi nijak.

T: A pokračujete v nich?

R: Ano. Položka vzdělávání a supervize pro mě nebyla nijak závratnou, protože já jsem je měla z jiných zdrojů v minulosti, takže tak.

T: Jakým způsobem zjišťujete vzdělávací potřeby vašich zaměstnanců?

R: Máme pravidelně jednou dvakrát ročně podle potřeb, přehodnocujeme individuální plány vzdělávání pracovníků. A ty se dělaly pro ty projektové i pro ty stávající. A u toho projektu, když jsem ho psala, tak jsem tam psala nějaká témata, která by měl vždycky ten pracovník na obci absolvovat, když tu práci začne dělat. I si myslím, že se nám je podařilo poměrně dobře dodržet. Takže to jsme odhadli.

T: Poprosím vás o zaškrtnutí těch vzdělávacích aktivit, na kterých jste byla.

R: Já jsem určitě nebyla nikde na společných školeních. Ale dělali jsme ten náš.

T: Vy jste z toho workshopu Dokumentace sociálního pracovníka dělala nějaký výstup a ten vyšel pak následně ve Zpravodaji, tuším č. 4

R: Toho je tolik, že si to špatně vybavuju. I kdy to vyšlo.

T: Já si myslím, že jsem četla vaše představení ve Zpravodaji č. 1 a pak ve 4 právě tento článek. Jak to hodnotíte obecně ty vzdělávací aktivity, které byly pořádány v tom projektu?

R: Já myslím, že ty workshopy byly přínosné, ale na ty zahraniční cesty já jsem nejezdila, takže nevím. Ale kolegové někdy byli spokojeni, někdy ne. Já nevím, zda se to dá aplikovat na ČR, ale jako inspirace je to dobré. To by se vyjádřili asi spíše ti, co tam jezdili. Já jsem měla od nich pozitivní zpětnou vazbu. Já vím, že nebyl ani problém nasbírat lidi, aby tam jeli. Všichni o to měli zájem, takže si myslím, že tohle bylo fajn.

T: Vnímáte, že absolvování těch aktivit nějakým způsobem ovlivnilo vlastně chod toho vašeho odboru?

R: Já nevím. Já vám to asi nejsem schopná říct, protože tam byli většinou ti projektoví pracovníci odboru. A s těma stávajícíma, to by tam asi museli být, ale ono se to hodně měnilo a já jsem to s nimi ani neřešila. Takže popravdě, asi ne. Ale ty výstupy, ten Zpravodaj, to je dobré. V říjnu jsem tam byla s kolegyní, ta byla teprve měsíc nastoupená, tak ta byla nadšená, protože se něco dozvěděla, a to pro ni bylo takové oživující. Takže měla nějakou inspiraci k té praxi a taky jak dělat tu administrativu, pak jsme byli trochu rozhašení z toho, že to neděláme dobře, takže jsme to konzultovali s krajem. Tak jak co asi. Ale ano asi, do té doby se tím nikdo nezabýval.

T: Myslíte si, že to mělo vliv na ty klienty? Že něco z toho, co se tam ti pracovníci na těch seminářích a workshopech dozvěděli, že měli možnost aplikovat v práci s klienty?

R: Já si myslím, že ano. Tak ono to bylo komplexně pro tu agendu přínosné, akorát jde o to nastavení, aby to bylo zase dobře. Jinak si myslím, že ty případovky na těch různých setkáních, kdyby to nebylo v tom projektu, tak by to ti pracovníci ani tak intuitivně nedělali úplně sami od sebe, takže jakoby v tom

experimentování, v tom, že se opravdu svolal ten tým, i ty intervize, že jsme o tom diskutovali, že se tam ta profesionalita posunula.

T: Na mě dělá dojem z těch již proběhlých rozhovorů, že nejsilnější byla možnost toho setkávání mezi těmi sociálními pracovníky na těch workshopech a možnost sdílení těch situací. Tak bych chtěla vědět, jaký vy na to máte pohled?

R: Nevím. My, když jsme měli tu skupinu v Olomouci, tak mě tam ta skupina trochu rozhodila, než by mě podpořila, teda ani ne tak mě, jako kolegyni, která mi to pak říkala v autě, že byla zděšená, jak prostě po prezentující z jiné obce měly kolegyně dost hrubé narážky na to, že to dělá špatně a jak je všechno protizákonné a podobně nějaké nesouhlasy. Takže pro mě to bylo takové zděšení, jak se dokážou někteří při takových pozitivních setkáních, kde bysme měli sdílet spíše než si něco vyčítat. Já, když jsem tu skupinu vedla, tak jsem se tam taky setkala s takovými rýpavými otázkami, jak to můžete stíhat a proč to děláte takto a takto. Tak jsem řekla, takto to prostě děláme a jenom vám sděluji, jak to děláme. A pokud je to špatně, tak vám to tady nebudu říkat, protože mi to nikdo neřekl. Takže v tom jsem měla pocit, že je to takové neuchopené, že tam máme něco sdílet, ale někteří byli hodně kritičtí a myslím si, že to nebylo na místě. Já jsem to osobně nezažila, ale kolegyně říkala, že tam po ní řvali doslova a podobně. Je to asi o lidech všechno.

T: Měli jste možnost dávat nějakou zpětnou vazbu? Vy jste říkala, že jste ji dávala do evaluačních dotazníků. Takže měli?

R: Ano.

T: Jsme na konci, jen by mě zajímalo, jak hodnotíte průběh toho projektu u vás?

R: Asi dobře. Měla jsem z toho obavy, aby se všechno zvládlo, ale všechna úskalí, rizika, personální obsazení, všechno se nějakým způsobem zvládlo. Na konci se zvládla udělat i ta příručka. Takže všechny ty aktivity se naplnily. Takže já myslím, že dobře.

T: Vnímáte, že se třeba naplnily i ty vaše cíle, které jste si do toho projektu nastavili?

R: Část, všechny ne.

T: A ty, které ano?

R: Tak ta profesionalizace. Že si ti pracovníci uvědomili, že to není jen o nějakém neuchopeném pomáhání, ale že to jsou metody práce. Že by se to opravdu mělo nějak promyslet, aby aktivně plánovali, dělali tu administrativu, hodně často jsem jim vysvětlovala ty podmínky. Takže ta snaha o tu profesionalitu tam byla. Dále to poznání těch zahraničních modelů, spolupráce v rámci té celorepublikové sociální práce, takže to myslím, že se podařilo. Na nějaké té úrovni ano.

T: Šla byste do toho znovu?

R: Nevím. Asi za jiných podmínek ze strany vedení města. Aby to nespadlo vyloženě pod odbor, ale aby to bylo pod projektovým oddělením. Protože to byla nesmírná časová a administrativní zátěž pro mě jako pro vedoucí. Asi to cítím tak, že jsem byla hodně iniciativní na začátku a s očekáváním, ale to mě vyléčilo v průběhu.

T: Já to taky tak vnímám.

R: Asi znám demotivovaně a pesimisticky, ale spíš na začátku jsem měla takový ten ideál, že se něco posune. Takže možná se posune, ale bude to ještě chvíli trvat.

T: Ano, v tomto oboru je to běh na dlouhou trať. Jen mě mrzí, že se vám nepodařilo udržet ty pracovníky. Mně přijde, že ten krátký časový úsek v projektu není úplně vypovídající o tom, co by se mohlo stát.

R: Jinak já jsem ráda za tu zkušenost. I za zkušenost spolupráce s MPSV, já jsem možná měla nevýhodu v tom, že vedu celý odbor, OSPOD, sociální práci, mám několika letou praxi v sociálních službách, takže já, když jsem sem nastoupila, tak tu byla sociální práce na úrovni mínus deset. Tady pracovníci nepracovali, nevěděli, co to jsou intervence, neuměli dělat tu profesionální práci. Postupem času se nám podařilo to tady zavádět a tím projektem jsem to chtěla posvětit. Věděla jsem, jak to funguje na OSPOD, jaké jsou minimální standardy, i v jiných oblastech, ale byla jsem zděšena, jak tady funguje ta sociální práce na obci. Takže kdyby se někdo začel to té žádosti i těch monitorovaček, tak já jsem tam o tom psala, když jsme ten projekt podávali.

T: Napadá vás ještě něco, na co jsem se nezeptala a co by mělo zaznít?

R: Asi ne. Možná to mohlo být trochu jinak uchopené. Myslím si, že je úspěch, že se do toho 15 obcí zapojilo a že je těžké zkoordinovat ty pracovníky obcí, protože každý začínal od něčeho. Každý se pak posouval. Myslím, že pro některé to byl dobrý impuls a start do něčeho nového. Třeba zaváděli terén a podobně. Ten projekt měl funkci vzájemné inspirace.

T: Tak vám moc děkuji.

6.1.7 R7

T: Jaká je Vaše pracovní pozice?

R: Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví se to jmenuje a chvíli zastupující, protože jsme rok a půl nemohli sehnat vedoucí oddělení, kde právě je ten projekt realizován a tak prostě zastupování vedoucího oddělení.

T: Máte nějaké zaměření toho odboru sociální, zaměření činnosti myslím.

R: Ve smyslu, teď ještě jako.

T: Vedete ten odbor a teď jestli Vy jako osobně?

R: Ano, jako sociální pracovník profesně dá se říct, že sociální služby hlavně. Sociální služby ne tedy dávkové systémy a tam je opět preventivní, seniorský nebo lidi s demencí. Takže jako bych a opatrovnictví ještě.

T: Přejdeme obecně, jak to tady máte vlastně v obci. Máte tady nastavenou nějakou strategii v oblasti sociální práce?

R: Jestli to končí otazníkem, ve smyslu nějaká písemná práce strategie, která by byla jenom o sociální práci na obci a je v komunitním plánování se to objevuje ve smyslu návazné poradenství, technikách, možnostech, ale že by byla samostatná strategie, kterou bychom řekli, že se jí musíme zabývat, tak ne. Avšak my to chceme dělat postupně, já to vezmu po nějakých problematikách, protože tady máme nějaké

návazné služby, které využíváme, ale všechny, co nelze jaksí pomoc nebo odkázat na návazné služby, třeba sociální, tak zůstane na sociálním odboru. To znamená všichni, co nejsou zabezpečeni. Takže vůči těmto osobám máme sociální zabezpečení, vlastně přijít na to, jestli tady máme nějaké další mechanismy, abychom odlehčily sociální práce. Ve smyslu senioři, tak bezbariérovost řešíme strašně ve městě. Takže podpora bezbariérovosti na stavebním úřadě, když ti lidi ve třiceti dělají byt, tak nikoho nenapadne, že si mají udělat sprchový kout, nebo už vanu a my je budeme zvedat. Volají městskou policii a pracovníci musí reagovat. Takže i třeba vychytávání, prevenci vůči tomu, abychom si odlehčili, ale nemáme na to čas. Protože plán strategií, než to projde zastupitelstvem je to skoro na 2 měsíce a pak počítám období, kdy není žádná legislativa. To znamená, že noví pracovníci snáší inovace, inovace to nazvat lépe než ti staří, když ti noví šlapou, proč by nešlapali i ti staří. To znamená, že pak jsou na mě stížnosti, že vůči novým zákonům, které nepotřebují a že na ně tlačím, když mám jen jeden z těch 30 sociálních zákonů a protože to znamená, že to nepotřebují.

T: Dělal jste nějaké materiály do toho projektu? Konkrétně.

R: Ty materiály. Já to nazvu těmi články, připomínkování. Připomínkování jsme dělali všichni. Jsme si nad tím sedli, většinou na poradě oddělení. To jsme ale zavrhlí rychle, bylo nás moc, tak jsme si sedli v těch třech, dva, tři lidi, kteří k tomu mají nejvíce co říct a dokumentace dělají nejvíce. Dávali takové metodické dotazy, abychom nevypadali na ministerstvu

T: Používáte ty materiály, které jste si vytvořili?

R: Které jsme si vytvořili, ty používáme. Otázka, jestli máme něco použít, protože my jsme si tam říkali, ano myslíme si, že by to takto mělo být, tak to už jsme měli zavedené. Takže jsme už jako nezaváděli, akorát někam dopsali. Dám příklad.

T: Jasně, takže dvourychlostní praxe.

R: Ano

T: Takže jste to akorát opsali.

R: Přesně tak. Anebo když ten metodický materiál vzešel, musíme tu mlčenlivost prorazit, protože buďto je to ze zákona, nebo když osoba svolí. To znamená, že pořád se ptáme toho orgánu, jestli můžeme nebo nemůžeme. Platí stopka nebo ne. A řešíme to furt s právníkem. Ale z toho materiálu to úplně nevyšlo třeba. Pro mě to byl praktický přehled nejčastějších situací, kdo osloví ty sociální pracovníce – může nebo nemůže.

T: Takže Zpravodaj...

R: Ten si přečtu a podívám se, jestli něco dělá, co bychom mohli v uvozovkách vytvořit.

T: Přesně tak. A ještě nějaká taková příručka vlastně, která má být hotová a na které se vlastně také podílníte.

R: Ta má být až na konci.

T: Jasně, takže nevíte konkrétně kdy.

R: Tak mně přišlo připomínkování z toho, co tam psali. A to je zřejmě ono.

T: Jak to tak nějak popisujete, to nese nějakou velkou administrativu. Nebo kolik vás to zatěžuje?

R: Ve smyslu administrativy vůči tomu plnění, tak u té aktivity, která byla spolupráce s MPSV tak, ono spíš je otázka účelové spolupráce s MPSV. A teď to není proti úředníkům MPSV, protože chápu, že tam mají nějaké nadřízené atd., ale ten ansámbl prostě je pomalý. To znamená, že tam byly některé věci systémové, což je třeba ty standardy sociální práce, což byla jedna z těch skupin, nevím jak to nazvat, která v tom projektu byla a spolupráce byla navazována. Pak tam byly ty metodiky přesně z dokumentace. Tak ty praktické věci jsme dávali, co jsme potřebovali a teď ty orgány, jestli jim to můžeme říct nebo ne. Ty sociálky ve smyslu to uvažování nemají. Třeba prevence primární. Protože ono to nedošlo vždycky k účelu, který jsme chtěli. Tak jsme to připomínkovali, viděli jsme, že se tam půlka neobjevila, co půlka, možná třetina. Otázka je, zda-li si MPSV bylo schopno na to samo odpovědět. Tak jsme zmenšovali intenzitu té spolupráce.

T: Ztráceli jste motivaci.

R: Přesně tak. Třeba jsem jezdil na každé setkání v Hradci Králové, ten náš region tam spadá, a když se tam řešilo ta poptávka účelná a že má být po někom jiném, třeba poradenství vůči sociálnímu pojištění, tzn. Dávek důchodového zabezpečení a teď nevím, Nevím, jak se jmenovala ta poptávka, to sledování, ty projevy byly o technických věcech, plnění indikátorů a takových kravinách.

T: Nešli do hloubky do toho praktického, co byste potřebovali.

R: Přesně. To pak šli teda ale až byla konference.

T: K tomu se dostaneme.

R: Tak ty byly docela zajímavější. A byly jako přínosnější v tom, co říkali třeba ti kolegové. Ale ty obecné závěry, třeba ta spolupráce stojí hodně na osobních známostech a vazbách. V tom, že jsme se nenasrali, že se převáděl z úřadu práce na nás, teda z obecního úřadu na úřad práce, měli menší mzdy, takže ti hodní pracují a mají třetí nejmenší mzdu, tak to je pak, co jsem nenapsal, že jo. A byly takový obecný, musíte s nimi komunikovat. Tak to je výsledek konference, která stála minimálně sto tisíc. To je pro mě celkem k ničemu. Ale spíš, když člověk tam seděl, tak ten výstup, který říká, někdo na konci zobecní, tak je to úplně k prdu. Seděl jsem a to kdyby mně někdo řekl, tak ho pošlu do prdele. Ale jak spolupracuji, v čem společně třeba sociální šetření, péči a teď to rozhodnutí, na ty pečující, infolinku jsme zřídili telefonní. A to pak člověka napadne, že to pomůže, a oni vidí, že jim pomáháme atd. Ale ty výstupy byly vůbec k ničemu. Vemte si ty zápisy, byly úplně na hovno.

T: Jde o to, co tam ti lidé přinesli, že tam měli nějaké konkrétně poznámky.

R: Ty okolnosti, které nemohli nějak zobecnit. Jako by to byly příklady.

T: Vyskytly se u toho projektu nějaké problémy nebo bariéry. Něco, na co jste narazili, že jste museli řešit.

R: Jenom personální. Jaksi udržení personálního zabezpečení, kdy tedy kolegyně zjistila během tří dnů, že někam odešla, a že to není asi ideální, takže mně volala, jestli to můžeme napravit. A co jsme se dověděli, že je šikovná, a právě nasává ty informace a tu věc a byli jsme rádi. Finanční pracovníci, tu jsme vyměnili, protože to moc nešlo. Jinak si myslím, že ani moc ne. Řeknu čerpání, takový ty technický věci. Trochu jsme jeli podle tabulek, které jsme obšlehli hned na začátku, a pak jsme zjistili, že se to je blbě.

T: A nevešli jste se do toho.

R: Nakonec jo, vešli jsme se.

T: Vešli jste se, ale přebývalo Vám.

R: Přebývalo. To znamená, že máme vyčerpané přímé náklady. Co je samozřejmě dobře, že se šetří, ale na druhou stranu, tak to mohli už vědět a mohli by těm průzkumům vůči tomu nastavení těch vzorových rozpočtů. Tak to jsou takový ale, ale myslím tak to je.

T: To je těžké vlastně, když to někdo napíše, naplánuje, tak potom ještě tím, jak se to prodlužuje, tak to realizovat úplně přesně.

R: A problém ještě spíš, jak mám víc těch indikátorů sledovat, taková nedokončenost jak tam je, možná na jiném oddělení a že já nevím, projekt na sociální práce v obci, který je o sociálně vyloučených lokalit, můžou financovat i další vzdělávání s ministerstvem vnitra snad, ale tady těm by potřebovali navýšit sociální práce.

T: Nechtějí to podpořit.

R: Přesně a mají úplně jiný rozložení vůči účelům samým. To je třeba i takové kraviny hlídat, vlastně pak zabírají čas na to organizovat jako si přečíst všechny články, co vyplodili či připravili.

T: To možná víc souvisí s tou administrativou.

R: Ano.

T: Tak, super. Děkuji. Dostáváme se ke spolupráci s jednotlivými aktéry v rámci toho projektu. Tak se zeptám, jestli jste spolupracovali s MPSV a jak se Vám ta spolupráce dařila. A oni mají nějakou metodickou podporu, kterou by jako Vám poskytovali. Nebo poskytují odborné garanty a tak.

R: Tak my jsme tam vlastně, tam se vlastně asi 2x nebo 3x vyměnila právnička, co byla v naší oblasti. Myslím, že právnička odpověděla rychle, ale potom byl problém schválení vedoucího oddělení MPSV. Takže to trvalo dlouho, než jsme se dočkali odpovědi. My jsme dohodnuti v tom, že se má podle něčeho řídit, že se má, dám příklad, jestli toho klienta prásknout nebo neprásknout, lidově řečeno, nebo frigidně dodržovat mlčenlivost a budeme oznamovat věci vůči trestnímu zákoníku. Tak ať to napíší, ale ať se za to postaví. Spíš, to je psané takovým jako „No a můžete a když to uděláte špatně, tak je to na vás.

T: Spíš otázka nějaké zodpovědnosti.

R: Spíš já nechci úplně přesný výklad, ale metodicky si myslím, že by to chtělo přesnější. A to jsme zrovna, to byly takové věci, co jsme žádali. Řeknu, není to o tom, že se má pracovat jinak, ale jestli může zbavit té hranice mlčenlivosti. Protože to je v zákoně o územně správním celku a může to činit vůči mně, jako sociálnímu pracovníku v sociální legislativě. Ale spíš mně šlo o takové věci, co jsme už dělali a určitě to jde na to dát odpověď. Jenom prostě, jestli tam není strach, že ta odpověď bude použita proti nim. Já nevím, jak to teda říct, jo. A že vlastně ono je to v tom systému dneska všude. Jedni se bojí říct něco konkrétního, odpověď, za kterou si stojí.

T: Splnila spolupráce s MPSV vaše očekávání?

R: Heleďte, třeba pak, teďka přemýšlím, k čemu jsme, že by nám jako splnili očekávání, co jsme očekávali od tohohle orgánu, jo? Spolupráci, věřil jsem v projekt, takže myslím si, že jsme rádi, že jsme do toho šli. Šli bychom do toho znovu, to by řekli všichni kolegové vedle. Ale jako si myslím, že bychom do toho šli klidně znovu. Je otázka, jestli je ten účel naplněn. Ale to nepoznáme asi teď, vůči nějakým legislativním změnám, protože tam spoustu věcí bylo, že bude potřeba upravit zákon.

T: Myslíte zákon o sociálních službách?

R: Přesně tak. A zas je otázka, jestli to není další projekt do šuplíku. Ale minimálně tím, že jsme si jako by si řekli, že třeba jsme sami poznali, že jako by fakt víc znát, a ty holky se hodně naučili za tu realizaci, tak to je takový přínos podle mě. Ono MPSV v případě, že nám to zaplatí. To se splnilo, že nám nic nestrhli při kontrolách. Tak to bude asi jediné. My jsme neměli očekávání, protože si myslím, že tam bylo MPSV tak si zasloužím metál.

T: Jakým způsobem fungovala spolupráce s krajskými metodickými kanceláři v rámci projektu (krajským metodikem a právníkem)?

R: Ano, to je ten pod městem a tam právě si myslím, že jsme měli tu právničku a pracovníci na sociální práci. Myslím, že to byl někdo na kraji.

T: Takže metodik pro kraj.

R: Metodik fungoval, metodik sociální práce fungoval, ale právník, ty výklady ugovali jsme a bylo to pozdě a bylo to neurčité a myslím, že to byly věci, které šly říct ANO, NE.

T: A využívali jste toho v průběhu projektu často? Nebo dokážete to nějak vyjádřit.

R: Tak třeba na tyto důležité věci jsem čekal na odpověď do dvou měsíců. A asi 5x, 6x takovéhle větší věci k písemné dokumentaci atd. se vyjádřili ještě později. Tak asi 5x, 6x za dva roky, to znamená, že každé 4 měsíce. No akorát jsme na konci dostali odpověď na ty předchozí otázky.

T: Změnil se na základě projektu způsob spolupráce v rámci obecního úřadu?

R: Myslím si, že možná trošku jakoby ty osobní vztahy to zlepšilo. A tak se to zlepšilo v tom, protože my jsme se ptali na té jedné konferenci „vy jste chtěli zabezpečovat sociální práci na úřadu práce“ kolik je sociálních pracovníků na úřadu práce na dávky na hmotné nouze, jestli tam ještě někdo zůstal a jestli se můžou, zvednou platy, protože by to akorát podporovalo přebíhání.

T: Aby tam zůstali.

R: A byli příjemnější a vyšli nám vstříc v tom, co by se normálně nešlo. Tak jsme se normálně dověděli, že máme dělat společné vánoční večírky, o nějakých informačních šumech atd., spíš takové to, že si můžeme s tou vedoucí oddělení anebo paní ředitelkou úřadu práce sednout a říct si, heleďte tak vidíme problémy. A třeba na kontrolu šli, když věděli, že tam budeme. Ale myslím, že se to zlepšilo tím, že si mysleli, že je to ještě horší, že někde tu spolupráci můžou a že na tom ještě lidi nejsou tak špatně.

R: Když se zeptám vlastně na tu spolupráci v rámci výkonu sociální práce ze strany obecního úřadu. Jestli se tam něco změnilo.

R: Myslíte, třeba ve smyslu fungování, podpoře vyšších úvazků nebo tak?

T: Ano. Přesně tak. Nějakou praktickou činnost.

R: Vidím více dopadů na klienty a další možnosti. Zaprvé budem říkat, my jsme, tím, jak jsme, přišly tyhle pracovníce a trošku i jsme je rozdělili na preventivní a terénní. Tu, kterou jsme tu měli, která teď dělá se seniory. Tak jsme vytvořili dvojčky k těm stávajícím, protože jak ti pracovníci neměli specializaci, tak třeba ta péčová co dělá seniory se zdravotním postižením a pečující, tak neměla úplně zástup. Třeba při nějakém

šetření, při pomoci, při odvolání na příspěvek na péči, to jsou kolikrát specifické oblasti, tak se jí vytvořil ten zástup a to znamená, že. Takže možnost, i takový to, že mohou být nemocní, možná, pro ty sociálky.

T: Takže ta kontinuita tam je.

R: Že prostě to někdo bude dělat trošku jinak. A tak v tomto se nám to pomohlo strašně moc v tom fungování a samozřejmě, a pak určitě dlouhodobější spolupráce s klientem navazující. Třeba zpětná vazba o tom, jak jim to pomohlo. My jsme zřídili třeba infolinku, protože tady volali mé ekonomce a ptali se na státní sociální podporu. Jsme si říkali, ty lidi jsou zmatení jak kulky a teď po sociálním úřadu běhá pán a říká – já chci důchod. Je na úplně blbým úřadu. Ti lidi jdou blbě, jsou oprávněně nasraní, že přijdou někam blbě, na blbý úřad, protože je někdo blbě poslal z obecního úřadu. Já jsme říkal, musíme něco udělat, aby vůbec šli na dobrý orgán a mohli se poradit jaksi v teréně. Teďka jsme si říkali, mohli nám říct, stačí ta personální kapacita? Takže ti stávající sociální pracovníci, díky tomu, aby volali čertu, ďáblu, tak jsme zřídili jedno mobilní číslo, které jsme všude začali rozvěšovat. Dám příklad: Nemáte zajištěnou péči o svého blízkého nebo o sebe, nevíte, nemáte z čeho už vyžít, nestačí vám vaše příjmy, v uvozovkách nemáte z čeho žít, zavolejte sem. A přijďte sem.

T: Jde se tam a tam. Takové vodítko asi.

R: A zavolejte sem a budťo vám poradíme my nebo vám řekneme, kde vám dále poradí, aby nebyli nasraní, že je někam odkážeme, že jo. Ale nejvíc situací, s kterými se setkáváme, třeba nemůžete uhradit svoje dluhy, řešíte péči o sebe nebo svého blízkého. Takový ty, opravdu nejvíc klientů, co tady máme, aby věděli na co se mají obrátit. A to nám pomohlo. Specifikace zakázky sociální práce vůči tomu, v čem všem jim můžeme pomoci, bylo to takový jako nedostižný, jak těm lidem poradit. A i vlastně ta linka, díky tomu můžeme. Těm lidem jsme zavolali zpátky a v tom fungování poradili, jaksi třeba jim něco nechybělo anebo i u klientů.

T: Abyste měli nějakou zpětnou vazbu.

R: Vazbu. To znamená dlouhodobější práci, nebo jak to nazvat byla vůči těm sociálním pracovníkům hlavně ta, jaksi nový. Protože jak se nabalovaly ty případy postupně, tak samozřejmě měli ty znalosti, ale mohli si to víc koordinovat.

T: Když se zeptám, kdo na té lince seděl?

R: Určili jsme člověka, který nejvíc sedí v kanceláři. Protože, aby běhal někdo po terénu zadýchaný a volal, to nedává smysl. Není to linka, ve smyslu, že se tam dovoláte, ty lidi voláme zpátky. A jsou tam i hodiny, kdy mohou volat, aby nevolali večer do soukromí, a nikdo to nezvedá, že jo.

T: Jakým způsobem spolupracujete s dalšími aktéry v té sociální oblasti. A teď tu mám: obecní úřady, poskytování sociálních služeb, úřad práce, Policie ČR, neziskové organizace, případně další odborníci.

R: My za prvé užíváme dost takových, řeknu co, nám přijde účelné, se kterými můžeme realizovat další projekty. A třeba že bychom to rozšířili určitým způsobem. Aby to bylo hodně systémovější a ne natolik na kecání s klienty. Takže jsme třeba informovali starosty malých obcí o poskytování služeb, terénní a sociální péči, vytvořili mapky, a to jim tam ukážeme. A také je informujeme o dostupnosti terénní služby ve smyslu hodin pro cílové skupiny a dní, jestli všechny nebo jen pracovní a potřeby míst včetně ověření opravdu, že

tam nejsou další přirozené zdroje zajištění péče o ty osoby. Takže úspěšnost taková, zatím o tom nevíme a snažíme se na to ptát.

T: Tak pojďme k příchodu nových sociálních pracovníků. Říkal jste, že máte 2 v projektu navíc?

R: Chtěli jsme tři, ale báli jsme se, že neseženeme. A nedovolilo se tam v tom projektu snížení na asistenta sociálního pracovníka, které bychom třeba využili, a není to vůbec špatné, takže jsme dali 2, kteří přišli vlastně a čekali na ně a byl tam rozdíl 14 dnů v tom nástupu, ale s tím si nejsem úplně jistý.

T: Jaké jsou/byly jejich typové pozice?

R: To by. Typové pozice jsme podepsali a nevěděli jsme, čeho se bát. Ale ono se to realizací začalo stírat, když jsme opravdu trochu tím zaměřením i těch jejich předchozích prací, ten Petr dělal prevenci.

T: Prevence?

R: Prevence. A péče. Strašně to jako zná. Takže jsme od těch typových přešli k balíčku znalostí do hloubky, které potřebuje člověk vědět, a pak když to třeba vidí, co budou řešit, tak oni si krásně doplňují. A mají ty znalosti. Což je určitá specializace, která se hodí do metodických pokynů MPSV. Asi jediná specializace, kterou někdo udělá.

T: Jaký je současný počet a typové pozice sociálních pracovníků ve vaší obci?

R: Myslíte všech, nebo?

T: Všech.

R: My to na typové nemáme, jestliže musíme mít zastupitelnost ve smyslu pracovní náplně, aby se neřeklo u těch dvou, ale u těch ostatních máme obecnou pracovní náplň a mají to rozděleno. Tím, že jedna, to je paní vedoucí, jedna plánovačka, jedna kurátorka, jedna čistá sociální pracovníce. Teď, které jsou ve stávajícím, 3,5+když vezmu ten druhý projekt, tak to je jedna na bezdomovectví.

T: Odpovídá to nastavení potřebám klientů?

R: Ve smyslu potřebám, nastavení klientů. To je otázka, kdo všechno může být klient sociální práce na obecním úřadě trojkového typu. To mohu rovnou odpovědět, že ne. Protože si myslím, že o spoustě klientů nevíme. Protože jsme si ty pečující, ty osoby se zdravotním postižením dle jednotlivých typů zdravotního postižení, řešíme to bydlení, psychiatrické nemocnice, zajištění nočníků, hygienických potřeb a oddálení úhrady za bydlení atd. Že bychom se ještě víc do hloubky specializovali, že mimo pečujících, a že osoby se zdravotním mají své specifikace a že osoby díky tomu zdravotnímu postižení mají úplně jiné potřeby, tak jsme se nějak nerozšiřovali a myslím si, že toho máme dost.

T: Pomohl ten projekt ke zlepšení kvality sociální práce?

R: Odpovím otázkou: Co je kvalita sociální práce na obci?

T: Pocitově, jestli to předtím bylo jinak a teď je to lepší?

R: Podle pocitů si vytváříme vlastní práci. Protože stárneme.

T: Armády seniorů přichází.

R: Ale heleďte, já si myslím, že ono dokud nevíte, že něco nevíte a že těm lidem nemůžete víc pomoci, tak jak se můžete zkvalitňovat? Že známe víc nástrojů pomoci, ale v tom nám pomohlo to, že jsme museli řešit víc situací klientů v hmotné nouzi, protože jsme na to měli čas a oni věděli, tohle nevíme, tak to začali zjišťovat.

T: Jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují? Jste o tom hodně mluvil, jestli to můžete nějak shrnout?

R: Spíš bych ještě chtěl naučit dělat prevenci, aby se na to, že se nám to, co se stává po několikáté, tak můžu dělat prevenci, ne jenom hasit. Což bylo hlavní a oni víc nestíhali. Ale preventivní, že začínáme se zaměřovat vždycky na jednu oblast problému a začínáme v tom dělat jako systematictější sociální práci včetně prvků prevence. Vemu zadlužování obyvatelstva je první, zajištění péče v přirozeném prostředí, což je další finanční problém, že jo, a sociální práce v celém „OEP“ a systém přidávání klientů a možnosti, ne jenom o kapacitách. Aby byli připraveni na zimu a takové to právní propuštění, aby nám nespádli do větších průserů.

T: Myslíte, že jim projekt nějak pomohl?

R: V té prevenci, oni na to mají čas. Protože je otázka, samozřejmě zda na to mají čas, že na to má čas někdo o tom přemýšlet, a hlavně úplně i ten chlap i ta ženská přinese nějaký jiný vhled. Prostě, když jsem se jich na to zeptal, tak prevence řešíme po sté stejné, abychom to neřešili, zda vůbec, to neexistovalo.

T: Děkuji. Ještě projdeme vzdělávání a supervizi. Vy jste říkal, že jste byl na nějakých konferencích.

R: Různý názvy, workshopy, konference. V každém projektu se to jmenuje jinak.

T: Zahraniční pracovní cesta.

R: Byl jsem v Berlíně.

T: Ano Německo, Berlín, je tady.

R: Byl jsem v Berlíně. Kolegyně byla ve Vídni. A na Slovensku tam jsem byl taky. Sociální práce, to jsem byl v té skupině veřejného opatrovnictví. Co jsme dělali? Připravovali jsme podklady, nebo že jsem tam seděl?

T: Že jste tam byl.

R: Sociální šetření jsem absolvoval. Vynechám ty porady, prvních pět, šest.

T: Jakým způsobem nebo jak jsou zjišťovány ze strany kraje či MPSV vzdělávací potřeby sociálních pracovníků:

R: No tak, jak to říct, MPSV se snažilo v rámci vzdělávacích potřeb nebo v těch tématech, v těch workshopech a různě některé věci optimalizovat, podporu vzdělávání sociálních pracovníků. Vlastně to bylo v těch tématech kulatý stůl, nevím, jak se ty aktivity různě jmenovaly, tak jaký byste navrhovali zpětné vazby i zpětné vazby ze všeho, co nám přišlo jako dobrý. Jak bychom to, jestli jsme to aplikovali z té Vídně atd. To bylo dobré, ale v rámci toho projektu.

T: Pořádali jste v rámci projektu nějaké vzdělávací kurzy?

R: V rámci projektu, my jsme tady měli minimálně jednu poradnu. Vzdělávací kurzy, my totiž nemáme čas pořádat.

T: Někaké další vzdělávací aktivity?

R: My máme život jako každý jiný, nevstoupili jsme do té krajský projektový soutěže, protože to byla sračka. Pak máme ještě síťování služeb ohrožených, rodin ohrožených nebo dětí – nevím, jak se to jmenuje. Pak ještě máme tento projekt, pak máme agenturní skupiny, jen pro vaši informaci a tam jsou také projekty, takže my se to snažíme pospojovat vždycky jako k účelnému. Přístupnost i těm osobám se zdravotním postižením. A plus jsme pak navazovali na ty věci, co byly teď z MPSV a věcech tohoto projektu. Že třeba jsme v Německu měli možnost odebírání pošty pro lidi bez domova a možnost uložení některých věcí, včetně například osobních dokladů, aby neztráceli a byli, dostali výplatu, dávky hmotné nouze aspoň v termínu, že jim zas někdo ukradl občanku.

T: Jak to hodnotíte, tu účast obecně na té zahraniční pracovní cestě nebo na těch seminářích?

R: Třeba já ty zahraniční. Obecně jakákoliv vzdělávací aktivity od školy, stáže nebo zahraniční cesty, jde o to, jak tam jedete, jestli máte čuch na to, vycytat ty možnosti, které by šly aplikovat i u nás a spojí se vám to s tím, co klienti potřebují.

T: Kolik Vás tam bylo?

R: Ta první skupina vždycky byli dva noví sociální pracovníci a jeden stávající z té naší plejády. Ještě jsme se střídali z moci mé, já jel 2x a ještě že jsem jel, jinak by to asi moc neklaplo. Ale už první kontakt na Slovensko, jak tam pomoc někomu a mohli jsme mu pomoc to zajištění z toho systému.

T: Máte pocit, že to zvýšilo vaši odbornost obecně?

R: Myslím si, že jo. Jako moji odbornost rozhodně, protože třeba i šíří těch problémů, které můžu čekat. První, kdo řeší ve smyslu třeba i pohledu na nějaké řeknu statistiky, prosazovatelnosti, nějakého efektu. To oni říkají, to není o tom, že je tu tato služba, ale o tom, kdo. A pak třeba říct, ta služba je efektivní, pomoc té sociální práce. A na čem to jde sledovat, to mně hodně pomohlo. I na tom, jak se podívat na budoucí zajištění péče, jak pomoc lidem bez domova, ještě v terénu taky.

T: Máte pocit, že to nějak ovlivnilo výkon oddělení?

R: Mám pocit, že ty holky hledají víc možných řešení a vědí, že něco nevědí a doučují se. Že je to motivovalo, že vlastně jsou efektivní vůči tomu člověku

T: Poskytoval jste někdy zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Myslíte vzdělávacím?

T: Když jste na to jel, tak potom jestli se vás někdo ptal? Jestli to pro vás byl nějaký přínos.

R: Tak určitě. Dostali jsme dotazník, minimálně písemný nebo elektronický. To jsme si vždycky jako neodpustili v dobrém i ve špatném to ohodnotit. Tak to jsme dělali plus zjišťování, že mám víc potřeb, které na to navazovaly.

T: Poskytujete nějakou supervizi?

R: Já bych to nazval poradami týmu. Ale je otázka, možná jde i o supervizi. Jednou za týden, 14 dní, kdy jsme probírali takové ty případy, kdy by se mohli něco naučit, nebo v čem si nevěděli rady. To jsme tímto způsobem probírali.

T: Vy jste tou supervizí neprošel?

R: Ne. Já tam nechodím, supervizor řekl, že tam nemám co dělat, ale jsem chtěl dát zakázku, protože myslím si že, někdy potřebuji supervizi, abych fungoval.

T: Jak celkově hodnotíte průběh toho projektu?

R: Dopad na lokální úroveň – super, systémová na hovno.

T: Naplnily se cíle projektu?

R: Přiznám se, že jsme projekt nestihli otevřít, takže pokud bylo cílem rozvoj sociální práce, tak snad ano.

T: Vzdělání sociálních pracovníků taky.

R: Vzdělání spíš jaksi znalostí a uplatnitelností, škály možností řešení a podpory, jako určitě se to naplnilo. U některých dobrých sociálních pracovníků jako je kolegyně, to je houba na informace. A dokáže to zpracovat, takže klobouk dolů. Tak i to očekávání i předběhla několikanásobně.

T: Jaký je nejdůležitější přínos tohoto projektu pro Vás osobně?

R: To, že nám to otevřelo oči, že se nemohou zaměřit na jednu cílovou skupinu, že ty lidi mají ty multiproblémy, chlastají, protože se chlastá, ona chodí za manželem chlastat, protože je nešťastná ze syna, takže nemá péči maminka. Musí se to vzít komplexně a ve spolupráci.

T: Jaký je podle Vás nejdůležitější přínos tohoto projektu pro klienty?

R: Pro klienty? Já si myslím, že když to vidím na jiných obcích a chodí nám sem lidi a říkají, oni nám tam nepomohli díky trvalému bydlišti, volám tomu kolegovi na tu obec a říkám, že řeším stížnost na váš odbor, protože vy tam nic nečiníte, jen jsem vám to chtěl říct, bereme to jako motivačním způsobem. Máme spoustu chyb, myslím si, že ty holky se mají co učit, ale někdy je to tragédie. Oni – my jim nemáme jak pomoc, my to neděláme.

T: Jaké jsou podle vás nejdůležitější výstupy či přínosy tohoto projektu z hlediska rozvoje sociální práce ve vaší obci?

R: Rozhodně to nejsou metodiky MPSV. Možná ten Zpravodajec je šikovnější brožura. A co je nejdůležitější, možná počet pracovníků podle těch indikátorů bych řekl. Mělo by být více poskytovatelů sociálních služeb. Pokud neodejdou z profese, zkušenosti, 30 sociálních pracovníků spíše tragédie jsou dle mého ty standardy sociální práce celou dobu, protože jako psát, že sociální šetření se dělá v přirozeném prostředí, metodika není zákon. A byly tam potřeba prosadit nějaké další věci plus předat informace, jak to má třeba OSPOD atd., subsidiaritu těch opatření a neřešit také to, že vykládají jednotlivé pojmy a účely.

T: Co si myslíte, že by se mělo udělat pro to, aby to, co jste teď řekl, že jsou jakoby ty, co se povedly a ty co jsou nějaké výstupy, tak aby se udržely?

R: Aby se udržely. Já bych to vzal u nás systémově. Systémově by si měli sednout všichni aktéři a to může pomoc moc. Dává se na to víc peněz, a všichni na tom pracují, ale nemáme na sociální prachy a lidi. Takže spíš revitalizovat a teď se ukazuje, že hlavní je spolupráce. Předávání informací, síťování a podobně.

T: Napadá vás ještě něco, na co jsem se nezeptala, co byste ještě chtěl říct?

R: Generalizovat. Že vlastně ta obecnost toho, že budeme pomáhat těm, kdo má nepříznivé podmínky, od nějakých pobytových služeb v rámci práva, zanedbání péče. Třeba ta multispolupráce by se měla

podporovat. My o tom můžeme kecat v obci, ale kdyby toto bylo přenositelné, co jsme udělali na obci, tak myslím, že pomáháme trochu jinak. Oni přijdou, my jim poradíme to nejnútnejší, to je na zakázku, což je větší sračka. Jak můžu vědět, co potřebuje, co nepotřebuje? A ještě si myslím, že nemám problém.

T: Děkuji.

6.1.8 R8

T: Vy pracujete jako vedoucí.

R: Odboru sociálních věcí.

T: Máte Vy osobně nějakou činnost, nějaké specifické zaměření jako sociální pracovník s nějakým tématem nebo s nějakou jakoby cílovou skupinou, se kterou pracujete?

R: Sociálně právní ochrana dětí v určitém procentu a jinak se věnuji samozřejmě vedení veškeré agendy státní správy i samosprávy. Většinou já tvořím projekty pro obě oddělení. Máme oddělení OSPOD, pak druhé oddělení sociální práce a pomoci. Na OSPODU není žádná samospráva v podstatě. Samosprávná agenda je na tom druhém oddělení a tam většinou tvoříme nějaké projekty nebo věci rozvoje směrem k obci.

T: Tohle všechno spadá pod Vás?

R: Ano.

T: Máte tady i oddělení, které by se vyloženě věnovalo projektům nebo řízení toho projektu potom, nemyslím tu tvorbu, kterou děláte Vy?

R: Myslíte na úřadu?

T: Přesně tak na úřadu. Někdo, kdo zpracovává monitorovací zprávy.

R: Na úřadu máme oddělení investic a rozvoje, takže tam by patřily dotace. Ale pokud se jedná o specifické projekty neinvestičního charakteru samozřejmě, tak to si dělají ty odbory samy. V případě projektu OPZ si ty projekty nějakým způsobem utvoříme a z nepřímých nákladů si hradíme externího administrátora a ten zpracovává tu monitorovací zprávu.

T: Máte tady ve vaší obci nastavenou nějakou strategii v oblasti výkonu sociální práce? Někde ukotvenou v něčem.

R: Částečně v komunitním plánu, kde ministerstvo nějakým způsobem ten rozvoj sociálních služeb koordinuje. V komunitním plánu se až dosud objevovalo i udržení a rozvoj právě jednoho našeho oddělení, toho oddělení sociální práce a pomoci. Bylo to od té doby, kdy dávkový systém přešel na Úřad práce a v zájmu toho kdyby se objevily nějaké projekty, tak jsme dávaly i do komunitního plánu. Jinak samozřejmě máme strategický plán rozvoje města, kde vlastně i komunitní plán je součástí toho strategického plánu rozvoje města. Nově od minulého roku máme plán sociálního začleňování. Jsme ve spolupráci s agenturou pro sociální začleňování. Tenhle plán máme na roky 2019-2021 a je to celé o sociální práci, protože máme tady ty vyloučené lokality.

T: Jak tedy navrhuje ta část, která se týká vašeho odboru Vy a ono se potom to začleňuje do toho dokumentu strategického plánování nebo se na tom nějakým způsobem domlouváte, jak to bude vypadat ta podoba té strategie?

R: Vždycky na určitý časový úsek děláme komunitní plán pro celé ORP a plus je to vztaženo na město. Je to většinou v nějakých tříletých až čtyřletých cyklech. My spolupracujeme s místní akční skupinou. Scházejí se skupiny samozřejmě pro určité cílovky. Představujeme to ve vedení města a následně to necháváme schválit zastupitelstvem.

T: Daří se vám tu strategii realizovat?

R: Víceméně pokud jsou finance, tak si myslím, že takové ty věci, které opravdu chyběly nebo byly nejpalcivější, tak se je v podstatě daří realizovat.

T: Já se ještě při té příležitosti zeptám, jak dlouho tady pracujete? Jak dlouho jste ve funkci vedoucího?

R: Na Městském úřadě pracuji 10 let letos a vedoucím jsem sedmým rokem.

T: To už se leccos podařilo určitě za tu dobu. Máte tady nastavenou nějakou minimální úroveň sociálních služeb, které poskytuje?

R: Myslíte z hlediska jako odboru nebo jak to myslíte?

T: Myslím jako z hlediska klientů. Ono to souvisí možná s tou strategií, že v tom dokumentu je definovaná nějaká minimální úroveň toho výkonu, který budete poskytovat klientům, nějaký standard. Na standardy se vlastně ptám.

R: Pokud to vztáhnu na odbor jako takový, tak samozřejmě na sociálně právní ochraně tam jsou jasně dané už dneska standardy. Co se týká druhého oddělení sociální práce a pomoci, tak tam nemáme vypracované kompletní stejné standardy, ale v podstatě v závislosti na tom, jak rozšiřujeme naši činnost, abychom i v souvislosti s tím, jak třeba některé sociální služby chybí nebo jak nám přibývají opatrovanci atd., tak většinou docházíme k tomu, že potřebujeme posílit ty pracovníky a děláme to většinou tak, že hledáme nějaké projekty, abychom mohli tomu městu ukázat, že ta práce je potřeba a hlavně, že má výsledky. Na základě toho se potom já snažím překlomit ty doby určité na doby neurčité. Aby bylo nějakým způsobem podložené, že jsme toho efektu dosáhli.

T: Já jsem byla včera v XY a tam mě fascinovalo, jakým způsobem on to skládá dohromady a dělá to vlastně stejným způsobem. Ono je to logické. Najme si pracovníky na ten projekt a potom vlastně ukazuje městu, že je to potřeba a zároveň se je snaží posílat do jiných projektů, aby si je udržel, když se osvědčí. Ono totiž v rámci toho projektu existovala skupina, která se těmi standardy zabývala, takže v té souvislosti vznikla tato otázka.

R: My jsme původně taky uvažovali o tom, že si do toho projektu dáme ty standardy, ale upřímně nechtěli jsme být vázaní tím, že budeme muset odevzdat dokument, protože my přeci jenom pracujeme v jiných personálních počtech, než je magistrát třeba typu XY. My na to zase tolik lidí nemáme.

T: Tak nemáte možná tak velkou oblast, tak velkou klientelu, kde by to bylo potřeba. Vy jste říkala, že jste psala ten projekt. Jaká jste měla očekávání, když jste ho odevzdávala nebo vytvářela a potom odevzdávala?

R: Tak my samozřejmě pořád sledujeme, jaké jsou novinky v sociální práci, zároveň s tím jaké jsou výzvy v kombinaci s potřebami, které se u nás vyskytují, takže jsme to zkusili, protože původně byla výzva, ať se obce přihlásí. Pokud si dobře vzpomínám, tak to bylo několika kolové. Takže jsme se přihlásili. Moje hlavní motivace samozřejmě bylo zkusit prostě posílení počtu pracovníků. To byla zásadní motivace. Ne až takové to zkoušení případový pracovník a ten druhý.

T: Typové pozice.

R: Což jsme samozřejmě tak nějak taky zkusili, ale zásadní bylo posílení počtu pracovníků, abychom mohli uspokojit samozřejmě víc klientů, protože to naše ORP je i vzdálenostně hodně velké, takže tím pádem máme samozřejmě delší dojezdnost do toho terénu.

T: Měla jste možnost někdy vyjádřit ta očekávání? Ptal se Vás na to někdo, ať už MPSV nebo třeba někdo z úřadu?

R: Tady z úřadu od nás?

T: Ano.

R: To určitě. My samozřejmě pokud chceme jít do nějakého projektu, tak vždycky si ten projektový záměr necháváme schválit radou, protože pro obec je vždycky nějaká 5% spoluúčasť a musí to tou mašinerií úřadu projít, protože musím mít povolenou dočasné navýšení počtu zaměstnanců. Většinou se mi to daří nějakým způsobem vysvětlit, že je to potřeba. Samozřejmě pokud s tím přinesu ty peníze, abych si to mohla vyzkoušet, tak tím líp.

T: Máte v rámci úřadu někoho, kdo vlastně s vámi spolupracuje, kdo vás pozitivně podporuje jako sociální odbor?

R: To vždycky samozřejmě máme někoho z vedení města, který má v gesci sociální odbor. Já se snažím vždycky s tím nově příchozím politikem navázat nějaký jakoby bližší vztah nebo se známe z minulosti a většinou máme pravidelné každý týden schůzky, kde se prostě bavíme o tom, co ten sociální odbor nebo vůbec sociální služby potřebují, ať finance, ať jsou to nějaké prostory, které jsou hluché, že třeba tady potřebujeme určitou neziskovku pozvat odjinud, protože tady ty stávající to nejsou schopné zabezpečit atd. Když se nám něco podaří, tak se to snažíme dávat vědět. Hodně spolupracujeme i s ostatními odbory napříč úřadem, ať je to tedy finanční odbor, což je spíš jakoby servisní odbor pro nás. Vždycky v rámci úřadu to není jednoduché, protože ty projekty jsou samozřejmě práce navíc pro všechny odbory. Řešíme potom bytové otázky i u těch našich klientů, taky je to samozřejmě správa majetku, domovní a bytová správa plus se všemi se snažíme najít nějaké kompromisní řešení v rámci dalšího rozvoje a pomoci.

T: Já se ptám na to, protože vnímám, že je to dost často důležité mít někoho na obecním úřadě, kdo tomu rozumí a podporuje vás ten sociální odbor, že potom i ty projekty, které člověk vede, tak mají větší šanci realizovat.

R: Spousta vedoucích odboru v jižních Čechách jsou třeba bývalí sociální pracovníci, tak už to potom samozřejmě ta pozice ztrácí z té sociální práce, ale je to pořád o nějakém vyjednávání, přesvědčování atd., přinášení nějakých argumentů.

T: Je dobře, že ten člověk tomu rozumí a že pracuje v tom oboru.

R: Určitě.

T: Ví, o co se jedná a co řešíte. Byla ta očekávání naplněna?

R: Ta očekávání toho projektu myslíte?

T: Ano.

R: Ta očekávání toho projektu nebo jedním z nich bylo to, že z počátku toho projektu ze strany MPSV se hovořilo i o tom, že tito pracovníci budou hrazeni z projektů, ale všem napříč je jasné, že je potřeba posílení personální sociální práce a že by se eventuálně mohli zkusit ti pracovníci převést do dotací, ale byl to takový příslib, ale v podstatě ta udržitelnost tam není z mého pohledu. Vzhledem k tomu, že ty dotace na sociální práce nejsou nic moc, teď se to letos dorovnávalo nakonec. Ta první zpráva o dotaci v prvním pololetí byla katastrofa samozřejmě. Teď už je to dobré. Tak my jsme toho sociálního pracovníka nezkoušeli převést a já jsem i věděla, že tím pádem rada města dva pracovníky neschválí. Jedna odešla pět měsíců zhruba před skončením projektu. To už jsme dojížděli jenom s tou jednou a ta jedna se nám osvědčila. Ony se nám osvědčily obě, ale neměli jsme jim co nabídnout za současných podmínek, takže tu druhou jsme si převedli do nového projektu, který jsme vytvořili.

T: Jak jedu napříč těmi obcemi, tak mě to překvapuje, že tady jsou dva až tři pracovníci, kteří se potom neudrží a jsou na ně navázání, protože jednou z podmínek projektu je, co se potom děje dál.

R: Bohužel.

T: To musí být náročné pro Vás.

R: My to rozvineme a potom bychom to utlumili. My si pomůžeme nebo máme štěstí v tom, že je nějaká výzva.

T: Co bylo po tom ve chvíli, kdy se ten projekt začne realizovat, co bylo součástí Vaší práce Vás osobně v tom projektu? Kdybyste dokázala popsat tu činnost.

R: Byla to v podstatě ta zásadní koordinace toho, co budeme dělat. Já jsem byla jako styčný důstojník toho od prvopočátku pro MPSV a potom jsme s vedoucí oddělení diskutovali o náplni práce těch pracovníků, zaučování té sociální práce měla na starosti vedoucí oddělení, se kterou budete mluvit. Jinak jsme měli pravidelné schůzky s těmi novými pracovníky, představovali jsme je neziskovkám, těm hlavním partnerům jako je Úřad práce atd. Vyjednávala jsem potom s obcemi, protože my jsme se snažili o nový rozvoj té sociální práce, personální posílení. Vyjednávala jsem i s obcemi v rámci ORP i přes svazky obcí, co nejvíc informační kampaň. Takže jsme objížděli hromadně spoustu obcí atd. To město máme docela slibně zasíťované, ale ten venkov to je vždycky nějakým způsobem problém. Takže koordinace toho rozvoje.

T: Jak máte nastavenou spolupráci s Úřadem práce? Daří se vám fungovat, komunikovat podle vašich představ?

R: Ne, vždycky úplně podle našich představ, což samozřejmě jakoby vychází i z toho, že máme každý trošku jinou filozofii, ale na rozdíl od jiných měst, co jsem slyšela na setkání jiných projektů, tak si nemůžeme stěžovat. My už se známe z minulosti, takže to pro nás nebylo nic nového. My se poměrně pravidelně setkáváme s Úřadem práce. Třeba máme nějaké pravidelné čtvrtletní schůzky. S tím že potom, když většinou Úřad práce je zahlcen stále novými metodikami, tak když něco je, tak se scházíme na aktuální

téma, které je potřeba řešit. Chodíme i na společná šetření. Teď jsme zrovna měli poslední schůzku minulý týden. Bereme to jako, že jsou to naši společní klienti. Není mezi námi žádná rivalita. Nějakým způsobem se vždycky dokážeme domluvit.

T: Vy jste mluvila o těch neziskových organizacích s tím, že je potřeba zvát někoho zvenčí, tak z toho vnímám, že s nimi hodně spolupracujete. Tak třeba jak to máte nastavené a které tady máte nejsilnější v té podpoře?

R: S těmi neziskovkami, jinak tomu my říkáme KOKO – komunitní koalice, které jsou vlastně přizvány všechny neziskové organizace. S nimi se scházíme taky na taková větší setkání asi čtyřikrát až pětkrát do roku, kde se proberou aktuality, co kdo nového dělá, jestli má nějaké nové projekty atd. A potom samozřejmě se řeší aktuální témata, když je potřeba něco řešit, když se vidí, že někde něco hapruje, nebo když pozorujeme, že je tam nějaká třeba rivalita mezi nimi. Snažíme se dělat takového mediátora nebo prostředníka a samozřejmě mít to jako obec nějak v ruce, protože neziskovky od nás čerpají nějaké peníze a potřebují od nás různé věci, takže ten management se snažíme držet.

T: Aby tam byla nějaká pravidla.

R: Aby neměli stále nastavenou ruku. Takhle to u nás nechodí. Potom když jsme dělali ten strategický plán sociálního začleňování ve spolupráci s agenturou, tak tam bylo několik zájmových skupin, já nevím, třeba bydlení, rodina, dluhy a tam jsme vždycky přizvali ty zásadní aktéry i z řad těch neziskovek, které se nejvíc o tuto problematiku zajímají. Společně jsme tvořili další nové projekty. Pro další rozvoj té sociální práce jenom z těch pozvaných neziskovek jakoby historicky taková silná neziskovka Naděje. Město pozvalo před x lety, které se věnují převážně romské otázce, práce ve vyloučených lokalitách a spoustu dalších jako je Charita, Arkáda, Fokus a všechno možné.

T: Máte pocit, že ten projekt nějakým způsobem ovlivnil tu spolupráci?

R: S neziskovkami ne. Tohle nebyla naše objednávka nebo cíl toho projektu.

T: Já jsem nečetla tu vaši projektovou žádost, tak vy jste měli cíle zaměřené na ty nové pracovníky, které najmete a ještě tam byly nějaké další cíle, protože tam jich bylo spousta?

R: Plus jejich vzdělávání a potom my jsme to nepojali nějak megalomansky. Snažili jsme se držet při zdi, my jsme chtěli ty nové pracovníky plus tam byla nějaká povinná spolupráce s MPSV, toho jsme se neodříkali a hlavně jsme chtěli víc vyjít na ten venkov do terénu v personálním posílení. Nepotřebovali jsme ale věci typu zlepšení spolupráce s Úřadem práce nebo ty workshopy typu, jak vlastně na Úřad práce nebo MPSV nabízelo, že zprostředkuje komunikaci mezi námi a Úřadem práce. Stejně si to ti aktéři v tom městě z mého pohledu musí vyříkat sami.

T: V rámci toho projektu vznikla nějaká metodika nebo několik částí těch metodik, vznikl nějaký zpravodaj plus nějaký soubor metodických doporučení, výstupy z těch workshopů. Chci se zeptat, jestli jste se něčeho toho účastnili, jestli něco z toho jste vytvářeli nebo přispívali?

R: Určitě. Tak tam byla nějaká povinná publicita, takže určitě jsme do zpravodaje přispívali. Já jsem to nepřipravovala, abych řekla pravdu. Nějaké konkrétní články jsme předtím posílali.

T: Já jsem viděla v nějakém zpravodaji.

R: Určitě jsme přispívali, to vím.

T: Myslím, že máte něco v pětce.

R: Teď Vám neřeknu úplně co konkrétně.

T: A pracujete s tím nebo pracují s tím kolegyně?

R: Ne.

T: Proč? Nabízí se otázka, jestli je nepotřebujete nebo máte vlastní.

R: V podstatě jakoby my jsme nepotřebovali objevovat Ameriku, objevovat to, co už dávno v podstatě děláme. Já bych řekla, že spoustu těch věcí, ke kterým jsme se nějak dobírali, tak je o tom, že v rámci toho projektu, tím nechci, aby to znělo jako nějaká kritika, ale je jasné, že do projektu na MPSV nastupují mladí lidi, kteří v podstatě nemají tu praxi. My jsme v praxi spoustu let, takže my co se někdy tvářilo, co je nové, tak s tím my dávno pracujeme.

T: Rozumím, kam tím míříte. S tímto názorem už jsem se setkala v rámci toho projektu, že tam chyběla nějaká odbornost, že ta očekávání, která byla ze strany těch účastníků MPSV byla nižší.

R: Z odborného hlediska, když jsme tady o tom diskutovali, tak bych řekla, že nás to nikam neposunulo. Samozřejmě ti noví pracovníci, já jsem samozřejmě vděčná za to, že jsme měli možnost je poslat na nějakých víc školení, což je samozřejmě benefit navíc. Ale to co my potřebujeme, tak jsme je naučili sami. V tomhle bych řekla, že nám to nedalo nic.

T: Tam možná vnímám i takovou intenzitu ze strany MPSV k tomu, abyste se scházeli dohromady s těmi ostatními a vlastně jediným z těch cílů je nastavit nějaká pravidla, která se potom promítnou do legislativy. Myslím si, že tam je nebo bylo velké očekávání, že ty úřady, které jsou silné a mají nějakou zajatou praxi dobrou, tak ji tam budou sdílet, aby ostatní úřady, které nejsou na tom koncepčně tak dobře, tak aby mohly si ji vzít.

R: Třeba v rámci těch 15 obcí jsme si to občas řekli nebo ty zkušenosti jsme si vyměnili. Je to o tom, že tam se přihlásili a i opravdu motivované obce.

T: Myslím, že máte pravdu, protože cítím, že ten projekt je vlastně docela silný v tom, že tam hodně ty obce dávaly velkou část energie.

R: Jsou to obce, Vy jste jmenovala například XY nebo teďka vzpomínám na XY, se kterými se prostě potkáváme, když děláme nějaké projekty. To jsou obce, které jedou v projektech. Když vezmu třeba XY, u XY teď nevím. To bylo to samé, protože těmto projektům předcházely projekty na rozvoj OSPODu, na tvorbu standardů, na posílení pracovníků, což se standardy souvisí. Další projekty v oblasti bydlení, spolupráce s platformou pro sociální bydlení. My jedeme prostě všechny. A to jsou fakt motivované obce, kterým jde o nějaký rozvoj, ale které k tomu samozřejmě dokázaly získat podporu jakoby ty sociální odbory.

T: Vnímám to stejně to, co jste jmenovala. Tam jde o tu osobnost toho vedoucího, který to táhne dopředu, což vnímám u vás všech, že to tam jako je.

R: My jsme byli v jiných těch sekcích.

T: Já vím. Jenom máte pravdu v tom, že ten kdo má zájem o ten rozvoj, tak ten je tam často zmiňovaný i v jiných projektech, že vlastně paralelně hodnotíme nějaké projekty sociálních služeb na krajské úrovni a je to tomu velmi podobné. Zaznamenali jste v tom projektu nějaké bariéry nebo něco, co by vám bránilo v jeho realizaci?

R: Jak to myslíte?

T: Napadá mě, jestli jste se setkali s něčím třeba s nepřijetím těch pracovníků nebo tady na pracovišti, nějaké bariéry ze strany úřadu?

R: Ne, ze strany úřadu ne. Jak jsem říkala, pokud nám schválili projektový záměr, tak už je to o tom, jak my si to uděláme dál. A co se týká třeba rodinných pracovníků odborů, tak tady je takový princip koležiality, solidarity, spolupráce. Není tady, že někdo je slabší, silnější. Já mám takovou filozofii, že pracujeme pro lidi a tím pádem se i k sobě musíme chovat jako lidi a kolegové, musíme se vzájemně učit. Samozřejmě, i když nastoupí nový sociální pracovník na OSPODu, tak jde na praxi na vedlejší oddělení a naopak. Žádá se, aby ti sociální pracovníci měli základní přehled, prostě obecný náhled v problematice obecně o sociální práci, takže v tomhle směru žádné bariéry nebyly. V tomto směru řeknou neziskovky nebo někdo, že lidi na úřadu, že sociálka se zase rozvíjí a neděláme ty hmotné statky, ta práce není vidět.

T: A nějakou administrativní zátěž jste vnímala, že vám to zvýšilo vaši pracovní vytíženost?

R: Je to samozřejmě práce navíc v určitém směru. Jednak spolupráce na té administraci projektu, zdůvodňování různých věcí atd. Potom je to vlastně práce uvnitř úřadu, jak jsem říkala ve spolupráci s tím finančním odborem, protože určité věci se musí zdůvodňovat. Pokud my uděláme měkké projekty, tak tyhle projekty potom ani nejsou na kapitále odboru sociálních věcí, ale jdou do kanceláře úřadu, do personální věci. Hmotné věci jdou zase na vnějšek atd. My to bereme tak, že když se o něco snažíme jako ten rozvoj, tak tomu musíme něco obětovat a přinést.

T: Já se ještě krátce vrátím k té spolupráci s MPSV. Rozumím tomu, co jste vlastně říkala a v rámci toho projektu vznikly nějaké podpůrné pozice podle krajských metodik anebo to byly nějaké návody se sociálním zaměřením. A tak se chci zeptat, jestli stále využíváte této nabídky?

R: Momentálně nevyužíváme. Na příští týden máme domluvenou schůzku. Ozvali se nám, protože to pokračuje. Nevím, jak je to v rámci obcí, o tom představu nemám. V rámci ministerstva to nějakým způsobem pokračuje, takže nás oslovují s nabídkou nevím čeho momentálně, to se dozvím příští týden. Jinak jsme pár schůzek s těmi dvěma metodikami, které měla tu skupinu nebo to město na starosti absolvovali. Bylo to většinou o tom, že přijeli k nám, ptali se nás, co potřebujeme, nepřijeli vůbec s žádnou konkrétní nabídkou. Ne, že by nám nechtěli v něčem pomoci, ale nedobrali jsme se toho, co by to mělo být.

T: Na těch setkáních, která jste měla, ať už to byly ty workshopy, kazuistické semináře, tak jste se účastnili?

R: Pokud to bylo v naší dojezdové oblasti tak ano. Jeli jsme třeba do Olomouce nebo Hradce Králové.

T: Já myslím, že v tom pokračování MPSV, tak jsou ještě v plánu nějaké fokusní skupiny diskusní, které rozvíjejí dál tato témata. Podle mého názoru z toho co vnímám, tak oni hledají důvody pro obhájení v té legislativě toho, co je potřeba.

R: Pokud o tohle budou stát, tak toho to se já určitě ráda budu účastnit, protože nám jde o rozvoj a podpořit to dál a zároveň získat na to finanční prostředky. Takže se tomu určitě nebráníme. Ale zase posílat na takové ty jednodenní vzdělávání podle mě v uvozovkách je pro mě obecně ztráta času. Když se ještě vrátím k těm typovým pozicím, tak v souvislosti s tím, jak je postavená dotace na výkon sociální práce, kdy se vlastně zvýhodňují v tom počtu peněz ty obce, které nemají kumulace v obcích, protože je to eticky a já nevím, jak nepřijatelné. Kumulací funkcí například opatrovník se sociálním pracovníkem atd. Mně to přijde úplně nesmyslné, protože na menším úřadě, my jsme tady dejme tomu úřad středního typu, střední velikosti, tak v rámci zastupitelnosti nejsem schopná prostě postavit čistý úvazek 1,0 v kumulaci s něčím, protože potom mě dva nebo tři lidi onemocní a někdo je na dovolené, tak to neudělá nikdo. To není vůbec reálné v terénu.

T: Já myslím, že nepostřehla jsem, že by v nějaké obci u toho zůstaly, když to zkoušely. Většinou je to tak, jak Vy říkáte, že se kumulují ty různé pozice.

R: A i ty typové pozice takový ten tzv. tipař nebo vyhledávač, ať si to ten člověk vede. Když potom ten klasický sociální pracovník vždycky potom toho člověka zasílá dál, třeba dluhovým specialistou, dluhovou poradnou nebo Fokusem, když je tam nějaká psychiatrická a tak různě podle specifik, které tam nastávají. Ale přišlo mi to prostě zbytečné.

T: Já se na to dívám i z pohledu klienta, že vlastně může být spolupráce úspěšná, aby ten klient navázal nějaký vztah, který s důvěrou vedou dva lidi. Když mu dáte hranici a řekněte, tady končí, tady jdeš.

R: My jsme chtěli pokrýt i ten venkov, tak jsme těm našim dvěma kolegyním rozdělili to území venkovské. To město stejně když vám na úřadu přijde tak to přebere ten, kdo tady je. Ten venkov jsme si rozdělili, abychom se k lidem víc dostali, protože kolikrát je to složitější na tom venkově. Dohodli jsme se s Úřadem práce a jezdili jsme tam, protože oni tam mají kontaktní údaje třeba v pondělí na té dvojce, že to mají vyčleněné, kde nabírají žádosti o dávky atd. My jsme jezdili s nimi, abychom se dostali víc mezi lidi.

T: Napadá mě, co vlastně bylo vaším největším přínosem pro obec díky těm pracovníkům, kteří přišli? Dokážete to nějak pojmenovat?

R: Jednak to, že jsme mohli pracovat s větším množstvím klientů a na některé klienty, kteří mají třeba větší komplex problémů, jsme měli tím pádem více času. Další věc, když to vezmu pro odbor jako takový, že jsme si to prostě mohli vyzkoušet, jaké jsou ty naše kapacity, jaké kapacity potřebujeme, jestli jsou dostatečné a nedostatečné, tak jsme si vyzkoušeli, jestli tuhle kapacitu naplníme. Potřebovali bychom samozřejmě ještě další. Dalším ještě přínosem ze strany MPSV, což tedy kladně hodnotím, byly ty zahraniční exkurze, že jsme viděli, jak to vypadá jinde, i když někde je to horší než u nás.

T: To je dobře, že se k tomu dostáváme. Vy jste byla na nějaké zahraniční cestě?

R: Ano.

T: Na Slovensku, v Polsku?

R: V Polsku.

T: V Krakově. A z těch odborných workshopů, které vlastně probíhaly v tom projektu. Já Vám je klidně ukážu, jestli mi můžete říct. Je něco, co Vás na té zemi, pracovní cestě inspirovalo nebo nějakým způsobem posílilo vaši práci s tím, že jste se vrátila a řekla, to je dobré, to bychom mohli tady zkusit?

R: Určitě. Ten systém obecně systém sociálního zabezpečení je v každé zemi trochu jiný. Vychází to z tradic té dané země, což je samozřejmě pro mě zajímavé. Třeba věci typu dávkových systémů, se kterými já jakoby nic neudělám, je to pro mě zajímavé. Potom třeba i vlastně v tom Polsku, tam se to týkalo pečovatelských služeb. Hodně se to spíš týkalo věcí jako sociálních služeb, kdy jsem si říkala, že by se to tady dalo třeba v rámci nějakých projektů vyzkoušet. My jsme třeba byli v Polsku v takovém nízkoprahovém centru, což pro mě bylo hodně zajímavé. A to nízkoprahové centrum bylo v rámci nákupního centra. Oni měli povinnost ten investor toho nákupního centra tam postavit nějakou plochu a využít ji pro sociální oblast. Potom pro mě byla zajímavá exkurze v tom Polsku, to byl taky nízký práh. Sídliště a street work, kdy tam jsou úplně jiné problémy, že tam jsou nějaké gangy. Na tom sídlišti to bylo členěno, ty obyvatelé podle toho, kdo fandí jakému fotbalovému klubu. Tady v tom zase nejsou, ale problémy jiného typu. Třeba tam se neřešila explicitně romská otázka, což tady je problém.

T: Máte pocit, že ty aktivity, které absolvovaly vaše kolegyně nebo Vy, že nějakým způsobem zvýšily odbornost vašeho odboru?

R: Ne. To si myslím, že ne. Určitě, jak říkám, bylo to zajímavé a jsem ráda, protože ty kolegyně vždycky když někdo šel na tu zahraniční exkurzi, tak v rámci velkých porad celého odboru měly vždycky za úkol udělat nějakou prezentaci, aby věděli i ostatní kolegové. Pokud to bylo nějaké zajímavé, tak jsme to přednášeli i neziskovkám, když jsme měli nějaké setkání. Určitě je pozitivní, že jsme měli peníze a navíc ještě školení samozřejmě pro určitou omezenou skupinu, která participovala v tom projektu.

T: Dalo by se říct, že ten projekt hlavně pomohlo k nějakému zvýšení odbornosti těch kolegyň, které přišly jako nové?

R: A díky tomu se mohlo zaplatit třeba školení, jinak bychom je to naučili sami. My jsme se nedozvěděli jako něco nového, jak lépe pracovat s klientem atd. Takže teoreticky na tom dalo, že byly na to ty prostředky, plus byly tam prostředky na supervizi, což je taky důležitá samozřejmě věc.

T: Měli jste tu supervizi v tom projektu pravidelně?

R: My máme běžně supervizi. To oddělení má supervizi čtyřikrát ročně 3 hodiny s tím, že mají možnost individuální supervize, buď na jejich vyžádání, nebo na moji pobídku. Plus tam probíhají nějaké supervize těch nově příchozích. Jsme si dopřáli ten luxus pro nově příchozí pracovníky, tak tam šli se mnou a společně s vedoucí jejich oddělení.

T: Máte kvalitního supervizora?

R: Hm. Nebyla to zase nová věc. Supervize máme už dlouhodobě. Myslím si, že ten jeden rok nebyly ty supervize, protože jsme zase na ně nedostali peníze.

T: Co říkají nové kolegyně na supervizi?

R: Jsou na to takhle zvyklé. Každý je trošku jiný. Máme tady teďka jednoho kolegu, protože máme nový projekt na vedení, takže tam participujeme v jednom projektu jako spolupartneři. Občas v rámci supervizí

řešíme nějaké vztahové věci. Spíš je to v pohodě, ale samozřejmě probíhají různé věci. Třeba míra pomoci, míra zodpovědnosti.

T: Taky jsme to někde řešili v rámci evaluačních rozhovorů, myslím, že dokonce v tom Mostě, že kolegyně, které byly v tom projektu, tak měly tendenci až hodně pečovat o ty klienty. Nebyla tam ta zodpovědnost. Ta ztráta hranice je velmi tenká. Každý to má nastavené nějakým způsobem jinak.

R: Je to věc, o které se často bavíme v rámci těch supervizí, protože některé kolegyně opravdu mají tendenci přebírat za klienty zodpovědnost. Já jim vždycky říkám, že tím pádem je věčně nesvobodný, neschopný člověk, což tak není.

T: Já myslím, že takhle je to částečně u dětí. Jakým způsobem zjišťujete vzdělávací potřeby anebo plánujete vzdělávání obecně pro svoje zaměstnanců?

R: Každý zaměstnanec má svůj vzdělávací plán, kdy mají pravidelný roční pohovor, případně i častěji se mnou nebo s vedoucí oddělení, což je v rámci nějakého hodnocení toho zaměstnance. Řešíme, v čem on si myslí, že by se měl vzdělávat a v čem si myslím já nebo přímá nadřízená v čem by se měl vzdělat. Většinou je to kombinace něčeho takového, takže se udělá nějaký plán, který se nějakým způsobem reviduje. Plus jednou nebo dvakrát do roka máme školení pro celý odbor i v rámci propojení jednotlivých sociálních pracovníků. Takže téma pro obě oddělení, aby bylo úzce specializované. Z těch posledních třeba jsme měli agresivní jedinec, psychopata, komunikace s romskými klienty a taková ta nadtémata. Obecně jsme měli v tělocvičně sebeobranu. Teďka co je v uvozovkách co je v kurzu, nové věci, se kterými se můžou sociální pracovníci setkat napříč strukturou klientů. Letos jsme měli školení pro celý odbor na téma kyberšikany a takové věci, které jsou v dnešní době hodně.

T: To organizujete Vy nebo máte na to někoho?

R: Někoho zvolím po konzultaci s vedoucími oddělení.

T: Ještě se zeptám před tím, než půjdeme do finále, tak děláte nějakou prevenci, nějaké preventivní aktivity?

R: Záleží na tom, z jakého úhlu pohledu bychom se na to dívali. Pokud se na to budu dívat úhlem takových jako podnětů třeba v zavedení nových sociálních služeb, které tady potřebujeme z hlediska třeba prevence kriminality. Dejme tomu dva roky zpátky jsme otevřeli noclehárnu, centrum pro lidi bez domova. Zavedli jsme asistenty prevence kriminality. Pozvali jsme k nám drogovou poradnu z Českých Budějovic, kdy to máme jednou za 14 dní. Během spolupráce s agenturou jsme tu činnost rozšířili v rámci prostě časové dotace atd. Pokud se mě ptáte, jestli my jako odbor děláme nějaké přednášky nebo něco takového, tak nemáme vůbec čas. Snažíme se spolupracovat, pokud nám to čas a nějaké podmínky dovolí.

T: Jak to tady máte vlastně s cílovou skupinou sociálního pracovníka? Kdo jsou vaši takoví nejtýpější klienti?

R: Pokud se tedy nebudu bavit o OSPODu, tam je to jasné samozřejmě, tak je to všechno možné. Je to hodně o seniorech a to jak ve městě, tak na venkově, jejich bytová otázka, stěhování do domovů, jejich bezdomovectví, alkoholismus seniorů. To je celá paleta komplexů problémů. Přibývá nám počet opatrovanců veřejnému opatrovníkovi. Teď jsme zrovna aktuálně dostali jednu personální agendu navíc, tak tomu se hodně věnujeme. Lidi s psychiatrickou diagnózou a na co všechno pomyslíte. Hodně se věnujeme

romské otázce, která samozřejmě není tak dramatická jako je ve městech typu Most nebo Ústí nad Labem, ale na to jak jsme relativně malé město třeba oproti Českým Budějovicím, když to vztáhnou na jihočeský kraj, tak mi třeba na 30 tisíc zhruba počet obyvatel města počítáme třeba také 700 romských obyvatel, což je docela ve srovnání s větším městem dost v jižních Čechách. Pořád se řeší nějaké třenice mezi majoritní populací a romskou, různé nespokojenosti. To je projekt od úřadu vlády na terénní práci, ale ten asi teďka ukončíme, protože to gró toho projektu znamená pro nás to, že ten sociální pracovník může pracovat pouze jako v samosprávě, ale nemůže tím pádem v rámci systému státní správy.

T: Je tam větší informovanost.

R: Teď se pokusíme získat dotace na sociální práci a bude prostě normální sociální pracovník státní správy, protože je to potom lepší v rámci práce k těm klientům.

T: Jak celkově hodnotíte, když se ohlédnete zpátky ten průběh projektu?

R: Jak už jsme říkala, určitě se nedá popřít, že jsem za to vděčná, že ten projekt nám vyšel, že nás vybrali, brala jsem to i jako pozitivní hodnocení naší práce, že jsme byli mezi těmi 15 obcemi. To je trošku i otázka jakoby prestiže pro ten výkon sociální práce z mého pohledu. Určitě jsme byli rádi, že jsme mohli posílit ten výkon sociální práce. To je prostě gró. Bohužel ta udržitelnost prostě žádná. Nám to jakoby v podstatě se říkalo, pokusíme se, ale člověk to samozřejmě neočekával. Ve skrytu duše očekával, ale asi tušil, že to prostě dopadne, jak to dopadne. Když chceme rozvoj, tak děláme projekty. Já jsem si třeba dřív naivně myslela, já jsem předtím x let pracovala v neziskovém sektoru a tam už jsme tolikrát měli problém, že sociální práce je pro lidi, ale ještě musí žebrot o ty peníze. Ono na tom městě je to podobné. My víme, že ta práce je potřeba, zdůvodňujeme to, snažíme se o to, protože prostě vidíme, že je to potřeba. Někdy je to opravdu až takové nedůstojné.

T: Možná s tím rozdílem, že v té neziskovce máte možnost získat nějakého donátora, který má zájem o nějakou konkrétní cílovou skupinu.

R: Určitě jsem ráda, že jsme do toho šli. I do té zahraniční exkurze. Ale z hlediska té metodické pomoci atd., tak to pro nás nemělo v podstatě žádný efekt.

T: V čem byl ten projekt nepřínosnější jako pro Vás, jakou zkušenost jste v tom udělala?

R: Co bylo pro mě nejpřínosnější? Určitě jedna z věcí, která je z mého pohledu dobrá, je, že jsme se mohli setkávat s městy, kde zase úplně je jiná situace, jiná atmosféra. Ta výměna zkušeností byla určitě dobrá. Ale zásadní přínos pořád je, že jak pro mě, tak i pro odbor to personální posílení.

T: Co bylo v důsledku toho projektu přínosné pro ty klienty?

R: To už jsme také říkala, prostě víc času na tu přímou práci klientskou, plus možnost uspokojit těch klientů víc.

T: Co myslíte, že by bylo nutné nebo aby se to stalo, aby byla udržitelnost toho projektu? To znamená, ve vašem případě, aby se tady udrželi oba dva pracovníci, které potřebujete. Jaké podmínky by musely k tomu přijít?

R: To je jednoduché. Prostě dotace. Oni ty dotace, když to srovnám s dotací squat, tak ty dotace vlastně běží každá v jiném režimu a tady u té dotace se to počítá podle toho, ne ta dotace přímo, ale ten potřebný

počet pracovníků vychází z určitého modelu, který je zhruba takový, že se řekne, že k 31.12. určitého roku je v ORP tolik dětí do 18 let. Potom se tam sleduje míra náročnosti. To je podle toho, kolik se rozvádí lidí atd., to je složitější. Z toho se nějakým příkladem vypočítá, kolik by bylo potřeba sociálních pracovníků ideálně. To tady třeba vůbec není. Tady jenom se řekne, že kumulací funkcí je neetická a jak já to tady mám, to už nikoho nezajímá. Samozřejmě u toho OSPODu my v našich podmínkách nedosahujeme optimálního počtu. My jsme o jednoho pracovníka pod optimem, který je stanovený. To je trošku zase o něčem jiném, protože děti jsou nesvěprávné na rozdíl od dospělých klientů.

T: Šla byste do toho znovu?

R: To jo, protože si myslím, že to určitě stálo za to.

T: Napadá Vás ještě něco, co byste mi chtěla říct nebo co jsem se já nezeptala?

R: Ještě mě napadá, jak říkám, šla byste do toho znovu, myslím si, že i jakoby proto, aby mě tam ti pracovníci vydrželi v tom projektu. Pokud se bavím o tom oddíle toho projektu, kdy nabírám ty nové sociální pracovníky, protože spousta těch měst, které se natychovalo, teď nevím, podle jako klíče se to počítalo, ale vždycky ve městě nějakého typu mohlo být 0-2, 2-4 úvazky. Toho jsme mohli dosáhnout až na 3, ale to nám přišlo zase moc. Kdybychom je měli, tak nevím, jak bychom to tady potom udělali a jak bychom je zaučovali.

T: Musíte jim věnovat nějaký čas, když přijdou.

R: Tak si myslím, že dvouletý projekt je krátký. My teď třeba jedeme tříletý. Před tím ten OSPODu byl třeba jenom na 18 nebo taky na 24 měsíců. My jsme byli v tom 18 měsíčním, což je taky krátká doba na to, aby člověk i ten sociální pracovník se mohl nějak usadit a aby už nepřemýšlel nad tím, že už od ledna nebude mít práci a než se zaučí, tak je tam ta čistá práce, kdy ho samotného vypustíme a necháme to v jeho kompetenci atd., tak si myslím, že by nějaký takový projekt měl určitě následovat. Minimálně ta tříletá doba s ohledem na tu možnou fluktuaci, buď na sehnání, protože třeba mě nemohli sehnat, nebo potom aby prostě neodešli, protože třeba předčasně ten projekt ukončí.

T: Děkuji Vám.

6.1.9 R9

T: Ještě jednou dobrý den, já bych na začátek začal pár otázkami ohledně vašeho působení v projektu, respektive, jaká byla v tomto projektu vaše pozice? To je moje úvodní otázka. Jaká je vaše pozice zde na odboru, abychom to oddělili.

R: Na odboru mám na starosti finance odboru a projekty, takže já v podstatě jsem v pozici projektového manažera a řídím veškeré finance. V rámci toho projektu, já jsem do projektu vstupovala jako projektový manažer a protože pak došlo k personálním problémům ve smyslu, že paní vedoucí dlouhodobě onemocněla, tak jsme museli restrukturalizovat řízení toho projektu a já jsem přešla do pozice odborného garanta sociální práce, protože tam bylo potřeba sociální práci koordinovat a navíc ještě vznikaly problémy s personálním zajištěním těch projektových pracovníků, protože jsme měli problém obě typové pozice obsadit. V průběhu celého projektu se nám stávalo, že buď byla obsazena jedna pozice, nebo druhá. Určitý

čas, možná rok byly obsazeny obě pozice a pak zase půl roku nebyla obsazena ani jedna. Od prosince loňského roku do června letošního, takže půl roku jsme neměli vůbec obsazeno, takže ty personální problémy tady jsou taková červená nit toho projektu a musíme se s tím trochu nějak vypořádávat.

T: Já jsem si právě četl e-mail, který jste posílala kolegyni, kde jste to tak nějak shrnovala a už jenom z toho popisu bylo zjevné, že to tady nebylo úplně lehké. Možná ani bez toho projektu by to nebylo úplně jednoduché...

R: Ne, to my jsme naopak byli rádi, že ten projekt jsme měli, protože tím, že tady vystaly dlouhodobé pracovní neschopnosti, nejdříve paní vedoucí, pak i sociální pracovník, tak my jsme díky tomu měli zajištěný i zástup na sociální práci. Naopak zase bych řekla, že v tomto směru nám ten projekt pomohl, protože tu případovou sociální pracovníci se nám podařilo vybrat velmi šikovnou a než odešla na mateřskou, tak ono to tady všechno sanovalo, takže tu práci v tom terénu s těmi klienty měl kdo zajistit a nemuseli jsme dělat výběrové řízení na dobu nemoci, kdy jsme nevěděli, jak dlouho ta nemoc bude, jestli bude půl roku, rok, takže pro nás to bylo plus, že v tom projektu jsme, protože tu sociální práci jsme měli zajištěnou, to spíše řízení bylo komplikovanější, protože vedoucí odboru měla ty řídicí mechanismy nastavené jinak, filozofii sociální práce nastavenou nějak a teď my jsme do toho vstoupili a museli jsme se s tím nějak vypořádat a já tím, že jsem sociální práci v terénu nikdy nedělala, tak to pro mě bylo o to složitější. Zase to byla řekněme taková zkušenost toho, jak ten tým je schopen fungovat, z tohoto pohledu asi fajn. My si nestěžujeme a naopak ten projekt nám v tomto pomohl, že ta sociální práce byla zajištěna, kontinuálně dá se říci, i když ne úplně v těch dvou úvazcích. My jsme zjistili, že za tu dobu trvání projektu, že ty dva úvazky jsou optimální, kvůli zastupitelnosti, bezpečnosti, navázali jsme lepší spolupráci s obcemi, měli jsme čas starostům vysvětlit, co potřebujeme, co poskytujeme i pro klienty, měli jsme čas se jim více věnovat. Ti tři sociální pracovníci jsme vyhodnotili, že by tady pro tu velikost našeho ORP bylo moc, takže tím pádem, jak jsme měli ten projekt a někdo vypadnul v té sociální práci, tak my jsme tu zastupitelnost měli po ty dva roky. Teď, když projekt skončí, tak skončí zastupitelnost, dá se říci.

T: Vám v průběhu toho projektu z důvodu nemoci vypadla i jedna pracovnice přímo z terénu, která se podílela na tom projektu. Chápu to správně?

R: My máme sociálního pracovníka jako úřadového, měli jsme v rámci projektu dva projektové pracovníky, takže ta úřadová pracovnice nám vypadla. Když se vrátím k vaší pracovní pozici, jestli to chápu dobře, tak vy přímou sociální práci neprovozujete nebo respektive není vaší náplní a v rámci projektu k tomu došlo nějakým způsobem, respektive jste přebrala nějakou agendu.

Řídicí část, já jsem měla na starosti metodické vedení. Ty lidi jsem přímo neměla v práci, že bych s nimi musela jednat, ale spíše pokud byly nějaké složitější případy nebo bylo potřeba něco řešit, když si s tím kolegyně nevěděly rady, tak jsme to řešily metodicky. Já vzděláním toto splňuji, sociální práci mám vystudovanou, takže v tomto nebyl problém a spíše jsem to fakt řídila z té teoretické úrovně a zajištění těch odborných věcí z té sociální práce pro projekt, protože tam se psaly články do zpravodaje, vyhodnocení sociální práce, takže i tyto věci spadaly do mého ranku a jak se měnili i ti sociální pracovníci, tak v podstatě na mentoring tam vždy byla určena ta pracovnice, která tady už byla, pracovala, zapracovávala tu novou. Mým úkolem bylo spíše koordinovat tu práci, rozdělit, kdo bude mít jaké klienty a to samozřejmě všechno ve spolupráci s nimi jsme se dohodli, takže já jsem fakt měla takovou spíše jako nadstavbovou práci.

T: Takže vy jste tady v rámci toho projektu spolupracovali ve čtyřech lidech, je to tak? Přímo v tom projektu vy, stálá pracovnice, pak po většiny dobu, co jsem pochopil, tady byla jedna, která byla projektová, a pak se vám tady střídali ještě asi tři lidé na té terénní pozici.

R: Případová sociální pracovnice byla víceméně stabilní a zbylí pracovníci byli mobilní. Máte pravdu, že byly dvě, Zuzka a Zuzka.

T: Jedna přišla z OSPODu a druhá na něj odešla. Já jsem se na to včera celkem dlouho doptával kolegyně vedle, přece jenom dostat se do té situace nebylo úplně jednoduché. Zeptám se, máte tady v Jilemnici nějakou strategii výkonu sociální práce, respektive nějaký strategický dokument?

R: Strategický dokument vyloženě k výkonu práce ne, ale my se řídíme metodikami a další věci my tady komunálně plánujeme. Co se týká té strategie, tak my jsme vycházeli hodně z té metodiky MPSV, protože oni vydávají metodické pokyny a v té metodické části jsme využívali toho, že máme ty metodiky ministerské a jezdíme do Hradce, a když bylo potřeba něco řešit a potřebovali jsme s něčím poradit, tak my jsme je hodně využívali. Oni měli přímý kontakt na ty ministerské, když byl přímý dotaz, tak oni dokázali nasměrovat koho se přímo zeptat nebo některé ty naše podněty metodiky číslo jedna zapracovali. Že bychom si vytvořili něco pro sebe, to nemáme, ale vycházíme z těchto větších metodik a potom reagujeme na ty situace, které jsou tady v území, a komunitně plánujeme. Komunitní plán máme teďka aktuálně čerstvý, z roku 2018.

T: Jestli to chápu správně, tak ani do budoucna nepředpokládáte, že by na něco takhle oficiálního strategický plán vzniknul?

R: Ono je to na té filozofii, k čemu by to sloužilo, jestli je to potřeba, zatím jsme to nějak nevyhodnotili. My tu nemáme sociálně vyloučenou lokalitu a ta filozofie je tady spíše o tom řešit věci operativně a metodika ministerská, teď co je, ta metodika číslo 1/2018, tak je fakt moc pěkně zpracovaná, takže tam bychom asi více méně kopírovali to, co v té metodice je. My jsme uvažovali třeba o standardech, že bychom šli do standardu, ale v současné chvíli to není jednak povinnost a jednak tu postupy tím, že tu metodiku ministerstvo upravilo a fakt ji zpracovalo pěkně, tak my nemáme potřebu to teď dále rozvádět.

T: Ani žádný standard minimálního výkonu sociální práce taktéž nemáte.

R: Ne. On ani standard sociální práce neexistuje. Bylo několik pokusů, my jsme se v rámci projektu zapojili do standardizace základních činností, protože ministerstvo ještě pod vedením paní XY aktivovalo pracovní skupinu pro standardizaci základních činností sociální práce. Na začátku jsme si nějak nastavili mantinely, o čem ty standardy budou, jak budou nastavené a zhruba po půl roce, kdy paní xy odešla a převzal řízení někdo jiný a obměnila se i ta skupina, tak najednou se ta filozofie původní, která se domluvila, změnila, protože původní strategie byla taková, že budeme ty standardy připravovat pro sociální pracovníky a že budou zaměřeny na popis činností, aby byly srozumitelné, aby když ten sociální pracovník s klientem pracuje nebo nastoupí nový sociální pracovník, aby věděl zhruba, jaké případy se řeší a co se v té sociální práci dělá. Takže s touto filozofií jsme do toho šli. Po půl roce, když se ta skupina obměnila, noví členové, kteří přišli, měli pocit, že by se standardy měly tvořit pro tajemníky, aby věděli, co se na sociální práci dělá. Tím pádem se pracovní skupina rozpadla, protože konkrétně já v takovéto skupině nebudu. Myslím si, že standardy pro tajemníky nemají význam, protože tajemníci to číst nebudou. Jediný význam by měly pro sociální pracovníky, a jestliže se od tohoto ustupuje, tak to fakt nemá smysl. Takže v této fázi si troufnu

tvrdit, že na standardech nikdo nepracuje a ani fakt neexistují, jsou pouze standardy pro OSPOD, jsou standardy činností v sociálních službách, ale v sociální práci ne, a nikdo na tom nepracuje.

T: Jasně. Takže tady to bylo vázáno personálně, kdo to v rámci toho projektu vede, tady jste zmínila paní XY.

R: Ano, ta byla na ministerstvu a byla šikovná, ta měla jasno. Ono to bylo jednak o ní, jednak to bylo i o těch členech, protože v momentě, kdy se tam polovina členů změnila...

T: To bylo potom, co paní XY odešla?

R: ... to ještě předtím než odešla. Ono to nějak souběžně probíhalo, ona byla nemocná, pak nějak odešla a v té době, kdy ona nějak byla jednou nohou pryč, tak se i ta pracovní skupina změnila, protože když se zjistilo, že se pracuje na standardech, tak projevily i kraje ostatní zájem, že tam budou jezdit, takže potom tam do toho vnesli ti noví členové, to bylo v jedné době, během dvou měsíců, takhle to vyvstalo.

T: Takže z počátku projektu?

R: To nebyl počátek projektu, to bylo v loňském roce. V loňském roce ta skupina byla ustavená a letos v únoru nebo v březnu jsme měli poslední schůzku, kde se to nějak zvrtilo a od té doby už si myslím, že to nepracuje. Pro mě to nemá smysl, já nebudu pracovat na standardech pro tajemníky.

T: Rozumím. Jaká byla spolupráce s ministerstvem?

R: I tu spolupráci s ministerstvem jsme hodnotili a vždy jsme hodnotili tu spolupráci s metodičkami, výše jsme se nedostali, ale s těmi metodičkami byla úžasná spolupráce. Myslím si, že jejich úkolem ani nebylo, aby oni nám přesně zodpovídaly všechny dotazy, ale oni dokázaly.... no prostě s těmi metodiky jsme byli spokojeni, protože oni uměli stmelit ten kolektiv a uměli navodit atmosféru důvěry, takže my jsme tam fakt řešili opravdu všechno a když jsme něco potřebovali na ministerstvu, tak to dokázaly vyřídit nebo dokázaly nám sehnat odpověď, přesto, že oni sami neměly bohatou praxi nebo na úřadě z nich nikdo nepracoval, ale ta vstřícnost a schopnost pracovat s tímhle týmem si myslím, že byla velmi dobrá. S tou hradeckou sekci jsme byli maximálně spokojeni a i témata, které vybírají teď, tak ty jsou pro nás opravdu zajímavé. My jsme jim říkali, že pokud budou organizovat podobná témata jako dosud, tak budeme rádi na porady jezdit i dále, i když ten projekt skončí.

T: I přesto, že ty metody nebyly zrovna nejlepší, tak to nevadilo, ale vynahradila to ta organizace v rámci projektu i všech schůzek na té krajské úrovni.

R: Určitě. Oni měli praxi v jiné oblasti, kdy ani jeden neměl praxi na úřadě, takže oni o tom chodu úřadu se víceméně dozvídali od nás, ale my jsme měli štěstí, že tam byla prima parta lidí, kteří tu zkušenost z terénu měly, takže my, když jsme něco řešili a byla tam větší města, něco, s čím se my setkáme jednou za pět let, tak oni to mají třeba dvakrát za rok, tak vědí, jak postupovat, tak jsme to tam směle mohli řešit, to byly pro nás cenné zkušenosti, zejména v době, kdy my jsme tady řešili personální problémy, tak fakt to byl pro nás jediný zdroj, kde my jsme čerpali nějaké zkušenosti, jak třeba nějaké složité případy, které v té době vyvstaly, jak se k nim postavit a jak to vyřešit.

T: Aby nad tím člověk netrávil zbytečně moc času než by nutně musel. Rozumím. Co se týče tohoto, tak jak jsem pochopil, tak vy jste se těchto porad, krajských porad, popřípadě těch krajských schůzek účastnila pravidelně?

R: Víceméně, ze začátku jsem nebyla na všech, ale víceméně ano, oni to nebyly krajské porady, byly to porady hradecké sekce a tam jsme byli z Pardubického, Královéhradeckého, Libereckého a tuším kraje Vysočina, protože já teď nevím, do čeho spadá Havlíčkův Brod, já si myslím, že už je to Vysočina.

T: Já si myslím, že je pod tou moravskou sekci.

R: Ne, Havlíčkův Brod byl s námi, určitě. Byla tam Havlíčkův Brod, Chrudim, Hradec, Jilemnice a Kolín, takže Středočeský ještě.

T: Jak to chápu, tak vám tato spolupráce vyhovovala.

R: Rozhodně.

T: I přesto, je tam něco, co byste ocenila, že by mohlo být lepší?

R: Vždycky se dá všechno udělat lépe. Bylo fajn, že vždy, když jsme měli nějaké připomínky, co změnit, tak holky na to reagovaly okamžitě, takže s ničím nebyl problém, když bych měla říct, s čím byl problém, tak si fakt na nic nevzpomenu. Třeba v průběhu toho rozhovoru, ale teďka ne, protože ať jsme řešili, co jsme řešili... jediný problém, co jsme měli, byl s počítačema, protože teď, když se dělal poslední zpravodaj a posílali jsme článek, tak měli nějaký problém s internetovým připojením, takže ze služebního mailu nechodily texty, takže my jsme to potřebovali do dvou hodin odsouhlasit, takže já jsem to pak posílala z domova na soukromý mail paní XY, ze svého soukromého mailu, takže ta technika mě teďka napadá, to bylo to poslední, co bylo složité. Jinak, co jsme si s nimi vyříkali, tak pro nás frekvence setkání jednou za dva měsíce je moc, jednou za měsíc je až dost a klidně by stačilo jednou za dva měsíce, ale oni měli v rámci projektu nastavené měsíční porady, ale z pohledu nás, té praxe ta frekvence stačí jednou za tři měsíce. Když je to takto časté a je to třeba v období dovolených, tak těch případů tolik není, bezdomovci jsou na ulici, dá se říci v pohodě, oni to začnou řešit, až přijde říjen, kdy se ochladí nebo oni ani tolik ne, ale spíše ti lidé.

T: Každopádně, tyto schůzky probíhaly jednou měsíčně? Před chvilkou, nevím, jestli omylem jste zmínila, že to bylo dvakrát za měsíc.

R: Oni pak dvakrát za měsíc udělali teďka, ale máte pravdu, že to nebyla porada, ale oni přidali kazuistické porady, řeší se tam kazuistiky a to jsme říkali, že je to pro nás moc dvakrát. Oni to udělali tak, že na ty kazuistické porady zvou i obce, které nebyly zapojené do projektu i mimo těch pět, takže si udělali nový tým. Pro nás ty porady jsou zajímavé, teďka je tam pozvaná paní XX, co bude 10. ta porada a ta bude metodicky zaměřena na kurátory pro dospělé. K tomu žádná metodika není. Kurátoři pro dospělé je oblast sociální práce, ve které vůbec není žádná metodika, kurátor je úplně bezzubý, když má řešit nějaký případ. Jsme rádi, že vybírají takováto témata, kdy my se máme čeho chytit, takže na to se těšíme a paní vedoucí jede také, protože dělá zároveň kurátora pro dospělé, aby mohla načerpat nějaké vědomosti o tom, co v té kurátořině ona může.

T: U tohoto se zeptám, na volbě těch témat máte možnost se nějakým způsobem podílet?

R: Oni vybírají z toho, co my jim doporučíme. Oni udělají sondu, napíší, o co by byl zájem a pak z toho vyberou, co seženou, jak se jim podaří toho odborníka sehnat. Chtějí, aby to byl odborník a uměl k tomu tématu něco říct. Vstupy v těch poradách jsou vždy zajímavé.

T: Rozumím. Jakým způsobem se tedy toto zjišťuje, respektive probíhá tam nějaká písemná komunikace prostřednictvím e-mailu nebo?

R: Taky. Oni se nás zeptají na té poradě, takže třeba když někdo prošel nějakým zajímavým a chce se podělit, takže naopak pak i kontakt nebo téma přednášky, takže to sociální bydlení teď před prázdninami hodně se vyhlašovaly ty výzvy, tak udělali tematickou přednášku, protože byl o to velký zájem. Jednak na poradě řekneme, a potom máme možnost, oni mají doodle formulář a my tam do toho můžeme doplňovat naše nabídky, ale s tím každý neumí nebo se každému nechce, tak berou i mailem. Když někdo napíše nějaký nápad, tak oni si to tam poznamenají a pak dají návrh, jaké přednášky by na těch poradách mohly být.

T: Rozumím. Každopádně vy máte možnost přicházet s vlastními tématy, není to, že by vám dávaly nějaké seznamy?

R: Ne, oni nás k tomu i vybízejí, abychom si řekli, co z praxe potřebujeme.

T: Ještě se zeptám, jak s těmito krajskými metodiky probíhala komunikace, respektive, jak ji hodnotíte?

R: Vy je nazýváte krajskými metodiky, to já si vždy vzpomenu na náš hradecký kraj, pro nás to byli metodici královéhradecké sekce. Ta komunikace s nimi probíhala všemi úrovněmi, tam nebyl vůbec žádný problém, protože když jsme zavolali, tak buď to zrovna zvedli, nebo když byli na poradě, tak zavolali zpátky, nikdy nebyl problém, mailem vůbec nebyl problém, pokud fungovala technika a na poradách v podstatě taky byla otevřená diskuze, takže všemi směry.

T: A co se týče platforem tak jak telefon, e-mail, všechno toto?

R: Jak jsem říkala, když zrovna nemohli, tak zavolali potom, na mail reagovali prakticky okamžitě, fakt nebyl problém.

T: Dá se říci, že tohle splnilo vaše očekávání?

R: Nadmíru, určitě.

T: Dobře. Co jsem tak pochopil, tak vy jste těch služeb krajského metodika využívali čistě jenom na těch schůzkách nebo jste s ním komunikovali i mimo?

R: I mimo. Zejména, když se organizovaly zahraniční služební cesty nebo když jsme tady měli něco, co se řešilo, nějaký případ a potřebovali jsme nasměrovat a taky když se psaly odborné články do zpravodaje, tak to jsme hodně intenzivně komunikovali.

T: Dokázala byste říct, jak často jste těch služeb využívali? Já vím, že to asi ve všech měsících nebylo stejné, ale je potřeba to nějakým způsobem kvantifikovat.

R: Třeba když bylo před služební cestou a zajišťovaly se nějaké věci a pak byl problém s nějakou rezervací, protože se tam dala třeba špatná jména, tak jsme třeba ten týden intenzivně komunikovaly s nimi, s hotelem a tak, to bylo tak, že byly dva, tři telefony za den, během týdne a ještě do toho nějaké maily, protože jsme to potřebovali vyřešit, protože služební cesta byla třeba za 14 dní, takže už to muselo být hotové, aby se... pak když jsme řešili článek do zpravodaje, tak jsme spolu byli pořád jenom na telefonu a na mailu, že jsme si přeposílali nějaké informace a jak nešla ta technika, fakt to bylo nárazové. Ty zpravodaje jsou jednou za rok a pro nás byly, tak to byla ta intenzivní komunikace dejme tomu měsíc a vždy před

služební cestou a služební cesty byly čtyřikrát, pak mezitím vždy podle potřeby jsme s nimi řešili nebo jsme je požádali o spolupráci při řešení dvou případů, tak to byla také taková intenzivnější spolupráce, že nás třeba spíše nasměrovali, to nebylo tak, že by nám přímo oni radili, takže dejme tomu, já nevím, opravdu intenzivní spolupráce, když to spočítám za ty dva roky, tak to bylo čtyři měsíce, šest měsíců dejme tomu, že fakt intenzivně jsme s nimi komunikovali, protože se něco řešilo.

T: Prakticky vždy vám byli k dispozici téměř okamžitě.

R: Tak.

T: To je super. Zeptám se na sociálně-právní poradenství, jestli jste využívali, respektive pražská oblast měla k dispozici i právníka nebo byl přiřčen organizačně k pražské oblasti, ale k dispozici byl i vám těm zbývajícím oblastem, užívali jste jeho služby?

R: Ze začátku tam byla v té pražské oblasti paní XY, takže to jsme využívali a musím říct, že tam jsme s jejími odpověďmi nebyli spokojeni, my jsme ji to řekli, že ta odpověď nebyla v pořádku na ten náš dotaz, protože se neopírala o legislativu, tam to bylo v rozporu s legislativou, jak jsme později zjistili, protože jsme vznesli dotaz a některé věci ještě dohledali, než přišla odpověď nebo se nás ptali nějakým způsobem. Ona odpověděla, že neodpovídá, nekontroluje právní základ, ale odpovídá na dotaz, takže vyjadřuje právní názor na náš dotaz, což mi nepotřebujeme, my potřebujeme oporu v zákonech, takže to jsme na té hradecké sekci připomínkovali a nám se to stalo ve dvou případech a opravdu jsme s tím nebyli spokojeni, protože jsme už v té době neměli právníka a když něco řešíte, tak než se obrátíte na právníka, tak předpokládáte, že to bude mít právní oporu, v momentě, kdy vám to dává jenom právní názor na váš dotaz, tak je vám to k ničemu. Takto jsme to vysvětlili a tím pádem, že jsme nebyli jediní, kteří s tím měli problém a i paní XY vyhodnotila, že to není v jejich silách a tu legislativu takhle bedlivě sledovala, tak se dohodli s paní XY a tam my jsme už dotaz neměli, ale já jsem ji zažila na několika seminářích a musím říct, že na mě působila jako velká odbornice, ale zkušenost s její odpovědí nemám. Víím, že Kolín něco řešili a víím, že více jak půl roku trvala odpověď, nevím, jestli ji ještě mají, jestli už ji mají.

T: Jasně. I v tomto byla v průběhu projektu personální změna, respektive ta paní XY nahradila paní XY.

R: Ano.

T: Z té vaší odpovědi nějak předpokládám, že toto období, kdy tam byla paní XY, nehodnotíte úplně dobře a pak s paní XY, tam jste sice nevyužili, ale....

R: Tam nemáme zkušenost. Co ji známe z nějakých porad, tak si opravdu myslím, že je to paní na svém místě, že je to odbornice, ale nevznášeli jsme dotaz, nemáme s ní zkušenost.

T: Co jsem pochopil, tak vy jste to téma řešili na krajských poradách, respektive poradách u hradeckého metodika a oni si to vyřešili mezi sebou nějak interně.

R: My jsme to popsali, dávali jsme to vždycky písemně, aby nedošlo ke zkreslení a poslali jsme to našemu metodikovi hradecké sekce a ten to poslal právníkovi. Pak už jsme komunikovali s právníkem.

T: Pořád mluvíme o paní XY?

R: Ano.

T: Jasně. Ještě se teď zeptám na spolupráci s jinými aktéry, teď už více tady místně. Co se týká spolupráce v rámci obecního úřadu, ať tady místního nebo obecních úřadů, dejme tomu i starostů obcí, jaká ta spolupráce je?

R: Díky projektu se zlepšila spolupráce se starosty spádových obcí, ale opravdu hodně, protože my jsme do doby zahájení projektů měli sociálního pracovníka na 0,7 úvazku, takže měl ještě kumulovanou funkci, takže dělal nezbytné věci, takže v tom terénu neměl úplně prostor, aby ještě oslovil toho starostu, vysvětlil, co může, jaké klienty na ně může směřovat a podobně. Díky tomu projektu na tohle byl čas, takže kolegyně při plném pracovním obsazení si to území rozdělily, začaly objíždět i starosty a ptaly se, jestli neznají někoho, kdo by potřeboval pomoc. Na základě toho se na nás starostové začali obracet, pak začaly ty personální problémy, že zase odešla pracovnice, pak i terénní odešla, místo se nám nepodařilo nikoho najít a pak ta případová ještě navíc otěhotněla, takže odešla na mateřskou, teďka ta dlouhodobá pracovní neschopnost, takže my jsme pak museli tyto aktivity zastavit, aby se jezdilo do terénu. Nicméně ti starostové si to pamatují, že jsme jim s tímhle pomáhali a třeba i teďka odešli, že potřebují služby hlavně pro seniory, tak vědí, že se na nás můžou obrátit. V tomto nám to pomohlo, že jsme mohli ty starosty kontaktovat. Tady se samosprávou s naším vedením města, my jsme po dobu projektu nikdy neměli problém, naopak když někdy vyvstal problém s dlouhodobou pracovní neschopností, tak oni nám vyšli maximálně vstříc. Je pravda, že teďka, co se týká udržitelnosti, že bychom alespoň jednoho sociálního pracovníka tady chtěli udržet, protože jsme předpokládali, tak jak nám to říkali ze začátku, že to bude třeba dofinancované s té dotace na sociální práce, z MPSV, přímo rozpočtu MPSV, tak to se tedy nestalo a město nám to také nezaplatí, takže my zase budeme na jednom sociálním pracovníkovi a je to škoda, protože když se to vyzkouší v té praxi a zjistí se, že to funguje, tak je škoda, že potom tam už není ta kontinuita, že ty peníze se do toho nedají.

T: Co jsem mluvil s paní vedoucí, tak ona říkala, že se snažíte tuto situace řešit z rozpočtu místní akční skupiny, že by se takhle ten sociální pracovník dofinancoval. Zeptám se, on tedy ze strany ministerstva padl nějaký příslib toho, že by vám pak navýšili jednoho?

R: To oni příslib úplně nedali, ale co slíbili, že se pokusí intervenovat, aby v tom rozpočtu peníze byly, což se nepodařilo. My jsme s nimi hovořili o tom, že jdeme do toho projektu, abychom tedy otestovali ty typové pozice, že bychom tady chtěli posílit sociální práci, protože jsme věděli, že ta sociální práce tady je nedostatečná a hlavně jsme od toho očekávali, že se ten projekt ujasní a vytříbí, co je dvojková a co je trojková působnost, protože to také splývalo.

T: Myslíte obec s působností?

R: Tak, co dělá pověřený obecní úřad, čili dvojka a co dělá ORP, čili trojka. Jaké má kompetence, jaké má klienty a co všechno zajišťuje. Tak to jsme očekávali, že se vyjasní, ono se to úplně nevyjasnilo, ale nějaké rámce byly nastavené a třeba i s tou Rokytnicí jsme si to nastavili a to musím říct, že díky tomu, že jsme měli tu sociální práci posílenou i s tou Rokytnicí, která je dvojková obec, tak jsme některé věci byli schopní řešit nějakým jiným způsobem a intenzivněji, než když tady byla jenom ta jedna sociální pracovnice, takže si myslím, že i na úrovni sociální práce, že nám to hodně pomohlo. Nicméně abych se vrátila k vaší otázce, tady vedení po dobu projektu pro ty věci mělo pochopení, ale nadstandardně něco dofinancovávat tady dodatečně nic nebude, takže tu sociální práci nám nezaplatí. Jinak, že by nám házeli klacky pod nohy, jako jsme to třeba slyšeli na poradách, že by se nesmělo do terénu na šetření, že by se nesmělo za starosty nebo do té vesnice na depistáž a podobně, že by nám neposkytli auta, to my jsme nikdy nezažily. Vždycky, když

jsme vyhodnotili potřebu nebo bylo potřeba jet na depistáž nebo na nějaké šetření, tak vždy jsme měli k dispozici auto nebo všechno, co jsme potřebovali. Z tohoto pohledu nemůžu říct půl slova.

T: A tato podpora dá se označit, že je dlouhodobá?

R: Ano.

T: Tak to je dobře, to rád slyším vzhledem k tomu, jak člověk má povědomí, jak si jdou na radnici občas po krku.

R: Také nás to někdy překvapuje, hlavně třeba sociální odbory jsou na mnohých úřadech taková spíše Popelka, tak to si myslím, že je to dané i tím, že my si svoje finance řídíme sami a čerpáme i docela dotace evropské na tu sociální práci, na co jde, takže víceméně jsme v tomhle soběstační. Samozřejmě čerpáme z toho velkého balíku peněz, co je na výkon státní správy, co dostává radnice, ale ta státní správa, tady ta přenesená působnost se vykonává a my čerpáme peníze na další aktivity.

T: Rozumím. Vrátil bych se ještě jednou otázkou k těm starostům. Byla před projektem poptávka po tom, abyste i ty sociální pracovníci vykonávali činnost, která se podařila až v projektu, že by přímo za těmi starosty jezdili a Nebo respektive, abych to ujasnil, tak co jsme pochopil, tak před projektem to fungovalo, tak že sociální pracovník řešil situaci v nějaké z podřízených obcí až v momentě, kdy se starosta ozval, respektive přišel podnět z té obce. Je to tak?

R: Ono přišel podnět z obce, ale přímo od toho klienta nebo od policie nebo z jiného zdroje, ta obec o tom třeba vůbec nemusela vědět. Já jsem přemýšlela, jak odpovědět na tu vaši otázku, protože že by byl požadavek ze strany obcí, to určitě nebyl, protože ty obce si to obecně neuměly představit, takže ani nevěděli, co na nás můžou požadovat, to je dejme tomu otázka posledních dvou let, kdy třeba ta práce se fakt zintenzivnila a to financování těch sociálních služeb, které s tím souvisí a nastavení těch sociálních služeb v tom území, tak díky tomu je fakt ta spolupráce intenzivnější a je to úplně jiná úroveň a i ti starostové začínají mít povědomí o tom, že ty sociální služby a sociální práce jsou nezbytné pro občany a potřebují ji k tomu, aby nějakým způsobem sanovali některé skupiny občanů, ať už to jsou psychiatričtí, drogově závislí nebo ti senioři, rodiny s dětmi, osoby se zdravotním postižením, to spektrum je hodně široké. Tady spíše šlo o to, že my jsme v té době plánovali a snažili jsme se, aby i ti starostové se do toho zapojili, protože to komunitní plánování je i o nastavení těch sociálních služeb a o tom, jak ta sociální problematika bude v tom území řešena. Diskutuje se to v rámci triády a tam ta spolupráce byla opravdu velmi mizivá a tu potřebnost jsme vyhodnotili spíše tady my než starostové, aby sami přišli, že oni to potřebují.

T: Řekněme, že v rámci projektu nebo zlepšení spolupráce byla i osvěta mezi ty starosty, co vlastně pro ně sociální služba může vyplnit, co mají za možnosti, což předtím úplně nebylo, jestli to chápu správně.

R: Jednak za možnosti a jednak to jsou takové ta očekávání a představy veřejnosti, že ten sociální pracovník je taková ta zubatá, oni to většinou spojují s tím OSPODem, ale oni mají pocit, že když tam přijde ten sociální pracovník, tak je zrovna pošle do vězení nebo něco provede. Ten sociální pracovník nemůže vůbec nic. Spíše, aby věděli, že fakt ta sociální práce předchází nějaké represi, měla by vytvářet smír mezi tou většinovou společností a tím klientem, který se zrovna nachází v nějaké krizi nebo má nějaký problém, takže ten sociální pracovník by měl toho klienta provádět.

T: Řekněme úplně opačný efekt.

R: Tak. Není to nic represivního. My opravdu spíše motivujeme toho klienta, když tam kolegyně jdou, motivují toho klienta, aby něco udělal, něco neudělal, zapojil se, řešil své dluhy a podobně. Bylo to pro mě taky šokující, protože drtivá většina klientů, když přijde s nějakým problémem, pak se ukáže, že ten problém vyvstal, protože mají dluhy, ale oni vůbec nevnímají, že ty dluhy jsou jejich problém. Mám dluhy, tak s tím něco dělejte, ne, že to je jejich.

T: To jsem koukal, jak jste psali do toho zpravodaje, kde jste definovali ten projekt, že toto je jeden z problémů, se kterými se tady potýkáte, neodpovědnost vůči vlastní finanční situaci.

R: Vůči vlastním činům. To není jenom vůči vlastním financím, ale když něco udělám, tak za to nesu plnou odpovědnost, to není odpovědnost mého sociálního pracovníka. On mně může pomoci, jak se z toho dostat, ale nebude to za mě řešit. To mě šokovalo, že to nevnímají, že je to něco, co by měli řešit, oni předpokládají, že když sem přijdou, že my to za ně vyřešíme. Někdy si to myslí i ti starostové, takže si myslím, že to bylo přínosné, ten projekt, ono se to rozklíčilo, že ten sociální pracovník tady není od toho, aby to řešil za klienta, není od toho, aby toho klienta udával na policii a tak. On to má řešit tak, pokud to jde, samozřejmě, že pak už jsou nějaké hranice, kde už to nejde, tak, aby se to vyřešilo bez těchto represivních složek.

T: Rozumím. Ještě jedna doplňující otázka, která mě nenapadla na začátku. Co se týče toho komunitního plánu, kdy vzniknul? Já vím, že teď máte celý stoh.

R: Já vám dám jeden. Já vám jeden věnuji, počkejte, já můžu do té knihovny tady a ukážu vám. Čerstvě je schválený, 12. 12. 2018 byl schválený, byl v zastupitelstvu a pro ty starosty je to zajímavé a tentokrát to byl první komunitní plán, který si brali a měli o něj zájem, protože tam je přehled té základní sítě. Tady jsou ty služby, které byly k 1. 1. nebo v té době, kdy se to dělalo, pro rok 2018, byly v základní síti, takže oni mají pro rok 2018 dané, které služby jsou pro to naše území nezbytné a které je potřeba spolufinancovat. Toto má třeba i pro ty starosty velký význam a další novela, kvůli které se více aktivovali v komunitním plánu a třeba i další novinka, kterou jsme do toho vložili je, že každá ta obec tady má svůj blok, kde se představuje, kde se hovoří, co ta obec nabízí v té sociální oblasti, jak financuje sociální služby, co dělá pro občany. Co oni dělají, tu spolkovou činnost, to je taky významná preventivní činnost, takže oni vlastně teď se v tom komunitním plánu, tak jak jsme ho uchopili, tak oni se vidí a vědí, že každá obec, tak, jak je součástí toho komunitního plánu, má tady své místo a každá obec něco dělá. Takže i to si myslím, že bylo pro ty starosty hodně významné.

T: Já jsem pochopil, že toto se projevilo v tom, že co mně vyprávěla kolegyně, tak jste kývli na to, že se bude přispívat do nějakého společného fondu, ze kterého se bude sociální práce pak spolufinancovat.

R: Ne sociální práce, sociální služby, protože tam financování je nastaveno tak, že se podílejí i obce a pokud se každá obec má financovat sama za sebe, tak je to administrativně náročné, takže my jsme konečně došli k závěru, že od ledna 2020 budeme financovat za ORP a to si myslím, že je fakt důležitý krok a zpřehlední se to. Ten příští rok bude zkušební, ale to financování se zpřehlední a bude se vidět, jak ty služby v tom ORP působí a tu administrativu si převezmeme na sebe, takže těm starostům se uleví, oni dostanou na konci roku přehledy, o kolik peněz se žádalo, kolik bylo vyplaceno a jakým službám, takže oni v podstatě pro ty své zastupitele budou mít argumenty, budou vědět, co financují a my zajistíme to, že se bude skutečně

financovat, to, co je potřebné, protože my tady máme připravovat i grantový program, kde budou nastavené hodnotící kritéria, protože ty sociální služby jsou dneska už tvrdý byznys, takže pokud někdo registruje sociální službu a rozhodne se, že expanduje do území, tak oni umí hodně tvrdě vyjednávat. Někteří ti poskytovatelé by se...

T: Takže toto má přínos v tom, když o tom budete více rozhodovat vy, tak vy do toho máte i ten odborný vhled k tomu, kdo je dobrým poskytovatelem těch služeb.

R: Řekněme, že v téhle oblasti máme lepší přehled, protože se tím vyloženě zabýváme. Ten starosta řeší všechno, od pečovatelské služby až po chodníky, tak samozřejmě to nemůžeme obsáhnout. Teď je ještě to zmatečné v tom, že jsou sociální služby a pak jsou služby, které jsou mimo režim zákona sociálních služeb, nadstavbové služby a teď, co se financuje, protože ta služba, to se nám teďka stalo, to bylo takové úsměvné. Nějaký spolek se tváří, že poskytuje sociální službu, ale oni poskytují jenom nadstavbovou službu, vůbec ne registrovanou, ale to z toho dopisu vůbec nepoznáte a oni jak vydírají, že poskytují pro zdravotně postižené, dělají tamto, toto, protože nikdo to nezajistí, přitom když máte přehled v těch sociálních službách, víte, že zajistí. Bylo by tedy potřeba a dělají to na Vsetínsku, pro vsetínské, a že bychom jim měli přispět. A to na Vsetínsku měli takovým malým písmem, že když jste ten dopis nedočel, tak jste měl pocit, že to platí pro celorepublikové organizace. Jak jsou fakt některý mazaný. To jsme si také na tom jednání se starosty řekli, tak myslím si, že spousta starostů byla připravená, že jim něco přispěje a poté už jim nikdo nic nepřispěl. Ten dopis byl rozeslán plošně, všem obcím v ČR. Neziskovky ten fundraising mají zmáknutý, oni vědí, jak na ně, takže takové to emoční do toho vloží, vědí, když to pošlou všem, tak někdo alespoň tu tisícovku, takže pro ně je to potom velmi solidní příjem. Musím říct, že toto už se také začíná měnit, protože ti starostové pochopili, že je to mnohdy jinak než se v těch dopisech píše a jestli opravdu máme financovat služby, které jsou tady potřeba, tak ty potřebujeme zaplatit a nějakou tisícovku poslat támhle někomu na Vsetínsku nemá význam. To radši zaplatíme třicet tisíc tady nějaké službě, která tady opravdu působí.

T: Zeptám se ještě na spolupráci s dalšími aktéry přímo tady ve městě. Jak je to se spoluprací s ostatními poskytovateli služeb?

R: Základní síť se změnila, tady, jak je v tom komunitním plánu, tak už není a my se snažíme. Takhle, pro nás je toto území, je tady hezky, ti lidé tady mají takový specifický charakter, vy jste říkal, že jste odtud, takže víte. Jsou tady takové hodně uzavření, spousta problémů než se začne řešit, tak je hodně dlouho skrytých a když pak potřebujete službu, tak je to problém, protože ta nabídka tady není tak široká jako ve městě a druhý velký problém je, že my jsme horská oblast, takže ty dojezdy musí někdo zaplatit, ta dotace ministerstva to nepokryje a tak ty služby se díky dojezdovosti prodraží, my se snažíme, aby tady nejnezbytnější služby a teď třeba jsme s krajem vyjednávali, protože už je hotová síť na rok 2020, potřebujeme tady rozšířit pečovatelskou službu, k tomu tedy přistoupili, potřebujeme sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi, tu strukturu základní sítě jsme nějakým způsobem doopravili a doufáme, že se nám taky někdo přihlásí, aby nám tu službu zajistil. Jedna věc je, že nám kraj odkýve, že ano a druhá věc, je jestli do toho bude chtít někdo jít, protože z dotace se zaplatí výkon té služby, dejme tomu, že přijedou nakrmit klienta nebo přebalit, ale už z toho nezaplatí tu cestu od něj a zase zpátky, takže pak někdo musí doplatit, protože z ministerstva dostaneme maximálně šedesát procent, někdo musí doplatit čtyřicet procent nákladů služby, zejména na mzdy a někdo musí zaplatit cestu.

T: Město se na tomto podílet nechce?

R: Město si platí v Jilemnici tu službu. Spádové obce, pokud ji chtějí pro své občany, musí si ji zaplatit samy. To je další věc, kterou na příští rok řešíme a včera jsme měli schůzku s vedoucí pečovatelské služby a s ekonomkou ohledně nastavení rozpočtu, co se obcím, jaký návrh se jim dá, protože teď v září bude valná hromada svazků, kde se scházejí všichni starostové toho ORP, kde se jim nabídne za jakých podmínek pečovatelská služba tady bude fungovat a kolik oni do toho musí vložit a buďto ty peníze do toho vloží a ta služba bude pro to území fungovat a nebo to nebudou platit a ta služba nebude pro území fungovat, město to nezaplatí. Z tohoto pohledu ty služby, které tady potřebujeme a které tady i působí, tak musím říci, že ta spolupráce s nimi je velmi dobrá, jsme v kontaktu, máme vyčleněné v rozpočtu peníze na spolufinancování služeb, financujeme je formou individuálních dotací, takže oni se i kvůli dotacím ozvou nebo když řešíme nějaké klienty a pak jsou výjimky, které žádají o dotace a vždy pošlou nějaký zástup za sebe, nejedná ředitel, takže s touto službou je špatná komunikace a bude i končit u nás na Jilemnicku, protože to úplně nefunguje. Ty, co tady jsou, tak musím říct, že ta komunikace je dobrá, komunikují s námi, když potřebujeme něco, tak vždy si vyjdeme vstříc, nevidím nějaký problém. Problém je spíše s tím, aby se zajistily finance, aby ta služba tady mohla působit. Je to rozdíl, když v Jablonci pečovatelská služba má panelák, kde má čtyři lidi na jednom místě anebo tady v Jilemnici, kdy sjede do Vítkovic, což je dejme tomu dvacet kilometrů, když ten pán bydlí na samotě, v zimě to tam rolbou musí dovézt obec, protože autem by se tam nedostali a pak udělá jednoho klienta a pečovatelská služba v Jablonci pět za stejnou dobu, je to rozdíl i co se týká úkonu, takže z tohoto pohledu je to složitý, aby se zafinancovala ta služba a zajistila.

R: Ty finance si jako obec musíte obstarat sami.

T: Kraj je v tomto vstřícný, vědí, že finance jsou potřeba, dotaci vyplatí, letos třeba všechny služby jsou velmi štedře zaplacené, ale pořád je tam nějakých čtyřicet procent, které se musí dofinancovat z vlastních zdrojů, což u těch mzdových nákladů jsou velké částky.

T: Rozumím. To je značná suma. Zeptám se, spolupráce s policií, popřípadě městskou policií tady?

R: Tím, že městská policie je městská, tak kolegyně bez problémů a myslím si, že i se státní je to v pohodě. Jsme v kontaktu s městskou. To je více parketa kolegyně, to já vůbec neřeším.

T: Rozumím. Co se týká neziskových organizací?

R: Máme tady oblastní charitu a ta nemá žádnou sociální službu, ale když jsme řešili potřeby pro bezdomovce, aby tady bylo nějaké zázemí, sprcha, šatník, tak ten systém poukázek dobře funguje, pak také potravinové poukázky zajistili, i potravinové balíčky jsou schopni distribuovat. Sprchu provozují pro lidi, kteří nemají možnost. Teď ještě z dotace MPSV Terapie hrou, oni fungují velmi dobře. Pak je tu spousta neziskových organizací, třeba informační centrum pro mládež, dělají i tábory pro děti, je tam bezpečná zóna, protože my nemáme dům dětí a mládeže a vznikly v době, kdy na tom autobusovém nádraží probíhala šikana, marihuana se tam veřejně distribuovala, takže i město usoudilo, že bezpečná zóna je nezbytná, tak aby děti nečekaly na ulici, v parku a podobně bezprizorně na kroužek nebo na spoj, protože je tady hodně dojíždějících, tak funguje informační centrum pro mládež, kde je takové zázemí pro ty děti a můžou tam ten volný čas strávit, je to bezplatné, takže je to i nízkoprahové pro všechny děti přístupné. Kdo tam přijde, tak tam přijde, nemusí se objednávat. Mají nějakou provozní dobu, kdy tam jsou k dispozici a na prázdniny organizují i letní příměstské tábory a už mají tři běhy, už to organizují tuším čtvrtým rokem, ale

pořád je o ně zájem, takže si myslím, že ty fungují taky velmi dobře. A ty ostatní spolky mají svojí vlastní členskou základnu a fungují výborně preventivně, protože s těma dětma pracují průběžně během roku.

T: To je super, že to takhle funguje. Takže spolupráce s neziskovkami tady dobře funguje.

R: Z mého pohledu je to na dobré úrovni, že se s nimi dá dohodnout. Třeba charita má více té sociální oblasti nakročeno, takže když je něco potřeba, shodli jsme se na tom, že je potřeba, aby senioři měli nějakou dopravu, protože ta sanitka vždy pro ně nepřijede, tak za symbolickou cenu a pečovatelská služba jim to nebude zajišťovat, protože oni jsou odborná služba, ne taxi, takže se tady zprovoznila charitní taxi, takže myslím si, že jsou takoví kreativní, že reagují operativně.

T: To je super. Zeptám se, tahle charita, nevíte, pod čím funguje, to je církevní charita?

R: Církevní charita, církev spadá pod církev Hradec Králové, pod biskupství.

T: Jedním z cílů, co jste psali do charakteristiky projektů, bylo, že byste chtěli posílit spolupráci s odborníky. To se vám zdařilo, popřípadě, s kterými odborníky?

R: Měli jsme potřebu zintenzivnit hlavně tu spolupráci s lékaři, tam mám pocit, že v této oblasti se to úplně nezdařilo. Když jsme svolali případovou konferenci, tak ten lékař ve finále spolupracoval, nemůžu říct, že nespupracovali vůbec, někteří lékaři spolupracují výborně, ale vím, že když jsme něco potřebovali řešit s psychiatrickou, bylo to komplikovanější. Tady v té oblasti se nic moc výrazně nezměnilo.

T: Vidíte tam nějaké světlo na konci tunelu, co jsem zaznamenal, tak by mělo z iniciativy MPSV vznikat nějaká forma, která by ohledně té psychiatrické péče by mohla snad nějakým způsobem změnit.

R: Ono ta reforma běží, tu má na starosti ministerstvo zdravotnictví, má mobilní týmy na ministerstvu.

T: Jsou zde ještě i nějakí jiní odborníci?

R: Intenzivně spolupracujeme s OSPODem, tam je hodně společných klientů a je fakt, že když tady byla ta sociální práce posílena, tak začaly více jezdit na společné šetření, což je super. Byla i větší spolupráce s úřadem práce, ale tam je to trochu komplikovanější, protože úřad práce v Jilemnici má svůj specifický přístup. Oni nás zvou na konzilia, které organizují a pokud my organizujeme nějakou případovou konferenci, tak je zveme taky. Účastní se pracovních skupin, které tady máme vytvořené v rámci komunitního plánování, jsou členy pracovní skupiny pro sociální bydlení, takže co se týká formální spolupráce, tam je to asi bez komplikace. Trochu se spíše naráží v praxi, ale o tom bude asi hovořit více kolegyně. S mediační službou, mají sídlo v Semilech, tam je to spíše po telefonu, když je potřeba, tak asi není problém a když se řeší ty opatrovanci, tak třeba i s tím soudcem ta komunikace nějak probíhá, ale že když se nedovoláte, že by obratem zavolali to ne, ale asi se s nimi taky dá dohodnout.

T: Zmínila jste ten úřad práce, mohla byste mi ještě z vašeho pohledu popsat, jaká tady vlastně ta situace je?

R: Z pohledu toho projektu, když jsme ještě s nimi spolupracovali, tak my jsme tady řešili opravdu složité případy, třeba loni na podzim. Spolupráce je hodně komplikovaná a ve dvou případech jsme tu komplikovanost vyhodnotili do té míry, že jsme podali stížnost, protože jsme měli pocit, že postupují protiprávně a v obou případech to potvrdil nadřízený orgán. Potom, nevím to přímo od úřadu práce, ale na

základě té druhé stížnosti, kterou jsme poslali, tak byla provedena tady na úřadu práce kontrola, takže ty hladiny se hodně rozvířily, ale z našeho pohledu to bylo nezbytné.

T: Řekněme, že po nějaké lidské stránce spolupráce jaká?

R: Jak s kým. Tam se to teď nějakým způsobem trošku obměnilo, ale vedení má nastavené nějak, že ta práce probíhá s těmi podřízenými, někde jsou úzké vztahy, jsme malé město, ti lidé se všichni znají, tykají si vesměs a poté lidské stránce by to neměl být problém, ale úplně ne vždy to tak je. My, co jsme tam vyjednávali sociální bydlení, tak musím říct, že jsme se tam dohodli na nějakých pravidlech, jak to bude fungovat, nějaké mantinely jsme nastavili, takže do čeho jsem zasahovala já, tak nějaké zásadní výhrady nemám, pak jsou spíš v té dávkové oblasti, kde je to hodně na subjektivním posouzení toho konkrétního dávkaře, tak tam potom vznikají nějaké kolize a tam já už do toho nevidím.

T: Ohledně spolupráce se všemi těmito aktéry, o kterých jsme se teď bavili, změnila se ta spolupráce na základě projektu, respektive vnímáte tam nějaký posun před projektem a v projektu, respektive ty starosty?

R: Už jenom tím, že byl prostor na ty případové konference a více prostoru to řešit, tak už jenom to, že se ti sociální pracovníci dostali do povědomí, když s tím klientem třeba šli na úřad, k lékaři, něco vyřizovat, tak bylo více prostoru to diskutovat, zabývat se tím. Myslím si, že z tohoto pohledu, alespoň první taková vlaštovka, že o nás vědí, že tady jsme a s tím klientem pracujeme, na rozdíl od služeb, my si klienty nemůžeme vybírat, my musíme pracovat s každým, kdo k nám přijde nebo kdo se tady objeví a má zájem spolupracovat, spektrum je široké a už jenom ta povědomost, že ty klienty máme a fungujeme jako rozcestník, to znamená, že nikomu nefušíme do řemesla, pokud je to opravdu něco specifického, že potřebuje třeba psychiatrickou pomoc nebo nějakou odbornou službu, takže už je pak nasměrujeme, z tohoto úhlu pohledu je to dobré, taková trochu osvěta. Tady třeba i s tím Děčkem, tou sociální službou, která poskytuje i insolvenční poradenství, tak si myslím, že jsme taky navázali dobrou spolupráci, protože těch lidí, co mají dluhy je hodně a narůstá jejich počet a to Děčko je otevřené tomu, že by tady i posílili tu kapacitu. To mi přijde super, oni třeba lidi k nim tolik nechodí, my je tam třeba pošleme, oni tam nedojdou, ale už jenom to, že kdyby ta potřeba tady byla, tak nemají problém, že by sem zajeli častěji během měsíce, tak mně přijde super, to je vidět, že ta otevřenost tam je a jsou schopni se tomu přizpůsobit. Já si myslím, že i když se u těch lékařů podle mého názoru nepodařilo je zapojit do spolupráce, tak aspoň získali část z nich povědomí o tom, že ta sociální práce tady funguje.

T: Což je vlastně něco podobného u těch starostů.

R: U těch starostů jsme došli dál, tam jsme došli až tam, že nás starostové sami začali kontaktovat. Ze začátku tam byl prostor na ty depistáže, takže oni z toho pochopili, o jakých klientech se bavíme. Třeba z jedné obce se na nás obrátili, že tam mají klientku, která nedokáže uplatit nájem a dostala se do toho během půl roku a my jsme museli jí zaplatit alespoň na uhlí v zimě, aby tam neumrzla, vypravila se tam sociální pracovnice, poprvé ji vyhodila, podruhé už spolu nějak řešily, že nastavení toho hospodaření v té domácnosti, aby si to bylo schopná zaplatit a pak už spolupracovaly a trošku to srovnaly.

T: Rozumím. To rád slyším.

R: To jsou takové pozitivní příklady z praxe, ono to takhle vždycky není, klient má právo odmítnout a my to musíme respektovat.

T: Je podle vás spolupráce vyhovující?

R: To je těžké odpovědět, zase jak s kým. Když máme obsazenou sociální práci a máme tady dva sociální pracovníky, jako třeba teď po té mateřské se uvolila ta případová sociální pracovnice, že do konce projektu tady vypomůže, protože na ni budeme mít peníze. To je fajn s nimi spolupracovat, je na to prostor, a když má prostor ten sociální pracovník, tak on je ten, kdo může ty lidi kontaktovat, zbylé aktéry. Opačně to fungovat asi moc nebude, ale s těma starostama vnímám, že ta spolupráce se zlepšila, takže oni nás začínají oslovovat i sami. Sociální služby už nás taky více vnímají jako partnery, tam ta spolupráce si myslím, že se taky velmi dobře rozběhla. V těch ostatních oblastech, zejména u těch lékařů, to tam nevidím, ale věřím tomu, že když se nám podaří tady dvě místa nějakým způsobem zajistit, tak zase bude dostatek prostoru na to, aby se postupně ti lékaři oslovovali a postupně zapojovali do řešení sociálních věcí, oni taky mají nějakou povinnost, lékaři, řešit nějaké situace, takže, aby věděli, že když nám nahlásí něco, co mají ze zákona povinnost nahlásit, tak to není tak, že bychom jim hned odebrali děti nebo že zavřeme rodiče, protože to není naše kompetence, ale my do té rodiny půjdeme a budeme to ve spolupráci s nimi řešit právě proto, aby se děti neodebrali a právě proto, aby se předešlo tomu, že bude někdo zavřený.

T: Změnit vnímání z toho, že je to udavačství na pomoc pro toho člověka. Máte pocit, že se od těchto aktérů k vám dostávají všechny informace? Nebo na jaké úrovni jsou ty informační kanály?

R: S těmi sociálními službami, co spolupracujeme, tam je to myslím bez problémů, dozvíme se, co potřebujeme, co je pro naši práci nezbytné a naopak my informujeme také v tom nezbytném rozsahu. S úřadem práce tam je to trochu složitější, protože jak nastalo to GDPR, tak se každý bojí, ale ono to bylo i u těch sociálních služeb. U toho úřadu práce mám pocit, že to ještě není úplně ujasněné a u těch ostatní je to jak s kým.

T: A to GDPR funguje spíše oficiální cestou nebo spíše neoficiální kanály?

R: U těch služeb neoficiálně, určitě.

T: Takže toto se dá vnímat jako dost podstatná bariéra.

R: Ze začátku to byla rozhodně bariéra, protože služby měly pocit, že nemůžou říct vůbec nic, než jsme si teda ujasnili, že zdravotní stav nebo jméno klienta nepotřebujeme, ale když se vyplácí dotace nebo se řeší něco konkrétního, tak je jméno klienta nezbytné, pak už to není dotační řízení, kde jméno klienta vůbec nepotřebuji vědět, ale už je to řešení situace klienta a tam se to bez toho neobejde.

T: Zeptám se ohledně těch překážek. Vy jste v tom zpravodaji zmiňovali, že vám určitým způsobem dělají problémy umístění obce, co se týče kraje, z pohledu Libereckého kraje, kdy jsme vlastně úplně na kraji, do Liberce daleko a Vrchlabí už je jiný kraj, dokázala byste popsat z praktického hlediska tento problém?

R: Určitě, protože to se týká financování sociálních služeb a tam jsou paradoxní situace, kdy my jsme tady měli klienta, který potřeboval zajistit terénní program pro drogy a hodně našich klientů jezdí do Vrchlabí, protože to je blízko a je to pro ně výhodnější.

T: Laxus je?

R: Sociální služba, z XY vyjíždí a má ten terén na Vrchlabsku, myslím, že i do Hostinného zajíždějí. A s krajem jsme řešili, že oni je nemůžou financovat, protože nejsou sousední kraj a naši klienti by si to měli jezdit

vyměňovat do Semil a vysvětlíte to klientovi, když do Vrchlabí je lepší dopravní spojení, to jsou takové paradoxní situace. A na toto narážíme, protože třeba i u té pečovatelské služby nebo i osobní asistence, třeba když jsme potřebovali zajistit nějakého klienta, tak je to problém, ta služba nám odmítne toho klienta, protože je z jiného kraje a oni by jim zkrátily dotaci. Konkrétně u té osobní asistence je to škoda, protože my jsme třeba i na kraji u nás argumentovali tím, že my máme osobní asistenci ze Semil, kde měla sídlo a ve Vrchlabí, z Vrchlabí, což je nějakých deset kilometrů, ta služba sem nemůže zajíždět, protože je to sousední kraj. Nejde to, protože ta služba je v sousedním kraji, takže jsme vyjednávali i s oběma kraji, a musím říct, že kraje k tomu přistoupily velmi rozumně, že pokud mají spolupráci dvacet procent, oba kraje to respektují, a když by bylo klientů více, tak si musí tu službu registrovat, novou. Z pohledu financování je to problém, protože ty služby pak tady ti klienti odmítají a je to škoda, protože ta služba pro nás je levnější, ta dojezdovost, když je větší, tak je to problém. Druhý problém je, že v tom Královéhradeckém kraji služby více expandují a je tam ta podpora jinak koncipovaná než tady v Libereckém kraji a rychleji se k ní dostanou, tak mají tendenci expandovat a posílat nám žádosti o dotace, přitom my tady máme tu službu zajištěnou bezplatně.

T: Rád slyším, že takto ta mezikrajská spolupráce nějakým způsobem funguje. Ono někdy vypadá, že ta hranice je nepřekročitelná zeď.

R: Někdy ano. Před rokem bych mluvila úplně jinak, tyto jednání proběhly letos a jsou dohodnuté od letošního roku, také tomu něco předcházelo. Je dobře, že oba kraje jsou té spolupráci otevření a vnímají, že jsme svým způsobem v něčem specifictí, u nás se to musí řešit jiným způsobem, protože my tu základní síť nemáme složenou jenom ze služeb, které jsou tady v Libereckém kraji, ale my tam máme i služby z Královéhradeckého kraje, protože proč my bychom zřizovali nějakou službu, která funguje.

T: Vrátím se k otázce ohledně očekávání, když jste se do tohoto projektu zapojili. Jaká byla vaše motivace se do tohoto projektu přihlásit?

R: Měli jsme sociální pracovníka na úvazek 0,7, tak už v té době jsme vnímali, že by bylo potřeba sociální práci tady posílit. Také v té době jsme hodně řešili kompetenční věci, co dvojková působnost, co trojková, abychom si nelezli do zelí, to byla druhá motivace a pro nás nejzásadnější a pak jsme od toho očekávali, že když budeme spolupracovat s ministerstvem na pilotním ověření těch typových pozic, takže taky budeme moci ovlivnit to, jak bude nastavena metodika sociální práce. V té době, jak byla nastavená metodika, tak to se nám úplně nelíbilo a musím říct, že nová metodika se jim docela povedla, že tam do toho dali hodně praktických věcí, takže tato část byla alespoň částečně splněna.

T: To je super. Ohledně těchto očekávání, co jste měla, podíleli jste se na sepisování žádosti do tohoto projektu?

R: Já jsem ji psala.

T: Tak to je pak jasné v tom případě jste měla možnost vyjádřit.

R: Já jako projektový manažer jsem administrativu měla na starosti a seděli jsme na tom s kolegyní, sociální pracovnící a s vedoucí odboru.

T: Předpokládám, že ta očekávání, co byla na začátku i přes tady ten problém, se víceméně daří naplňovat, alespoň, co jste mně řekla.

R: U toho kompetenční vymezení to tak asi úplně není, ale musím říct, že jsme spokojeni, jediné, co jsme nespokojeni, tak je kontinuita toho financování, že tady alespoň jeden sociální pracovník dále nemůže zůstat. To je jediné, jinak si myslím, že ten projekt splnil očekávání.

T: V rámci tohoto projektu, vznikaly zde i nějaké materiály, jak třeba pro přímou práci v terénu, tak i například ve spolupráci s jinými aktéry, s městskou policií, že by vznikly nějaké kombinované?

R: Ne. My jsme se zaměřili cíleně na tu práci s klientem, nadstavbu jsme v tomto neřešili a možná k tomu přispěly i personální problémy, protože na to opravdu nebyl prostor. Bylo potřeba řešit akutní věci z terénu. Ta myšlenka těch standardů se nám líbila, jak tady byla ta fluktuace, že by ten sociální pracovník neopakoval pořád to samé, dal by mu standardy základních činností, přečetl by si je a měl by nějakou základní orientaci.

T: Myslíte, že i to rozšíření nad tu projektovou úroveň i po skončení projektu vedlo k vytvoření standardů?

R: Těžko říct, v době, kdy na ministerstvu řešila standardy paní XY, měly být standardy činností z pozice MPSV, tak my bychom do toho šli tím způsobem, že bychom vytvořili, byli by vytvořené ze zdola. Myslím si, že ne, protože v momentě, kdy ministerstvo nemá ujasněno, pro koho standardy chce a za druhé, když v momentě, kdy některé kraje striktně požadují, že standardy budou předmětem kontrol, tak v žádném případě.

T: To byste si na sebe ušili bič, přičemž město po vás nic takového nevyžaduje.

R: Ne.

T: Dobře. Teď pár otázek, co se týče nových sociálních pracovníků. Jaké byly jejich typové pozice?

R: Terénní sociální pracovník, ten měl být v terénu, oslovoval starostu a pracoval s bezdomovci a drogově závislími, případový pracovník by více tady, i když chodili na společné šetření, ale byl více v kanceláři a řešil složitější případy, psychiatrické pacienty, měli více rozdělený terén než tady na úřadě.

T: Ten terénní tedy více pracoval s krátkodobějšími klienty a ten případový pracovník si bral spíše ty dlouhodobější případy, je to tak?

R: Vyplývalo to už z toho charakteru, třeba ti bezdomovci na tu dlouhodobou spolupráci úplně nejsou, takže takové spíše jednorázové kontaktování a potom ti psychiatři, případně senioři nebo ostatní klienti když přišly s dluhy, tak tam to většinou je na delší dobu, tak tam byly. A ti většinou přišli i sem, tak to bylo na dlouhodobější práci.

T: Rozumím. Co se změnilo s příchodem nových zaměstnanců, vy jste v jednom z těch mailů popisovala, že v jednom z těch období, kdy byla ta personální krize obzvlášť závažná, tak vám to tady zajistilo i to, že sociální odbor zde mohl fungovat v té standardní míře.

R: Já jsem o tom už hovořila, že díky tomu jsme zajistili kontinuitu sociální práce, protože jsme nemuseli nikoho vybírat, takže nám ten projekt pomohl.

T: Nad rámec toho, co se třeba těch časových kapacit týče?

R: Jak myslíte časové kapacity?

T: Původně jste tu měli jednoho pracovníka na 0,7 úvazku a předpokládáme, že přišli noví zaměstnanci, tak ta časová kapacita, kterou mohli věnovat i té terénní práci, tak i více do hloubky.

R: Určitě, tam byl prostor, aby se oslovili starostové a s klienty bylo více času, ty kroky se musely nasměrovat a naplánovat, ale byl prostor třeba i s tím klientem někam dojít nebo ho navštívit doma a to hospodaření s ním řešit i doma nebo s tím OSPODem provést sociální práci a OSPOD si provádí svoji a ten sociální pracovník řešil svoje věci. Ta spolupráce mezi odborníky probíhala.

T: Ten projekt měl tedy i vliv na kvalitu péče nebo sociální práce?

R: Dá se to tak říci, bylo více prostoru na tu přímou práci, rozhodně. Byl nový prostor na depistáž, depistáž jsme třeba před projektem nedělali. Jedna sociální pracovnice s úvazkem na 0,7 byla ráda, že zvládla klienty, kteří přišli a maximálně zajat na nějaká nezbytná šetření do terénu, to bylo tak všechno, co ona v té pracovní době zvládla.

T: Co se týká těch typových pozic, jak obtížné bylo začlenit to do fungování sociálního odboru?

R: Pro nás to bylo úplně nové, takže my jsme vařili z vody a nastavili jsme si to v průběhu projektu.

T: V systému, kdybyste tady měli dva sociální pracovníky, tak vnímáte, že by toto rozdělení na typové pozice bylo přínosem?

R: Těžko říct, mně by se to líbilo. Má to smysl, když jsou tady oba a spolupracují oba. Mně se líbilo, že tam bylo ujasněné, že ten teréňák jezdil po těch obcích a prováděl tu osvětu, navštěvoval ty klienty a ten případový pracovník byl tady a řešil si ty složitější případy, hodně spolupracoval i s veřejným opatrovníkem a opatrovancema, ale je pravda, že paní vedoucí potom argumentuje tím, že na malém úřadě, když pak je nemocnost nebo se zastupují dovolené, tak je to pak nesmysl. V zásadě si myslím, že úplně nesmysl to není, když budu mluvit sama za sebe, tak si myslím, že ty typové pozice svoje opodstatnění mají, ať se nazvou terénní nebo případové nebo jinak, tak ono to rozdělení na cílovou skupinu nějaké opodstatnění má.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob pracujete?

R: Jsou tu osoby se závislostmi, bezdomovci, kolegyně pracovala s osobami se zdravotním postižením, výraznou klientelu tvoří senioři, to je také tím, že horská oblast rychleji stárne než tam, kam se stěhují mladí za práci. Napříč se pracovalo víceméně se všemi.

T: Podařilo se na základě projektu rozšířit okruh klientů, se kterými pracujete?

R: Počet klientů vzrostl, díky depistáži se podařilo některé nakontaktovat a díky rozvoji spolupráce s OSPODem se podařilo, vstoupili do toho také více senioři, protože hodně starostové upozorňovali na případy seniorů, které je potřeba řešit, tady si myslím, že můžu říct ano.

T: Je zde nějaká skupina, se kterou pracujete, pro kterou si myslíte, že byl tento projekt, popřípadě navýšení sociálních pracovníků, nejpřínosnější? Jestli je některá, která by se z toho dala právě vypíchnout?

R: Nenapadá mě.

T: Co se týká prevence, preventivních aktivit, jaké zde v XY fungují? Například i mimo sociální odbor a nějaké přednášky, školení?

R: OSPOD dělá na školách, ve spolupráci s Policií ČR, Městská policie také chodí na přednášky a Policie ČR si dělá svoje přednášky například ke kyberšikaně, což jsou zajímavé a pak ty neziskovky.

T: Co se týče cílových skupin, tak hodně je dětská populace a senioři.

R: Dětská a rodičovská, protože například ta kyberšikana je pro rodiče, tam je zajímavé, že rodiče, kteří vědí, jaký je to problém, tak navštěvují přednášky, ale ti, kteří mají problém, ale nevyhodnotí to jako závažný, nejdou na takovou přednášku. Plánovala se přednáška o insolvenční řízení, ale ze strany veřejnosti o ni nebyl vůbec zájem.

T: Čím si myslíte, že o to nebyl zájem, třeba nějakou nedostatečnou propagací?

R: Myslím si, že tam hraje roli to, že málo lidí to nebere jako svůj problém. Část lidí si myslí, že to zvládne a část lidí si myslí, že to úřad za ně vyřeší.

T: Je zde posun preventivních aktivit před projektem a po projektu?

R: My jsme se do těch preventivních zase tolik nezapojovali, takže v té oblasti ne.

T: Myslíte si, že jsou tady preventivní akce realizovány v dostatečné míře?

R: Myslím si, že ta nabídka je široká, některé ty preventivní aktivity ani nebyly naplněné, myslím, že ano.

T: Teď pár otázek, co se týče vzdělání a supervize. Jakým způsobem se tady supervize uskutečňuje, respektive máte supervizi?

R: Máme, máme ji z projektu a supervize byla nastavena jednou za měsíc a my jsme teď, když nás bylo méně, tak od nového roku to máme nastavené jednou za dva měsíce a je to plně dostačující.

T: Fungovala tady supervize i před projektem?

R: Pro sociální práci ne.

T: Nevím, jestli jsem to pochopil správně, OSPOD supervizi má a pro zaměstnance sociálních odborů byla nějaká možnost tu supervizi využívat nebo ne?

R: Byla.

T: Ale čistě jenom, když byl projeven zájem.

R: Pokud byla potřeba individuální nebo řešili společného klienta, já jsem v té době tady nebyla, ale myslím, že to bylo takhle.

T: Tato projektová supervize je formou skupinovou nebo individuální?

R: Podle potřeby, ta je z projektu a díky projektu bychom měli mít tři sociální pracovníky minimálně pro tři osoby, tak už má opodstatnění, že probíhá čistě pro sociální práci a ta supervizorka je velmi operativní, stačí, když se na začátku sezení domluvíme, jaké máme požadavky a řekneme si, jestli bude skupinová, týmová nebo individuální i v jakém rozsahu.

T: A to vám vyhovovalo, tenhle způsob?

R: Rozhodně.

T: Co se týče té přínosnosti supervize, jak byste to hodnotila?

R: Supervize je super, když se pak řeší nějaký složitý případ, jednak ta supervizorka byla dobrá v tom, že pomohla nahlédnout na ten problém z jiného úhlu a potom, když si to vezmete moc osobně, tak ještě tím, že je to klinická psycholožka, tak uměla pracovat s emocemi, pomohla je zpracovat. Z mého pohledu já jsem s ní velmi spokojená.

T: Myslíte si, že když je supervizor i jiného zaměření než jen čistě na sociálního pracovníka, tak je to přínos, že má zkušenosti i z psychologie?

R: Myslím si, že je to o osobnosti. Naše supervizorka je i přirozený psycholog, nejenom, že to má vystudované, takže to umí.

T: Co se týče vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků tady na odboru, jak jsou zjišťovány, respektive zjišťuje je někdo?

R: Měli jsme tu personální manažerku, ta už tady není. Znovu si to dělá vedoucí odboru, tak v podstatě to vzdělávání je na odpovědnost i toho sociálního pracovníka, zaměstnance, jaké vzdělávání k té své práci vyhodnotí, že potřebuje. Poté to probere s vedoucím, jestli ano nebo ne a pokud správce peněz odsouhlasí, že peněz je dostatek, my to máme z projektu, tak tam není nikdy problém, tak může jet.

T: Rozumím. V tom případě MPSV se nijak neangažuje?

R: Ne, tam je jenom podmínka ze zákona, že musí být akreditováno MPSV a to je jediná podmínka, která je. Ono je i v zájmu sociálního pracovníka, po letech zkušeností si vybírají kvalitní lektory na doporučení, v tomto si myslím, že je velká důvěra, nikdo by to nezneužil a když někam jede a stráví tam celý den, protože do Prahy to je rozhodně na celý den, tak aby už to vzdělávání k něčemu bylo.

T: Tento systém vám vyhovuje?

R: Rozhodně.

T: I co se týče toho vzdělávání v rámci projektu?

R: Určitě.

T: Byly zde i nějaké kurzy, které byly čistě projektové vzdělávací?

R: Ne.

T: I co se týče toho, z čeho byly hrazeny?

R: Platili jsme kurzy jenom individuálně pro sociální pracovníky, co si vybrali a kam jeli, nic jiného.

T: Ty byly financovány z projektu?

R: Tak.

T: Já vám tady před vás dám přehled, kde jsou vypsané akce, které se dělaly v rámci tohoto projektu, mohla byste mně zaškrtnout, čeho jste se účastnila? Jsou tam zahraniční cesty a odborné semináře, případně kazuistické semináře. Já se na to jenom podívám. Vy jste se těch workshopů účastnila téměř poloviny a vystupovala jste aktivně na těchto workshopech v pracovních skupinách?

R: To jsem nechávala vždy tomu odbornému sociálnímu pracovníkovi, protože tam se řešily případy z praxe, já jsem tam jenom doplňovala nějaké věci z té administrativní roviny.

T: Co se týká té pracovní skupiny, co třeba pak zpracovávaly ty jednotlivé výstupy, řekněme články do zpravodajů atd.?

R: Kolegyně si je napsala, já jsem spíše prováděla nějaké korekce těch věcí, kterým oni nerozumí.

T: Co se týká těchto akcí, které jste absolvovala, jak je hodnotíte? Byly pro vás přínosné?

R: Rozhodně. Velmi zajímavé příklady. Dopolední část byla vždy hodně zajímavá, protože tam bylo uvedení do té problematiky, jak to probíhá nebo jak to dělají jinde, jaké jsou zkušenosti a třeba teď, jak bylo v Hradci k té multidisciplinární spolupráci, jak probíhají případové konference apod., že to dělají třeba i ve spolupráci s OSPODem, to bylo ohromně zajímavé, a pak samotná ta pracovní skupina, jak pracovala, to bylo extra přínosné, protože tam se dalo diskutovat to, jak to probíhá v té praxi napříč republikou. Pro mě mimořádně přínosné, už jenom pro to, že nejsem v té praxi.

T. Super. Myslíte si, že to odpovídalo vašim vzdělávacím potřebám, respektive v tom, čem byste se potřebovala vzdělávat?

R: Vzhledem k tomu, že jsme v rámci projektu dělala odborného garanta, tak rozhodně.

T: Dalo by se říci, že to nějakým způsobem zvýšilo vaši odbornost?

R: To určitě. Zkušenosti za dobu projektu byly k nedocenění.

T: A v čem konkrétně?

R: Když řešíte různé věci, třeba ty personální, které s tím vyvstaly, museli jsme si to tady uzpůsobit, aby byla kontinuita, aby bylo zajištěno, to, co má být zajištěno. Byly to životní zkušenosti, z toho si myslím, že budu ještě dlouho čerpat. Organizačně, manažersky to zvládnout, finanční řízení, trochu do toho zasahovalo i to řízení těch lidí. Komunikace s nadřízenými, protože to má většinou na starosti vedoucí odboru, takže toto jsem také víceméně řešila. Byly to zkušenosti k nezaplacení, ten rok byl náročný a zároveň velmi přínosný.

T: Předpokládám, že tam pak byl i přeliv do té praxe?

R: Průběžně to přetahuji do praxe, protože pořád se něco děje, ale teď už je to klidnější, protože si dělám jenom svou práci, nemusím zastupovat. Nahlédla jsem do spousty věcí, které může teďka uplatnit. Lépe se mně i vyjednává s některými subjekty, protože vím, o čem mluví a oni zase vědí, že se mnou musí na rovinu. Je to oboustranně přínosné, neopijí mě rohlíkem, když to řeknu lidově. Dobré.

T: Rozumím tomu správně, že i pracovní náplň se nějakým způsobem změnila na základě absolvování těchto...?

R: Moje pracovní náplň se nezměnila, ale tím, jak mám ještě na starosti financování sociálních služeb, mám na starosti kompletní financování sociálních služeb, včetně financování odboru a teď je to ve fázi, že se nastavuje nový systém financování prostřednictvím grantového programu a bude se financovat ORP, což je velká novinka, v kraji to funguje pouze v Novém Boru. Jsme druzí, kdo to zavádí, a v republice si troufnu tvrdit, že jsme v první desítce. Je to nové, hodně velká neznámá a právě pro to tím, jak jsem nahlédla do spousty věcí do těch řídicích i do těch vyjednávání i s těmi vyššími šaržemi apod., tak si myslím, že jsem schopná na ty věci nahlížet jiným způsobem a lépe argumentovat.

T: Toto se zavádí nebo se to pilotně testuje?

R: My to už zavádíme, protože pilotně to žádný kraj netestuje, i když některé kraje měly tendence, že je to tak složité, tak to nechaly na ORP, takže, které ORP se rozhodne, že do toho jde, tak si to připraví samo. Liberecký kraj od toho nedává ruce pryč, to bych mu křivdila, takže co můžou, pomohou nám. Připravujeme si to my. Aktuálně je to ve fázi, že zpracováváme grantový program, návrh smlouvy máme připravený, jak bude vzorová smlouva vypadat a teď připravujeme podmínky, za kterých bude dotace vyplacena.

T: Co chodí odborů, měl na toto vliv, respektive i třeba v těch změnách, které mně tady popisujete má to vliv?

R: Ty komplikace měly dopad ve dvou věcech. Jednak se ukázalo, že přesto, že jsme jenom ženský kolektiv, tak někdy to je tady docela složitý, právě proto, že jsme ženský kolektiv. Ukázalo se, že když je opravdu nějaký problém, že se umíme stmelit a dokážeme táhnout za jeden provaz, což si myslím, že je velmi důležité. Druhý aspekt, který to mělo je v tom, že i kolegyně, které nevěděly, co já dělám, trochu nahlídky pod pokličku, i já jsem nahlédla do té jejich práce. Troufnu si tvrdit, že druhý efekt byl v tom, že jsme se dozvěděly o své práci, protože jsme musely více spolupracovat.

T: Jak probíhala zpětná vazba k těmto aktivitám?

R: Teď mluvíte o těch workshopech?

T: O workshopech.

R: Metodici si to řídili a chtěli od nás písemné zprávy, řešili jsme to na metodických poradách, takže jsme měli možnost říct si svoje.

T: Dávali jste nějakou zpětnou vazbu přímo i na workshopu?

R: Tam jsme myslím nedávali, na závěr bylo provedeno zhodnocení a přímo, že bychom se vyjadřovali k tomu, jenom formou dotazníku. Skutečné zhodnocení bylo až na metodické poradě.

T: Jak celkově hodnotíte tento projekt?

R: Já jsem s ním byla spokojená, mně se líbil. Myslím si, že je jeden ze smysluplných projektů, který měl dopad do praxe, netvořily se nesmyslné metodiky, které se založí v šuplíku, šlo se do terénu, posílila se sociální práce. Mně se líbil.

T: Co se týče cílů tohoto projektu, jak jste si nastavili, podařilo se splnit, popřípadě podaří se splnit?

R: Posílení sociální práce je pouze po dobu projektu, pokud získáme dotaci z jiných zdrojů, tak ano, ale jinak kontinuita po ukončení projektu zajištěna není. Věříme, že se nám podaří získat další dotaci. Pak jsme tam měli za cíl sociální práce, spolupráce s odborníky, to bylo zahájeno, kdybychom neměli personální problémy, pravděpodobně to bude lépe naplněno, ale musím říct, že když vezmu v potaz personální problémy, které proběhly, tak ano.

T: Navzdory problémům.

R: V rámci těch možností, které jsme měli, podařilo se nám se starosty navázat spoluprací, některé lékaře oslovit, se službami je spolupráce výborná, takže ano.

T: Zmíním ještě jeden cíl: zvýšení odborných kompetencí sociálních pracovníků v rámci odboru, podařilo se?

R: Rozhodně. Byly na zahraničních služebních cestách, tam získaly hodně inspirace. Workshopy byly velmi zajímavé, inspirativní a výměna zkušeností na metodických poradách, myslím si, že byla velké obohacení a mohly si vybrat vzdělávání, které chtěly a potřebovaly, takže určitě.

T: Zeptám se ohledně toho, jak jste měli pro vás nastavený ten projekt, řekněme indikátory. Odpovídalo to, respektive, jak moc dobře to bylo nastaveno?

R: Nebylo to dobře nastaveno. My totiž tím, jak máme hlavně seniorskou klientelu a měli jsme personální problémy, tak máme s tím docela problém, nenaplníme je.

T: To už víte teď.

R: To už víme.

T: Zeptám se konkrétně na jeden. Kolegyně mně říkala, že jedna z podmínek, která byla z projektu dána přímo ministerstvem, byla věková hranice 65 let, jak se díváte konkrétně na tento indikátor?

R: Je to problém, protože největší část naší klientely jsou senioři a je to dané i oblastí, protože populace tady nejvíce stárne v horských oblastech a my seniory nevyhodíme, je to naše klientela, jako všichni ostatní a tím, že nemůžeme vykazovat více než čtyřicet hodin u této skupiny klientů, tak právě proto nám ovlivňuje i celkové naplnění indikátorů, samozřejmě.

T: Indikátory, které jste mohli ovlivnit v rámci té žádosti, byly nastaveny dobře, například počet hodin?

R: Práci s těmi klienty myslíte? To jsme museli přehodnotit, protože tu práci jsme pojali, že sociální pracovník úřadu je takový rozcestník, takže spíše klienta činí samostatným a nechce, aby byl na něm závislý, pokud byly nějaké dluhy, tak s ním dluhovou problematiku řešil a řešení insolvence ho už směřovala třeba na to Děčko, aby si to vyřešili tam. Nebo aby mu pomohli sepsat nějaký návrh a podobně. Ve finále tady trochu kolidovalo to, že jsme potřebovali naplnit indikátory, aby klienti měli více jak čtyřicet hodin a zároveň jsme nechtěli klienty na sobě činit závislými, pak přišly personální problémy, nenastavili jsme to dobře, ta větší část klientů měla být v bagatelní podpoře.

T: Ocenila byste možnost, že by se tyto indikátory mohly nějakým způsobem měnit v průběhu projektu?

R: Rozhodně. V předchozím programovacím období se toto mohlo na základě podstatné změny změnit. Tady už je to fixně dané, že je to vázané na dotaci a v momentě, kdy se nenaplní, tak se úměrně krátí dotace a myslím si, že je to škoda.

T: Co si myslíte, že je pro vás osobně nejdůležitějším přínosem tohoto projektu?

R: To je těžká otázka, já si myslím, že to jsou zkušenosti, které člověk načerpal.

T: Naopak, co si myslíte, že je nejdůležitějším přínosem pro klienty?

R: Zjistí, že tady mají sociálního pracovníka, který má prostor se jim věnovat a může jim s tím problémem pomoci, ale určitě to nebude řešit za něj. Párkrát se stalo, že kolegyně vymezily klienta.

T: Řekněme, že nastolení nějaké důvěry a osvěty vůči klientům, ale zároveň i jasné vymezení toho, jaké jsou kompetence sociálního pracovníka a co už dělat nebudu.

R: Takto se to dá říci.

T: Zapojila byste se do toho projektu nebo přihlásila byste váš sociální odbor do tohoto projektu znovu?

R: Navrhla bych to vedení znovu, určitě. Myslím si, že ten projekt byl opravdu dobrý. I spolupráce s těmi metodičkami, takže ano.

T: Zeptám se, administrativní zátěž spojená pro vás s tímto projektem, jaká byla?

R: Z pohledu projektové manažerky bych řekla, že standardní. Co se týká toho odborného garanta, čili v té přímé pozici, tam si myslím, že to bylo zhruba v tom rozsahu, co avizovali dopředu, to znamená nějaké odborné články, účast na workshopech, na metodických poradách, nechtěli na nás zbytečně nic navíc a zhodnocení nějaké evaluace, když se prováděli. Takže v tom rozsahu, který avizovali.

T: Administrativa sice zvýšená, ale řekněme, že v očekávatelné míře.

R: Tak.

T: Jsou zde nějaké bariéry realizace, co by tomu vyloženo překáželo, jestli vás napadá?

R: Ne.

T: V tom případě úplně poslední otázka, jestli je zde ještě něco, co byste chtěla zmínit a na co jsem se nezeptal.

R: Myslím, že jsem řekla vše, co k tomu bylo potřeba říci. Nenapadá mě nic dalšího.

T: Dobře. V tom případě vám velice děkuji za váš čas a za vaše velice cenné odpovědi a doufám, že se minimálně podaří třeba druhého sociálního pracovníka i na základě této zprávy, evaluace, získat.

R: Bylo by to fajn, děkuji.

T: Mockrát děkuji, tohle bude úplně skvělé.

6.1.10 R10

T: Máte nějaké zaměření v rámci těch sociálních služeb?

R: Ne. My tady nemáme nějaký úsek zaměřený na seniory nebo zdravotně postižené, všichni všechno. Vzhledem k tomu, že ten úsek je tak malý, jsme tu dva s kolegyní, já řeším přání a tužby zastupitelů, kteří potřebují analýzu čehosi, pak se nemůžete věnovat přímé práci s těmi klienty.

T: Tvoříte i nějakou strategii společně s úředníky nebo vy tady v týmu v rámci odboru?

R: Úplně ne, my jsme úplně na začátku byli mezi sedmi městy, které na začátku společně s MPSV pilotně testovali modul komunitního plánování, byli jsme první v republice společně s Třebíčí, která měla svůj první komunitní plán. Z celé České republiky se sem jezdilo učit asi 62 měst, jak ten plán tvořit, potom přišlo období, kdy vedení radnice došlo k tomu, že se tu plánovalo čtyřicet let a k ničemu to nebylo, tak jsme přestali plánovat asi na 8 let a teď asi poslední dva roky jsme se vrhli do procesu plánování, ale s ryze praktickým důvodem, žádosti o dotace. Kvalita plánu je mizerná a naplňování se nedaří, plány jsou zbytečné knížky, které se zastrčí pod stůl, aby se nekýval.

T: Máte ve vaší obci nastavenou nějakou minimální úroveň poskytování sociálních služeb?

R: Ne.

T: Byl jste zapojený do toho projektu přímo? Kdy jste se do projektu jako obec připojili?

R: Bylo to na začátku, já teď nevím z hlavy, nemám ten datum, ale hned jak vyšla výzva na ministerstvu, tak jsme se připojili. Nakonec jsme dostali rozhodnutí z ministerstva, že nás přijali do projektu a začala spolupráce.

T: Jaká byla vaše pozice v projektu?

R: Ten projekt jsem napsal a z pozice vedoucího úseku jsem tam dojížděl, a vzhledem k tomu, že ty tři kolegyně byly úplně nové, společně jsme je začleňovali do práce, protože ani jedna z nich neměla žádnou zkušenost s prací s klienty.

T: Měl jste nějakou zkušenost, když jste tvořil ten projekt?

R: Samozřejmě velké. Jsem tu dlouho, dvacet let a to je možná ke škodě. Mám vystudovanou technickou školu, potřebuji nějaký řád a smysl, pokud to tak není, nemá to pro mě význam.

T: Ten řád a smysl jste očekával od toho projektu?

R: To úplně ne. Nejsme město, které vnímá sociální práci jako důležitou, dlouhodobě tady máme ve vedení města starostu, senátora z ODS, který razí heslo, každý si za svůj post může sám, ty sis to vybral, to je moje věc. V tomto duchu my tady pracujeme, někdy je to těžké neustále je přesvědčovat, že je to důležitá část práce ve městě.

T: Jak se vám je podařilo přesvědčit?

R: Co se týká okolí, tak jsem si myslel, že v počtu dvou pracovníků na ORP nemůžeme dlouhodobě fungovat, po tajemníkovi jsme chtěli navýšení počtu pracovníků již několik let. Vzhledem k tomu, že tu máme vedení, jaké tu máme, tak od nich přišla zpráva, že je tu stav pracovníků, který se jim zdá optimální a oni nebudou navyšovat. Ten projekt se mně zdál výhodný v tom, že navýšíme počet pracovníků, ale nebude to nic dál. Po nějaké dlouhé diskuzi se nám podařilo tu žádost podat a žili jsme v naději, že to dopadne dobře.

T: Vyšlo to a vy jste najali nové pracovníky.

R: Vyšlo to, ale trvalo dlouho, než jsme našli pracovníky a pak jsme realizovali ten projekt.

T: Očekávání, které jste měl, tak podařilo se je naplnit?

R: Asi zčásti, bylo nás pět, ale vzhledem k tomu, že ti noví pracovníci ty zkušenosti neměli, tak trvalo dlouho, než jsme je zaučili, systém Ok, pošta, to chvíli trvá a ztratíte s tím čas. Šli jsme do toho s tím, že jsme přijali tři lidi, s tajemníkem byla dohoda, že pokud to dobře dopadne, tak dva pracovníky si budeme moci nechat. Což se tedy bohužel nestalo, asi se vyskytly nějaké neočekávané události. Museli bychom platit ze svého, i když jsme se to snažili vysvětlit.

T: Kolegyně, které jste najaly, měly zájem pokračovat dále v práci?

R: O té jedné jste slyšela, ta odešla sama a ty dvě, pokud bychom je tady nechaly, tak by tady určitě zůstaly.

T: Co bylo součástí pracovní náplně tohoto projektu?

R: Nevím, já jsem dohlížel na projektovém oddělení, která je další novinka, která nevím, jestli je úplně výhodná, protože moje paměť sahá do té doby, kdy každý ten odbor si projekty psal sám, což si myslím, že alespoň pro mě mělo nějaký smysl, věděl jsem, v jaké fázi se nachází, a chtěl jsem být úspěšný. Takto to projektové oddělení nemá o projektech přehled, tak je jim jedno, jestli ten výstup bude takový nebo makový, oni potřebují čárku, aby to prošlo u orgánu, který to schválí. Staral jsem se o chod tří pracovníků, aby fungoval počítač, aby nechodily samy do terénu, pomáhal jsem jim při řešení úkolů, jako ve škole, neměly žádnou sociální zkušenost.

T: Podílel jste se na metodických materiálech?

R: Do zpravodajů jsem něco napsal, do příručky úplně nevím.

T: Jak to probíhalo, například ty příspěvky do zpravodaje?

R: Vzhledem k tomu, že ministerstvo vystřídalo 8 manažerek, tak proč tady s tím nás obtěžujete. To byly drobnosti, tvořil se dotazník, který holky vyplňovaly a vyplňovali jsme snad 12. verzi. Ne, že se ten dotazník tvoří v průběhu procesu toho projektu. Nebo zahraniční cesty super, ale pokud 14 dní před výjezdem nevíme, kam pojedeme, tak je to trochu divočina. Vzhledem k tomu, že tam jsou města, kde cílovou skupinou jsou lidé bez domova a my navštěvovali stacionář, domov pro seniory. Jezdil tam kraj, ne obec, přišlo mně to ne úplně trefné zacílení. Měl jsem tam pozici rebela, je to o tom, že to není připravené, potom z toho není takový výstup, jaký by měl být. Tři roky práce nás mohli posunout dopředu, ale pořád jsme něco doladovali, působil jsem tam jako rušivý element, říkali, jezděte jednou za čas.

T: Jaká byla pro vás administrativní zátěž spojená s projektem, pocítli jste nějak, že to bylo pro vás nějak náročnější?

R: Tvořili jsme ty listy, nějaký čas se ztratil, nějaký se ztratil vyplňováním dotazníků, několikrát se to muselo přepisovat, to jsem nedělal já, dělaly to holky, ale místo toho mohly trávit čas s klienty.

T: Rozumím. Napadají vás nějaké bariéry, které nastaly při realizaci projektu?

R: Příprava mohla být lepší, chápu, když se vymění lidé na ministerstvu, tak se těžko pracuje v týmu. Za tu dobu, co jezdím na ministerstvo, tak tam je hrozně velká fluktuace lidí, ta kontinuita práce tam není, je to všeobecné.

T: Víím, o čem mluvíte, v těch projektech to takhle bývá. Jakým způsobem se vám jevila spolupráce s MPSV? Jak jste s nimi pracovali? Měli jste nějakou podporu odborných garantů?

R: To se těžko hodnotí, lidé nikdy nebyli v terénu, nevím, kdo mně může radit, když nebyl v terénu a nezná tu práci. To je úsměvné. Tu zkušenost předat nemůžou, když ji nemají. Co mě nejvíce mrzelo, myslím si, že víím, něco o té sociální práci v ČR a to neustále to musíte ze spodu, my to pak tady projednáme a pak se budeme to snažit dotlačit do vyhlášek, to vůbec nefunguje. Nic se neprosadí, v rámci projektu workshop na opatrovnictví, kde v Hradci se sejde 150 lidí a je to rozdělené na pět skupin a mluvčí pěti skupin se sejdou a řeknou, že by chtěli, aby opatrovnická funkce zahrnovala právní úkony tak sociálního pracovníka, aby se pozice nedělila, 150 lidí řekne, že to chtějí tak, jak to je zachované. Ministerstvo na závěr řekne, že nás vaše názory nezajímají, že to bude takhle, tak si říkám, proč se tyto workshopy dělají. Ve finále, když odborníci prezentují nějaký svůj závěr, tak to ministerstvo vůbec nezajímají. To je pro mě nejsmutnější, lidé se sejdou, věnují tomu čas. Buďto to ještě vydržím, nebo půjdu pryč, protože já už na toto nemám.

T: Měla pro vás nějaký význam spolupráce s krajským metodikem? Kolegyně říkala, že váš sídlí v Jihlavě.

R: Myslím, že asi ne. Neodsuzuji to, ale je to člověk najatý pro projekt, dostane auto, telefon a pojdte dělat manažera, možná nějaké manažerské dovednosti chceme po vás.

T: Jasně, že byste na té pozici ocenil někoho, kdo má více zkušeností v té sociální oblasti.

R: Jednak. Také třeba to ministerstvo, holky fajn, ale tam se nic neposunulo za ty tři roky. Každý měsíc bylo setkání, každý měsíc chtěli monitoring, inovaci, ale zpětně jsme nedostali žádnou zpětnou vazbu, jestli to někdo viděl, v čem se ten proces posunul, v čem se to odrazilo. Už jsem z toho nervní, pořád se scházíme, kam to bude směřovat? Peněž je čím dále míň.

T: Bylo tam i právní poradenství, právník, na toho jste se někdy obraceli?

R: Ne. Ten náš krajský byl pozvaný jednou, byli tam zástupci úřadu práce, potom tam už nejezdili.

T: Změnil se na základě toho projektu způsob fungování obecního úřadu, změnila se nějak spolupráce?

R: Byli jsme o tři více, teď jsme o tři méně. Měli jsme tři počítače, teď jsou pryč.

T: Jak se vám spolupracuje s ostatními aktéry sociálních služeb?

R: Hodně si pamatuji. Na začátku před dvaceti lety nás tam bylo 70, teď nás je 170, nikdo se nezná, nikdo s nikým nechce nic mít, všechno je problém. Spolupráce s neziskovkami probíhá jednou měsíčně, jednou za dva měsíce, kde jsme se všichni aktéři v místě scházeli, diskutovali, co je nového. Teď situace je taková, že je málo peněz, nikdo nic neřekne, každý na sebe hází špínu. To je jeden pohled na neziskovky. Druhý je takový, že se neziskovky rozrostly do takového množství, že nikdo to nekočíruje, ani stát ani kraj.

T: Máte tady nějaké neziskovky, se kterými vy přímo spolupracujete?

R: Máme. Fokus Vysočina, Charita, Dům na půli cesty, Úsvit, čtyři subjekty, které se tady na trhu nějak rozdělily, a každý se věnují nějaké cílové skupině. Nelezou si do zelí, ale ta spolupráce se odehrává jednou za rok, protože nejsou peníze.

T: S úřadem práce?

R: Pro mě velké zklamání.

T: Kolegyně říkala, že se to zlepšilo.

R: Dříve kolegyně seděly na městě a dávky se vyplácely u nás. My jsme s tím člověkem mohli nějak pracovat, teď už je to na komunále. Teď peníze odešly na úřad práce, ten vyplatí, nezaplatí nájem, z ekonomického přijde nějaký mail, přijde exekuce, pokud dluží pět nájmu, dluh je 60 tisíc a já s tím nic už neudělám, proč se snažit. Ve výsledku vyrábíme bezdomovce. To mně přijde smutné, jak se s těmi lidmi pracovalo a jak se s nimi pracuje teď. Česká republika už dávno není sociální stát. Úřad práce je nastavený tak, že těm lidem práci nesežene, přes známé seženou práci. Dříve to bylo tak, že stačilo zvednout telefon a říct, že tenhle člověk potřebuje peníze, vzít papír s razítkem, teď už to ani není jistota.

T: Vnímáte, že by to ten projekt nějak ovlivnil?

R: Vůbec ne. Úřad práce se na schůzkách řešili pokaždé, ve všech obcích byl nějaký problém, ministerstvo říkalo, že se snaží s generálním ředitelstvím diskutovat. My máme méně vyplacených MOPEk než nějaká

jedničková obec, měli jsme tady zástupce z generálního ředitelství, slibovali nápravu, kolegyně říkala, že něco se napravilo, ale podle mé zkušenosti, jak to bylo dříve, tak to dneska nefunguje.

T: Když máte klienta nebo nějaký zásah, máte pocit, že se k vám dostávají informace od aktérů v sociálních službách?

R: Jsme vesnice, stojí to na známostech. Vidíme tam potřebu klienta, pokud OSPOD nařídí dítěti, že bude chodit do nízkoprahového zařízení a pak volám pracovníka, tak mi řekne, že mně nic říci nemůže kvůli ochraně osobních údajů, tak si říkám, kde jsme. My máme o něm jenom spis, ale jinak nevíme o něm nic. Všechno závisí na zkušenosti, osobních vazbách.

T: Vnímáte nějaké překážky, které by se daly zlepšit?

R: GDPR, to je překážka, která se dá nějakým způsobem obejít, na prvním místě klient, druhá věc je ta, souvisí to s penězi, pokud jich je málo, a ty neziskovky na sebe hází špínu, když se ta služba chce udržet na trhu, tak dělá všechno, někdy už je to za hranou. Je to takový nešvar, potom řešíme aktuální situaci s opatrovanci, v rámci psychiatrické péče nám chrlí hodně lidí ven. Když tady jsou, tak už se nechtějí vrátit domů, mají strach, že je okolí nepřijme, hodně lidí nám tady zůstává. Třeba ten Focus je z nemocnic vytahuje do svého bydlení, rok si tam s nimi hraje a pak je pustí. A pak jdou sem a ptají se, co mají dělat, říkám jim, běžte na úřad, ten se o vás ze zákona musí postarat. Teď je to tak, že si každý dělá svou službu, a je mu to jedno, co bude pak, když ti lidi propustí. Těch opatrovanců tady máme 70 a já se nestačím divit, když čtu rozsudek lékaře, lékař napíše, že neví, co by s ním dělal Focus řekne, že oni s ním neumí pracovat a soud řekne, město bude opatrovníkem.

T: Kolik jste v tom projektu přijala nových lidí? Bylo tam nějaké rozlišení typových pozic?

R: Tři. My jsme ty pozice neměli, já jsem je bojkotoval od začátku. Nikdo je neřešil, to město je tak malé, protože tady nemůžeme řešit koordinátora nebo terénního pracovníka, který má každý den přinášet nové lidi, to můžou v Brně, v Praze.

T: Změnilo se něco s příchodem nových pracovníků v rámci obecního úřadu?

R: Museli jsme přidat tři stoly a počítače.

T: Zůstali ti noví zaměstnanci tady?

R: Ne.

T: Neproměnili se v nějakou jinou pozici?

R: Ne.

T: Vyhovuje vám takto nynější nastavení, vyhovuje potřebám klientům.

R: Ne. Více klientů musíme obsloužit v méně lidech. Limitující je pracoviště, část klientů řekne, my k vám nepůjdeme.

T: Vnímáte nějaké bariéry těch typových pozic?

R: Bariéry ani ne, ale vymezení toho terénního pracovníka, to v našich podmínkách nebylo reálné, všichni tři byli sociální pracovníci, žádná typová pozice nebyla.

T: Jaké byly podle vás hlavní přínosy nových sociálních pracovníků ve vaší obci?

R: měli čas na klienty, mohli rozšířit akční rádius poskytování sociální služby.

T: Přejde mně to hrozný zmar, že si získáte nové klienty, ale není tam záruka, že v průběhu projektu vyřešíte problémy.

R: Tak to reálně je, je to mrhání tou prací.

T: Přejde mi, že kvalita práce, kterou dočasně zvýšíte, tak zase potom dolů upadá.

R: Určitě. Potřebuji mít nějaký význam, pro mě to nemá, pro mě to jsou tři roky vyhozených peněz, globálně do budoucna. Nepochopil jsem, že v závěru projektu jsme měli psát na ministerstvo, aby se zvýšilo financování, aby byl zachován úvazek, vedoucí nás žádal, abychom napsali ministryni, proč budeme psát ministryni? Oni vědí, kolik sociálních pracovníků působí. Když napsali takový projekt, tak ho psali s nějakým přesvědčením, pokud napíše takový projekt, tak vím, že když přidám pracovníky, tak ti pracovníci budou mít čas na klienty, během těch let se to prokazovalo, ti klienti to kvitují, všude to takto bylo.

T: V průběhu toho se čtyřikrát změnil ministr.

R: To by na to nemělo mít vliv. Přeci by to takhle nemělo být. Vezměte si, kdyby to takhle bylo ve zdravotnictví, nebudeme léčit.

T: Proto se ptám na minimum poskytování sociální péče.

R: Tady je minimum, které je stejné. My jsme město, které přistoupilo na systém věnovací platby. Poskytujeme příspěvky patnáct let zpátky, je to ve stejné výši, nikoho nezajímá, jak je to využité.

T: Kromě financí, existuje něco, co by zmírnilo nějaký váš vývoj bariéry k poskytování sociální péče?

R: Podle mě jediný je systém a ten nepřichází ani z krajů ani z ministerstva. Každý řeší silnice, cyklostezky, sociální nikoho nezajímá, to se škrtá jako první. Síť minimální by měl nastavit stát. Někaké to minimum, každá obec, je to jiné v Praze, Brně, takové minimum by mělo být všude stejné.

T: S jakými klienty pracujete nejvíce?

R: Duševně nemocní a s lidmi bez domova.

T: Pro jaký typ klientů ten projekt nejvíce přinesl?

R: Myslím, že asi matky samoživitelky a senioři, nebyli cílovou skupinou projektu, ale tím, jak se nabídla spolupráce okolním obcím, tak volalo spoustu starostů, že mají v obci seniora, o kterého se nedokážou postarat.

T: Pro které z těch skupin byl ten projekt nejpřínosnější?

R: Nevím, co je to pomohlo. Moc ne. Nám chybí ty nástroje. Největší problém je s bydlením, byty nejsou, byty se prodaly v rámci privatizace, máme 800 městských, v kterých bydlí lidé. Teď je to tak, že přijdou opatrovanci, a tady je hlas, že duševně nemocným nebudeme dávat městské byty. Město je opatrovníkem, a má se o ně postarat, a oni je nechtějí, ale co s nimi máme dělat. Velká skupina duševně nemocných se velmi rozšířila, ale východisko tam není. My s nimi mluvíme, nabízíme, ale to hlavní řešení nabídnout neumíme, to stejné matky samoživitelky, vyškemráme jeden nebo dva byty. Ne, že ta ženská je v nějakém

pořadníku. Ti lidé, kteří jsou schopní, chtějí, ta ženská má čtyři práce a vyřeší to sama a pak mě mrzí, když říká, jak jsme jí pomohli, když si musela poradit sama.

T: Máte tady nějakou prevenci?

R: Ne.

T: Pojdme k tomu vzdělávání, k supervizi. Účastnil jste se nějaké supervize?

R: Účastnil, bylo to stejné jako pracovní skupiny, pro mě to nemá význam, pokud tam nesedí někdo, kdo může tu situaci nějak řešit. Paní supervizorka byla hodná, empatická, ale nepřinesla nové řešení, nepřinesla byty, pokud tam nesedí člověk, který má tu moc s tou situací něco udělat, pak nějak zareaguje.

T: Jak často byla supervize?

R: Každý měsíc. Když se tam setkáváte ve stejném složení, tak to naráželo na to, že pojdme zkusit toto. Není možné, abychom pořád běhali proti té zdi.

T: Jsou ze strany MPSV zjišťovány nějak vzdělávací potřeby sociálních pracovníků?

R: Nevím, asi ne.

T: Pořádáte sami nějaké semináře, kurzy?

R: Ne.

T: Můžete prosím, mám tady přehled aktivit, které byly v projektu, můžete mně zaškrtnout, kterých jste se zúčastnil? Zajímá mě, jestli jste třeba z toho workshopu zpracovával nějaký článek?

R: Vedl jsem jednu skupinu, tak z toho jsem tam něco dával.

T: Jak ty aktivity hodnotíte, myslím tím zahraniční pracovní cesty?

R: Pro mě určitě to bylo, každý si tam najde to své, pro mě to bylo, divil jsem se tomu, že jsme nevěděli až do poslední chvíle, kam máme jet. Pokud jedeme do denního centra pro mentálně postižené, já tady nepracuji s mentálně postiženými. Viděl jsem nějaké migranty, práci s cizinci, pro mě byl největší přínos Rakousko, Německo. To bylo pro mě nejvíce zajímavé z těch zahraničních cest.

T: Zvýšilo to nějak vaši odbornost?

R: Nemyslím si.

T: Má to vliv pro vaši praxi?

R: Přímý asi ne. Když někde jste, tak něco to ve vás zanechá, takže teď vím, jak se řeší problematika migrantů v Německu. Ale nemůžu z řešení problematiky migrantů v Německu a aplikovat to na Mongolce pracující u nás.

T: Nějakou inspiraci jste si přinesl, který by se dala aplikovat?

R: Ty zákony spolkových zemí jsou tak odlišné, že se nedají aplikovat tady na to prostředí. Není to přenosné. To stejné ve Vídni, to nejde vzít a aplikovat to na nás, jde z toho vyzobat dílčí věci.

T: Vnímáte, že ty aktivity mají vliv na chod vašeho odboru?

R: Určitě měli, vyměnili jsme si názory, ale že bychom přijeli a řekli si, že od zítřka to budeme dělat takhle, to takto nebylo.

T: Jak celkově hodnotíte průběh projektu?

R: Pro mě dobrá zkušenost, vyzkoušeli jsme něco, zjistili jsme, že optimální počet nebyli tři, ale dva pracovníci. Otázka, proč tuto situaci řešit projektem?

T: myslíte si, že se naplnily cíle projektu?

R: To určitě, jinak by nám to neukončili.

T: Jak hodnotíte vaše zapojení do projektu? Jaký je pro vás nejdůležitější přínos?

R: Že tady mohli mít lidé, kteří se věnovali lidem v nouzi.

T: Jaký je podle vás přínos projektu pro vaše klienty?

R: Měli více času svěřit se svými těžkostmi a více časového prostoru. Skupina lidí se rozprostřela mezi více pracovníků.

T: Tyto výstupy by byly udržitelné, za podmínek, kdyby tady pracovníci zůstali?

R: Těžko soudit, nejsem starosta. Pokud by to probíhalo, tak jako v tom projektu, tak ano.

T: Zapojili byste se znovu do takového projektu?

R: Do takového už ne. Mě na tom mrzí to, že musíme tu práci takovým způsobem realizovat. Neziskovky křičí, že neví, jaké prostředky budou mít příští rok, a my jsme v úplně stejné pozici. Jestli to bude takto pokračovat, tak nevím, kam se to bude řídit. Tyto služby má stát poskytovat lidem kontinuálně. Neziskovky tam si každý vymezí cílovou skupinu, když tam přijde člověk, který není cílová skupina, tak kam se obrátí.

T: Mělo by tu být trvale podporované zázemí a nemělo by to být závislé na tom, že je tu dnes podporovaný pracovník z projektu a zítra tu nebude. Je něco, na co jsem se nezeptala?

R: Já myslím, že jste všechny oblasti vyčerpala. Bylo to vyčerpávající.

T: Děkuji moc.

6.1.11 R11

T: Tak úplně na začátek, jaká je Vaše role v rámci projektu?

R: Tak já jsem vedoucí oddělení sociálních služeb.

T: Jak funguje komunikace s tímhle širším oddělením, které nejsou zapojené přímo do toho projektu?

R: Funguje dobře, ale hodně se některé věci protahují.

T: Rozumím.

T: Chápu. A Vy jste v projektu úplně od začátku nebo jste nastoupila někdy v procesu?

R: Já jsem nastoupila v průběhu sestavování žádosti o podporu projektu a je potřeba zmínit, že už před tím existoval projektový záměr.

T: Ještě se zeptám, protože jsem koukala do té projektové žádosti, tak ten projekt navazuje nějakým způsobem na činnost vašeho oddělení?

R: Ano. Navazuje to i na částečně výstupy, ale to jsem tu ještě nepůsobila.

T: Takže máte na starosti všechny?

R: Ano, u projektového řízení musím mít přehled o všem.

T: Co přesně se zatím v rámci projektu podařilo, případně nepodařilo?

R: Tak myslím si, že dosavadní výsledky jsou dobré a projekt má smysl.

T: Rozumím.

T: A když se zeptám úplně jakoby k tomu nastavení harmonogramu, tak řekněme, kdyby se to takto, jestli jsem to pochopila dobře, tak ten projekt prodlužoval o tři měsíce?

R: Ano. Oni nám to prodloužení projektu schválili. S tím jsme ještě přidali nový výstup, který potřebují, ale mělo by se to všechno stihnout. Jedeme podle harmonogramu, takže v mých případech vždycky to upravit.

T: Přesně tak to chápu. Jsou tam nějaká rizika ze stran třeba krajů nebo ze stran zadavatelů?

R: Já myslím, že to nedokážu posoudit.

T: Jasně.

R: My s nimi nepřicházíme do styku.

T: Vnímáte při práci na projektu vliv MPSV? Jaká je jeho metodická role?

R: Organizují setkání, dávají dohromady výstupy a pracují metodicky směrem k obcím. Tam spíš jde o to, že všechny ty procesy nějakou dobu trvají.

T: Teď následují otázky na přípravu výstupů. Jste do nich nějak zapojená. Vy se do přípravy výstupů konkrétně nezapojujete?

R: Jestli myslíme výstupy jakožto indikátory projektu, tak v podstatě my jsme s finanční manažerkou zapojeny úplně do celého projektu a jsem u všeho od začátku až do konce, takže nějaký podíl na všech výstupech máme, ale co se týče vyloženě indikátorů. A jinak pak děláme takové ty podpůrné činnosti, které přispívají k dobré práci týmu.

T: A kdo všechno se zapojuje do přípravy těch výstupů?

R: Všichni sociální pracovníci v projektu i mimo něj.

T: Komunikujete v rámci komunikačních aktivit na tom projektu s nějakým dalšími aktéry v sociální práci?

R: Ano, máme nastavenou multidisciplinární spolupráci s MP a ÚP.

T: Jasně. A jak hodnotíte komunikaci mezi jednotlivými účastníky této spolupráce?

R: Tak já můžu zhodnotit jenom tu komunikaci mezi námi a zmíněnými subjekty a jde myslím dobře. Máme pravidelná setkávání na bázi tří měsíců. To si myslím, že probíhá vcelku bez problémů. To, co potřebujeme společně vyřídit, ať už různé specifikace atd., takže se vždycky dobereme ke zdárnému výsledku, ale taky tam vznikají určité potíže, že oni mívají pocit, že je hodně zahrnujeme prací.

T: Jaká je pro vás administrace toho projektu?

R: Občas se mi stane, že nemám všechno včas, abych to já tady mohla dokládat, ale spolupracujeme.

T: Tím pádem se už přikloním k celkovému hodnocení. Jak celkově hodnotíte ten realizovaný projekt? Jaké jsou jeho přínosy případně nedostatky?

R: Myslím si, že ten projekt směřuje k naplnění cílů, které si stanovil. V rámci všech klíčových aktivit se daří až na to počáteční zpoždění naplňovat cíle. Doufám, že ty výstupy budou kvalitní.

T: Na kolika těch akcí vlastně které jsou pořádány MPSV, ty workshopy a tak, jste byla?

R: Na všech.

T: Na všech dokonce?

R: Hm. Potom to ještě byly zahraniční cesty, ale to jsme měli půl na půl, vždycky jely dvě stávající a dvě projektové. Byly 4 zahraniční cesty, takže každá z nás byla dvakrát. Workshopy snad kromě jednoho. To bylo z toho důvodu, že už nebylo volné místo. Na dvou workshopech jsme měli sami prezentaci. Když byla ta moravská oblast, tak tam prezentovali z té druhé oblasti a my jsme byli jako posluchači. Potom byla diskuse, my jsme mohli mít k tomu připomínky.

T: Ale jinak takhle co se týče workshopů, tak jste byly všechny tři oblasti dohromady, jak ten Hradec, Praha?

R: Ano.

T: Já se ještě zeptám, v rámci této spolupráce, jak vám vyhovovalo tohle nastavení, tato forma spolupráce?

R: Vyhovovalo. Byli jsme postaveni před hotovou věc, že to takhle prostě bude.

T: Dokázala byste si představit jiný model té spolupráce, který by podle vás třeba mohl fungovat lépe?

R: Asi ani ne.

T: Opět otázka na ty bariéry. Tam jste něco vnímala ze strany těch pracovníků ministerstva, popřípadě mezi vámi?

R: Někteří pracovníci z ministerstva neměli takovou zkušenost s přímou prací s klienty jako my.

T: Takže řekněme nějaký nedostatek praktických zkušeností?

R: Ano. U některých ano.

T: Takže z jejich strany se jednalo více o teorii?

R: Ano o teorii.

T: Tato spolupráce s ministerstvem splnila vaše očekávání?

R: Ano.

T: Dokázala byste si představit, kdyby se tento projekt konal i příště, dala byste nějaké doporučení, co by vám jako vyhovovalo takhle ohledně toho ministerstva?

R: Já myslím, že takto to bylo v pořádku ty měsíční setkání s ostatními městy i s těmi pracovníky ministerstva, to předávání zkušeností bylo úplně v pohodě.

T: Jakým způsobem vám fungovala spolupráce s krajskými metodickými kanceláři v rámci projektu? Tohle bylo na úrovni ministerstva a teď vlastně na úrovni té vaší skupiny pražské.

R: Já to nedokážu posoudit.

T: Vy v rámci tohoto projektu byste měli mít k dispozici vlastně krajského metodika, každá oblast měla k dispozici jednoho, plus pražská oblast měla k dispozici i právní pomoc, respektive myslím, že se nabízela i ostatním, ale tohle jste využívali nějakým způsobem?

R: Ne, myslím si, že ne.

T: Každopádně těch pravidelných porad jste se účastnila?

R: Ano, účastnila. Pokud byl nějaký právní problém, tak jsme se mohli obrátit na paní XY, ale myslím, že nebylo třeba.

T: Ta zastupovala tu právní oblast. Kterou jste ale nevyužili?

R: Ne.

T: Způsob této spolupráce vám vyhovoval? Chápu, že je to těžké říct, když jste tuhle možnost úplně nevyužili.

R: Byla ochotná v případě, že byl nějaký problém, tak můžeme se na ni kdykoliv obrátit.

T: A když tak způsobem komunikace s metodikem i s tím právníkem jste měli prostě předané kontakty?

R: Měli jsme mail, telefon a osobně jsme se i setkávali. Věděli jsme, jak vypadá. Viděli jsme se tvář v tvář.

T: Opět otázka na ty bariéry, nějakou problémovou komunikaci.

R: Na nic jsem nenarazila.

T: Opět očekávání, byla naplněna na úrovni toho kraje?

R: Asi ano.

T: Někjaká poznámka, kterou byste k tomu chtěla doplnit?

R: Ne.

T: Využívali jste služeb krajského metodika? To už jsme tady vlastně tak nějak probrali. Zapojila jste se?

R: Já osobně ne.

T: Využívali jste poskytovaného sociálně právního poradenství? To jsme se také shodli, že to byla ta paní XY. Změnil se na základě tohoto projektu způsob spolupráce v rámci Obecního úřadu, respektive co my jsme tady měli rozhovor s kolegyní tady vedle, tak říkala, že vám to obecně funguje celkem dost dobře, tak jestli k tomu máte nějaké poznámky?

R: Taky jsem spokojená.

T: Změnila se na základě tohoto projektu nějak podpora toho výkonu sociální práce?

R: Já myslím, že ano. Dokázali jsme to, pan tajemník to ocenil, věděl našeho příběhy, co se nám povedlo.

T: A bylo to jako na základě toho projektu?

R: Bylo to na základě toho projektu, že jsme se tomu klientovi věnovali víc než ty stávající kolegyně. Například tady byla klientka ze Slovenska, neměla několik let občanku, tak jsme zařídili formou mimořádné pomoci, aby si dojela na Slovensko pro ty doklady, aby si to vyřídila. Kartičku si vyřídila a nakonec tam šla i do práce.

T: Taková hypotetická situace, kdyby tohle bylo ve standardním módu bez toho projektu, jak by to fungovalo, respektive jestli u této konkrétní klientky by to vůbec nenastalo?

R: Ta situace se opakovala s další a teď už jako po skončení projektu, takže jsme provedli totéž, ale nejsem si jistá, jestli by to fungovalo i před tím projektem, jestli by vůbec kolegyně na to měly ten čas.

T: Co se týká té spolupráce s tím Obecním úřadem, byla tam jako zlepšená?

R: Ano.

T: To už jste mi tady vlastně říkala, s kým tak víceméně spolupracujete, co se týče jako odborů nebo respektive jiných aktérů, takže to máme Obecní úřady. Co se týká ostatních Obecních úřadů, tak tam byla spolupráce?

R: Myslíte Obecní úřady z okolních obcí?

T: Ano, z okolních obcí.

R: Pokud si s něčím nevěděly rady, tak se na nás obrátily.

T: Takže je to takové, že vy jste jejich nadřízené pracoviště?

R: Nejsme. My jsme každá obce samostatná jednotka, ale nemají takové zkušenosti jako my. Pokud měly nějaký problém nebo nevěděly si rady, tak se na nás obrátily.

T: Co ta spolupráce s poskytovateli sociálních služeb?

R: To funguje úplně v pohodě. Máme tady komplexní středisko sociální péče Fontána, se kterým spolupracujeme úplně nejlépe. To je terénní pečovatelská služba, takže terénní sociální služby, když vidí někde v rodině, že je potřeba něco vyřídit, je to tedy hlavně zaměřeno na seniory. Když senior potřebuje nějakou pomoc, tak nám dá podnět. Dále spolupracujeme se speciální pečovatelskou službou, která je tady v areálu. Jsou to domy se zvláštním zařízením pro lidi se zdravotním postižením. S nimi taky spolupracujeme.

T: Ta Fontána, co jste zmiňovala, to je nezisková organizace?

R: Nezisková vyloženě není. Zřizovatelem je město, tedy magistrát.

T: To asi pravděpodobně neziskovka nebude.

R: Není no.

T: A s nějakou neziskovou organizací?

R: Člověk v tísní s nimi spolupracujeme hodně. Potom je to Zábradlí, to je křesťanská organizace. Tam posíláme lidi, kteří jsou hodně zadluženi, že tam mají dluhové poradenství nebo mohou tam s nimi sepsat insolvenční návrh. S mediační a probační službou taky spolupracujeme.

T: Co se týká spolupráce s Úřadem práce?

R: Tak ta je taky skvělá.

T: Dokázala byste říct proč nebo respektive v jakých aspektech vám to připadá dobré?

R: Známe se. Původně jsme byly kolegyně, než došlo v roce 2012 k rozdělení, všechny dávky se přesunuly na Úřad práce, takže se známe s kolegyněmi osobně a tím pádem můžeme navázat lepší spoluprací. A oni taky, když vidí, že by někdo potřeboval nějakou sociální pomoc nebo pomoc z naší strany, tak se na nás obrátí, dají podnět z jejich strany a my pokračujeme.

T: Co spolupráce s policií, jak s městskou, tak státní?

R: Taky funguje. S městskou policií například provádíme ty depistáže. Někdy když jdeme do nějakých lesů, tak požádáme o doprovod. Spolupracujeme i s asistenty prevence kriminality, kteří mají taky velký přehled. Taky nás informují, když najdou někde někoho, který potřebuje pomoci. Od nich jsme se dozvěděli o těch Slovenkách, které jsou bez těch dokladů několik let, to znamená, že jsou osoby bez příjmů, neměli žádný nárok na dávky, když se nemají čím prokázat.

T: A co třeba spolupráce s nějakými odborníky?

R: S odborníky? To nevím. Jaký odborník by to měl být na co?

T: Možná by se na to dal vztáhnout někdo z toho Člověka v tísní. Co nám říkala kolegyně, tak tam jste dělali nějaké školení.

R: Byli jsme tam na stáži. Odborník na tu drogovou problematiku určitě, pak jsme byli na dluhové poradenství.

T: Změnila se podle vás spolupráce na základě tohoto projektu? Předpokládám, že s policií jste navázali nějaké užší vztahy.

R: Ano, s městskou policií tam jsme měli taky stáž. Známe se osobně, měli jsme tam taky výstup v rámci našeho projektu.

T: Každopádně na většině těchto stanovišť nebo s těmito složkami jste přišli do kontaktu v rámci té stáže?

R: Ano. I na různých odborech magistrátu, třeba na bytovém odboru. My máme zajišťovat ubytování lidem, takže pokud se vyhlásí výběrové řízení, tak o tom můžeme informovat naše klienty, že je a že se mohou do něho přihlásit. Zjišťovali jsme, jak se budou ti jednotliví klienti, co je potřeba, aby měli, když se do toho výběrového řízení přihlásí, že nesmí být dlužníky města Kladna.

T: Rozšířili jste si obzory v rámci té problematiky.

R: Ano, co bychom potom nabízeli jednotlivým našim klientům.

T: Tohle byste ocenila kladně, že se tohle událo?

R: Ano. Pak jsme měli ještě stáž na oddělení daně a poplatků. To jsou poplatky za popelnice nebo za nějaké zábory území, že většinou naši klienti dluží na odpadech nebo na pokutách, tak by bylo dobré je informovat, kam si mají zajít, zjistit, jestli nějaký dluh mají a pak to začít splácet pomocí splátkového kalendáře.

T: A můžu se jenom zeptat, kde všude jste v rámci té stáže vlastně byli?

R: Byli jsme na té Městské policii, oddělení bytové politiky a finanční oddělení, to jsou ty daně a poplatky.

T: Návazně i na tyto stáže zlepšila se spolupráce, popřípadě komunikace s těmito jednotlivými odbory?

R: Ano.

T: A byla byste, když tak schopná říct, v čem se zlepšila?

R: Víc jsme si vycházeli vstříc. Oni nevěděli nic o projektu, takže my jsme se jim na stáži představili, představili jsme se osobně, představili jsme ten náš projekt, o co půjde, takže už věděli, o co se jedná, a věděli, o koho jde.

T: Každopádně i to, že jste se znali jménem.

R: A osobně jsme se tam i viděli.

T: Co se týká nějaké výměny informací mezi těmito odbory, řekněme tu městskou policii, finanční oddělení atd., máte pocit, že se k vám dostávají všechny relevantní informace, respektive jak vám funguje ta výměna informací?

R: Asi jo, ale vzhledem k tomu GDPR zjistíme, že ten člověk třeba má dluh nebo nemá, sám si musí zjistit jeho výši.

T: A tohle by vám třeba pomohlo, kdyby existovalo něco, nějaká platforma na sdílení těchto informací?

R: Myslím si, že to není až tak důležité, kolik, kdo dluží. Stačí vědět, jestli dluží nebo nedluží. Jednotlivec se s tím musí sám vypořádat.

T: Což bychom mohli zařadit už i do následující otázky, což jsou opět nějaké bariéry jako GDPR. Další oddíl příchod nových sociálních pracovníků, což vás se přímo týká. Kolik vlastně vás jako nových sociálních pracovníků přišlo na základě tohoto projektu?

R: Dvě.

T: Víte, jaké byly ty jejich typové pozice? Nebo respektive u vás je to ta terénní sociální pracovnice.

R: To se jmenovalo koordinátor, nějaký dlouhý název, to si nepamatuji.

T: To nevádí. Víím, že teď bude trochu těžké odpovídat vzhledem k tomu, že nemáte úplně to porovnání, jak to tady fungovalo před tím, ale jestli cítíte, že se tady něco s příchodem vás jako nových zaměstnanců něco změnilo do Obecního úřadu?

R: Spíš to povědomí toho, co my tady vlastně děláme na tom sociálním odboru.

T: Jako mezi veřejností?

R: Mezi veřejností i mezi ostatními zaměstnanci jiných odborů.

T: V rámci stáže předpokládám, že to fungovalo i opačně, že ti zaměstnanci měli možnost poznat tu vaši práci. Je tohle podle vás vyhovující tohle nastavení i v rámci typových činností, kdy vezmeme tu terénní pracovníci, popřípadě toho koordinátora?

R: Tohle se nám moc neosvědčilo, spíš to mělo být zaměřeno tak, že terénní pracovník vyhledává osoby a potom je předá tomu koordinátorovi, který by se měl zaměřit na další speciální zvláštní práci, užší práci s tím klientem. Tady to spíš probíhalo tak, že každý z nás měl své klienty a měl ty klienty od začátku do konce.

T: Řekněme, že místo takové té liniové, kdy si jednotlivé složky jsou více specializované, ale předávají si ty informace, tak to šlo spíš sériově, že každý dělal všechno, ale ne jako část, ale určitý okruh klientů, se kterými pracoval.

R: Ano. Měla jsem své klienty. Pořád v té práci pokračujeme. Třeba nic nepotřebovali, ale za půl roku se nám ozvali a zase něco bylo. Takže takové to předávání se tady moc neosvědčilo. Z toho důvodu zástupu, když byla kolegyně dlouhodobě nemocná, pak skončila, pak to převzala jiná. Nebylo komu co předávat.

T: Myslíte si, že to odpovídá tomu aktuálnímu nastavení, jak vám to tady funguje, jestli to odpovídá tomu, co ti klienti potřebují?

R: Já myslím, že jo. Klient se naváže na toho svého sociálního pracovníka, získá tu důvěru. Potom tady když jsme si klienty rozdělovali, to už nás tady bylo více, byli rozdělení podle písmen abecedy, takže jsme si některé klienty přesouvali, tak to někteří klienti špatně nesli a ani jsme si nemohli uskutečnit. Nové klienty jsme si vzali podle těch nových písmen. Ti starší, kteří byli zvyklí na tu svoji sociální pracovníci, tak ten nebyl schopný toho, aby byl předán jiné paní.

T: Tak čistě pro zajímavost. U těch klientů hovoříme o jak dlouhé době, kdy byli pod tou jednou sociální pracovníci?

R: Tak rok. Týká se to jenom některých. Někteří jsou klienti hlavně ti s psychiatrickou diagnózou, kteří se špatně adaptují, mají problém se navázat na někoho jiného. Kolegyně právě nebyla v práci a jenom jsem měla doprovodit její klientku a ta z toho byla hrozně rozhozená. Snažila jsem se jí nějak zabavit. Nebyla spokojená, že ji doprovázím já, i když jsem ten terénní pracovník, který by měl víc chodit do terénu než ostatní kolegyně. Vůbec to nešlo.

T: Přejdeme k další otázce. Jaké jsou podle vás hlavní přínosy sociálních pracovníků v obci, respektive to co se změnilo vlastně tím, že se zvýšil počet sociálních pracovníků?

R: Víc času na provádění depistáží, to znamená vyhledávání těch osob potřebných v různých lokalitách tady města. Prostě jsme měli víc času, prostě ulehčení.

T: Máte pocit, že se tady ještě před tímto projektem, popřípadě před nabráním nových pracovníků bylo jako poddimenzováno, co se personální otázky týče?

R: Je nás ještě míň než před tím.

T: Každopádně kdyby nebylo to nabírání v projektu, tak teď chybí dvě, jestli to správně chápu?

R: Ano, dvě.

T: Změnila se podle vás kvalita poskytované sociální práce v obci na základě projektu, respektive tady to bude asi hodně souviset s tou zvýšenou časovou dotací?

R: Ano, stoprocentně.

T: Co si myslíte, že by bylo ještě potřeba zlepšit v oblasti práce s klienty?

R: Bylo by potřeba tady nějaké zařízení, nějaká noclehárna nebo nějaká služba, rozšíření služeb.

T: A ty služby byste dokázala ještě nějak víc definovat?

R: Myslím, že nám tady chybí ta noclehárna pro ty osoby bez přístřeší. Někaké zařízení pro lidi, kteří jsou na dávkách, domovy pro seniory, kteří nemají penzi. Lidi, kteří nemají nárok na starobní důchod z důvodu neodpracovaných let a žijí jenom z existenčního nebo životního minima. A takoví lidé, když jsou nemocní, tak je nemáme, kam umístit. V domově důchodců jsou vysoké ceny. Někaký zařízení, které by bylo pro nízkopříjmové osoby.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob v rámci obce pracujete? U vás to bylo o to víc, že pracujete přímo v terénu.

R: Ty osoby bez přístřeší, osoby závislé na alkoholu, na drogách, osoby s duševním postižením, kteří nemají zájem o spolupráci, spíš obtěžují ostatní občany a ty na nás tlačí, abychom s nimi něco udělali.

T: To je začarovaný kruh.

R: Tato práce je založená na dobrovolnosti. My nemůžeme něco nařizovat. Pouze nabízíme služby. Pokud nemají zájem, tak se nedá nic dělat.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh těchto klientů? Předpokládám, že ano.

R: Ano. Došlo k navýšení. Těch 170 klientů, i když někteří, jak jsem říkala, byli jenom jednorázoví, takže určitě o polovinu.

T: Pro kterou z těchto skupin bylo podle vás zvýšení počtu sociálních pracovníků nejpřínosnější?

R: Pro ty osoby bez přístřeší.

T: Ještě nějaká skupina by se dala do toho zařadit?

R: Netuším.

T: Jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují?

R: Třeba na Úřadu práce máme každý měsíc Frýdlantský model, kterým představujeme náš odbor. Jezdíme a nabízíme klientům naše služby. Informuje o výběrových řízeních na byt, zodpovídáme všechny jejich otázky, co se týče sociální oblasti.

T: Jaký je o to zájem z hlediska klientů?

R: To mají povinné. To jsou ti od Úřadu práce.

T: Jo takhle.

R: Je to v rámci spolupráce s Úřadem práce. Ale taky někteří potom přijdou za námi. Rozdali jsme tam vizitku, když má někdo nějaký problém, tak aby věděli, na koho se obrátit. Navíc jsme se ještě přestěhovali. Dříve jsme byli na konci města a teď jsme takto v centru u zastávky.

T: Teď když to shrneme, tak na které cílové skupiny se zaměřujete ohledně prevence? Předpokládám opět osoby bez příštřeší.

R: Ano.

T: Jsou tam nějaké další skupiny? Když je to na Úřadu práce, tak předpokládám nezaměstnaní.

R: Nezaměstnaní a osoby se zdravotním postižením, senioři.

T: Je tady něco, v čem se poskytování té preventivní péče nebo aktivit zlepšilo v rámci věci, které byly před projektem, popřípadě mohly přijít s tímto projektem, že na to třeba nezbýval čas?

R: Větší čas na toho klienta. Víc se mu můžeme věnovat. Můžeme chodit, vyhledat ho v jeho prostředí, udělat nějaké šetření v domácnostech, nemusí jezdit sem, zajdeme za ním do ubytovny nebo do lesa, kde se vyskytují.

T: Takže když si to tak shrneme, tak s větší dotací toho času se zlepšila i prevence.

R: Oni museli přijít sem, když něco potřebovali. Teď třeba dostaneme podnět od Člověk v tísni, že na zastávce tamhle jsou nějaké zbídačené osoby, tak za nimi zajedeme a nabízíme nějaké sociální poradenství. Jde o to, jestli vůbec mají zájem.

T: Myslíte si, že tyhle preventivní aktivity jsou momentálně poskytované v dostatečné míře?

R: Myslím si, že ano.

T: Přejdeme k dalšímu bloku, což je vzdělávání a supervize. Účastnila jste se supervize v rámci projektu obce?

R: Ano. Supervizi jsme měli každý měsíc. Měli jsme tedy skupinovou našeho odboru. Kdybychom měli zájem, tak by mohla být i individuální, ale to jsme ani nevyužili.

T: Ale jestli to dobře chápu, tak je to supervize, kterou máte v rámci vašeho působení jako stálou, že je to v rámci vašeho odboru, že to nemá souvislost s tím projektem?

R: Ale byla taky.

T: To je jednou měsíčně, která se vztahuje k tomu projektu?

R: Teď už jenom ta, která se vztahuje k odboru. Byla pro nás dvě zvlášť, mohla být, ale my jsme to nevyužili. Měly jsme supervizi, že jsme tam byly všechny 4 z našeho oddělení.

T: Každopádně jestli to správně chápu, tak po čas toho projektu bylo jednou měsíčně, že jste měli k dispozici supervizi.

R: Jenom pro ten projekt, kdybychom měli zájem, ale my jsme radši byli v té skupině tady.

T: Ještě k té supervizi, vyhovovalo vám, jak to bylo nastavené v rámci toho projektu, co se třeba týče četnosti těch setkání, způsobu provedení?

R: Ano.

T: Byla nějaká individuální?

R: Tu individuální jsem nepotřebovala, neměla jsem nějaký problém, který bych nechtěla říct tady před kolegyněmi, spíš se nám osvědčilo to skupinové, že jsme si také vyměňovali zkušenosti se svými klienty každý, abychom věděli i o ostatních klientech ostatních pracovníků.

T: Každopádně berete jako přínos, že máte tu možnost využít i té individuální supervize?

R: Ano.

T: Myslíte si, že pro vás byla ta supervize přínosná?

R: Ano.

T: A dokázala byste, když tak říci v čem?

R: Když jsme si s něčím nevěděli rady, tak nás paní supervizor nasměrovala, jak to vyřešit, co odpovědět nebo jakou alternativu ještě využít.

T: Takže je nějaká možnost konzultace?

R: Ano, konzultace našich problémů.

T: Teď trochu z jiného soudku. Jakým způsobem jsou vlastně zde na vašem pracovišti zjišťovány vaše vzdělávací potřeby, jestli to máte nějakou formou dotazníku, popřípadě nějakých pracovních koleček?

R: No, formou dotazníku. Máme mít 24 hodin vzdělávání ročně. V rámci toho školení bývá i takový dotazníček, kde je i kolonka, jaké téma nám chybělo, co bychom chtěli využít.

T: A tohle zjišťuje kdo?

R: Většinou ten přednášející. Byl anonymní dotazník a nevím, kam to pak posílali, jestli do té agentury, které to pořádá, aby podle toho školení zařizovala školení, která jsou žádoucí, které by ten klient, sociální pracovník postrádal. Můžeme si vybrat, chodí nám nabídky různých akreditovaných školení. My si prostě vybereme, které by pro tu naši práci bylo vhodné se zúčastnit. Vedoucí nám to pak většinou odsouhlasí.

T: Ukážu vám seznam, a jestli byste mi byla schopná zaškrtnout, kterých aktivit jste se zúčastnila v rámci toho projektu.

R: Já jsem byla v Bratislavě a v Německu. V Brně ne. Kolik toho ještě je?

T: Vypadá to, že už se blížíme do finále.

R: Já už jsem vyčerpaná.

T: To věřím. Jak vlastně tyto aktivity hodnotíte, co se týče těch výjezdů, workshopů atd.?

R: Bylo to hodně zajímavé.

T: Bylo to pro vás nějakým způsobem přínosné?

R: Určitě. Viděli jsme, jak to chodí v jiných městech. Mě třeba překvapilo, že i malá obce má problém s bezdomovectvím nebo s nezaměstnaností na Moravě. A co se týče zahraničních cest, tak to bylo úplně nejlepší. Získali jsme zkušenosti i v mezinárodním směru. Na tom Slovensku mě zaujalo, že mají komoru

sociálních pracovníků, což u nás není. Mají to tam dost dobře vymyšlené, i když pořád poukazovali na to, že jsou až za námi. Já si myslím, že tam mají lepší sociální práci než tady v Česku. Pak jsem byla v tom Německu. Tam to bylo hlavně zaměřené na migranty, taky na to bydlení a jak se s tím vyrovnávají. Oni tam staví zvláštní takové rychlé domky z různých buněk.

T: Každopádně abych to nějak shrnul, tak všechno, co to zastřešuje, tak je sdílení informací, jak na té vnitrostátní, tak mezinárodní úrovni. Myslíte si, že tyto aktivity odpovídaly vašim vzdělávacím potřebám?

R: Ano, to, co jsme potřebovali.

T: Myslíte si, že zvýšilo absolvování vzdělávacích aktivit vaši odbornost?

R: Ano.

T: Dokázala byste říct v čem?

R: Teď teda nevím. Už mě nic nenapadá.

T: Tak řekněme třeba poznání těch jiných systémů, respektive rozšíření obzorů, co se týče sociální péče?

R: Rozšíření obzorů.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na vaši praxi?

R: Ano. Věděla jsem, jak se zachovat v nějaké situaci, kterou jsem ještě nezažila, viděl jsem, jak se s ní vyrovnal někdo jiný v jiném městě, tak to mi docela pomohlo.

T: Takže v rámci nějaké kazuistiky?

R: Ano. Nebo kde něco hledat nebo vyčíst, jak zjistit nějaké další poznatky, které jsem sama nevěděla.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na vaši pracovní náplň, nebo jestli jste si v rámci tohoto projektu nebo na základě toho projektu byli v nějaké změně v rámci té pracovní náplně?

R: To asi ne.

T: Poskytovala jste nějakým způsobem zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Po každé jsme psali papír takové zhodnocení, náš názor, jak se nám to líbilo.

T: A jakou to bylo formou?

R: Písemnou.

T: Každopádně to bylo, že jste to sepisovali sami, nebylo to nějakou formou dotazníku, který vám byl zaslán?

R: Bylo to formou dotazníku, ale pak většinou tam bylo, abychom se k tomu vyjádřili slovy. Otevřené otázky, zaškrťování možností.

T: Teď už poslední blok. Jak celkově hodnotíte průběh projektu ve vaší obci, popřípadě tady na Kladně?

R: Já ho hodnotím kladně a bylo to přínosné pro mě. Bylo mi smutno, když jsem získala rozhovor, když jsem nastoupila, tak jsem nevěděla, do čeho jdu, co přesně se po mě bude chtít. Teď už dovedu poradit těm klientům v jakékoliv situaci.

T: Případně víte, na koho se obrátit.

R: Ano. Víím, kam toho klienta směřovat, takže jsme spokojená moc.

T: Myslíte si, že se naplnily cíle projektu?

R: Ano. Cílem bylo vlastně navýšení o ty dvě sociální pracovnice a větší časová dotace na tu práci s tím klientem.

T: Jak hodnotíte vaše zapojení do projektu obce, respektive jaký je nejdůležitější přínos tohoto projektu pro vás osobně? Tak předpokládám, že to už jste říkala vlastně získání těch zkušeností plus nějakých kontaktů?

R: Kontakty taky.

T: A to zapojení do projektu obce, respektive jak hodnotíte zapojení obce do toho projektu?

R: Jo tak.

T: To jsem řekl špatně.

R: Vycházeli nám vstříc, co jsme potřebovali.

T: A to je vlastně otázka, ta stáž vzešla od koho, že jste tohle vůbec mohli uskutečnit? To byla jako vaše iniciativa nebo iniciativa města?

R: To bylo původně v těch indikátorech projektu, co by teď sociální pracovnice měly během toho projektu stihnout, měly by udělat tady kolečko pro Magistrát, seznámit se s neziskovými organizacemi, s jejich prací.

T: Věděla byste, u koho vzešla ta iniciativa, tak tady to máme napsané v projektu, tak jestli to byla třeba iniciativa přímo od vás? Jestli nevíte náhodou u vás jako úřadu sociálního odboru.

R: Kolečko nebylo. Mohli jsme si vybrat odbor, který pro nás má velký význam, práci, kterého oddělení nebo odboru bychom chtěli poznat, tak to jsme si mohli vybrat my.

T: Jaký si myslíte, že je podle vás nejdůležitější přínos toho projektu pro klienty, když to vezmeme z té opačné stránky? Co myslíte, že oni ocenili nejvíc?

R: No, že za nimi můžeme jít do toho terénu a oni nemusí na úřad, protože ta důvěra s klienty se navazuje líp v jejich přirozeném prostředí než tady přes stůl.

T: Osobnější rovina.

R: Přesně tak.

T: Jaké jsou podle vás nejdůležitější výstupy či přínosy tohoto projektu z hlediska rozvoje sociální práce vaší obce? Jsou tam nějaké praktické přínosy, respektive nějaké metodické postupy, které jste zavedli na základě toho projektu, případně nějaké materiály, které vznikly?

R: Já jsem furt u těch bezdomovců. Zmapovali jsme ty místa, kde se nejvíc vyskytují ty osoby bez přístřeší. Zlepšila se ta práce vlastně s nimi. Oni jak zjistili, že vědí, kam se mají obrátit a že jim můžeme nabídnout pomoc. Plus ta informovanost té veřejnosti o náplni naší práce.

T: Takže řekněme nějaká zvýšená oboustranná spolupráce z hlediska vás jako úřadu, tak i z pohledu klientů. Myslíte si, že tyto přínosy jsou udržitelné i po ukončení projektu? U vás asi ano vzhledem k tomu, že došlo k navýšení toho místa.

R: Já pokračuji v té práci, kterou jsem v tom projektu započala. S těmi klienty pracuji, až tolik netrávím času v terénu, že by byla víc jak polovina pracovní doby v terénu, což teď jako není možné, protože máme úřední hodiny v úřední dny, takže klienti sem chodí za námi a my se jim věnujeme.

T: Řekněme, že nám zase do toho vstupuje ten faktor toho času?

R: Nejsem vyloženě ta terénní, ale mám tady své klienty v pracovní době. Rozdělili jsme si je podle abecedy, každá má část abecedy.

T: Takže řekněme, že nějaké personální posílení by bylo asi na místě?

R: Ano.

T: Co si myslíte, že by bylo potřeba udělat pro to, aby tyto výstupy byly udržitelné? Teď jsme tady zmínili nějaké to posílení, co se personálního hlediska týče. Napadá vás ještě něco, jakým způsobem by to šlo udělat popřípadě, kdo by za tím měl stát za těmi změnami?

R: Já si myslím, aby nás tu byl dostatečný počet.

T: Jestli vás napadá místo, odkud by tato podpora měla přijít? Když si vezmeme třeba na úrovni města, Magistrátu nebo politickou podporu.

R: Já si myslím, že tam ty lidi jsou potřební, takže ta místa navíc vytvořili. Bylo vidět, že nás je málo a do té sociální práce nikdo moc nehrne, protože není o to moc zájem.

T: Takže nejlepším způsobem, jak v téhle práci pokračovat, je navýšení počtu personálu, co se týče té personální stránky.

R: I taky by mohly být navýšeny platy.

T: Ano, kdo by to nechtěl.

R: Mohlo by to pak být zajímavější pro nové mladé zaměstnance.

T: Poslední dvě otázky. Zapojila byste se do podobné projektu znovu, kdyby vám to bylo umožněno?

R: Ano, ale samozřejmě bych byla ráda stávající pracovnice. Kdyby byl projekt i pro nás, tak určitě jo.

T: Napadá vás ještě něco, co by bylo dobré zmínit?

R: Ne.

T: Děkuji vám za rozhovor.

6.1.12 R12

T: Zeptám se na úvod – vaše pracovní pozice jaká je?

R: Tohle je úsek sociálních věcí a školství a já jsem momentálně pověřená řízením toho úseku.

T: Když se logicky zeptám, jaké je vaše profesní zaměření?

R: Moje funkce je kumulovaná, jednak sociální pracovník v gesci pověřeného obecního úřadu a mám na starosti tu kumulovanou agendu školství a sociálních věcí.

T: Napadá mě, dokázala byste vyčíslit, nakolik vás vytěžuje školství a nakolik sociální práce?

R: No tak jako mělo by to být 0,8 úvazku ten sociální pracovník a 0,2 školství. Ať si to každé přebere, jak chce.

T: No mě by zajímalo, jak je to v reálu. Tedy co děláte a čemu se věnujete víc?

R: Snažím se samozřejmě více věnovat té sociální oblasti. Ono vám to ani nedá. Ty věci běží a musíte se tomu věnovat. Ale ty ostatní agendy zaberou taky čas. Prostě musíte to nějak skloubit a udělat.

T: Ono se taky pravděpodobně odvíjí od klientů, které máte.

R: Těch klientů je docela hodně, a proto jsme šli do toho projektu MPSV. Cítila jsem v tom příležitost to tady personálně podpořit, protože jsem tady byla pouze já. A bylo to na hraně. Projekt se podařil, získali jsme ty dvě pracovní místa. Bohužel, byly ty místa obsazeny asi rok cirká, potom jeden pracovník odešel a už se to místo přes všechny vypisovaná výběrová řízení nepodařilo obsadit. Přes agenturu, přes školu, přes charistasku, nepodařilo se to a zůstala tady do konce jenom jedna pracovnice. Ale i ta potom odešla, ale i přesto se myslím podařilo, že to vedení města pochopilo, že ten sociální pracovník je tu třeba, a tak tady vzniklo jedno místo stálé. Takže je tu jeden sociální pracovník na plný úvazek a já s tou kumulovanou funkcí, takže jsme tady v podstatě dvě. A tohle je díky tomu projektu.

T: Máte tady nastavenou nějakou strategii, jakým způsobem pracujete v sociální oblasti?

R: Strategii, tak to teď nevím, co tím myslíte.

T: No třeba nějaký plán, nebo jestli v rámci komunitního plánování města na tom s někým spolupracujete? Třeba v kontextu s paní starostkou.

R: No plán jako takový nemáme a do sociální práce nám nikdo ze samosprávy nevstupuje. Samozřejmě komunikujeme, nezahrnuji do toho pana tajemníka, který je v jiné pozici, hodně s nimi komunikujeme. S agenturou pro sociální začleňování, co se týče nějakých věcí, které mi zdiagnostikujeme, většinou se jedná o bydlení, tak tam potom oslovujeme samosprávu, protože ta rozhoduje o různých přídělech. I když tohle je hodně svízelný, neříkám, že by nebyla vůle ty věci řešit, když jsou třeba, ovšem město nemá téměř žádný bytový fond. A tady je ta potřeba, je to palčivé, jsou tu různé skupiny obyvatel, které to bydlení mají opravdu strašně špatný. Jsou to většinou byty, které pronajímají fyzické nebo právnické osoby, ale je to v soukromém vlastnictví. Ty byty podle toho vypadají, nemají absolutně žádný standard, ani minimální, někdy fakt katastrofa.

T: Dobře, z toho, co jste říkala, rozumím, že s nimi tedy komunikujete až ex post, až ve chvíli kdy máte případy řešit.

R: No, když o tom tak přemýšlím, tak třeba v té agentuře pro sociální začleňování, tam existuje plán, nějaká vize, kam se mělo město obracet a kam by mělo směřovat. Takže ano.

T: Máte vy nastavenou nějakou minimální úroveň sociálních služeb?

R: Ne, nemáme standardy nastavené.

T: Dobře, vy jste v tom projektu přímo byla od roku 2017?

R: Byla jsem tam jako zapojená osoba od začátku. Já jsem ten projekt napsala, prosadilo ho, takže ano, od začátku.

T: A ta vaše pozice tam byla jaká?

R: Stávající sociální pracovník, tak jak to tam bylo nastaveno, tedy že jsem se přímo nepodílela na plnění těch indikátorů v daném počtu klientů, ty monitorovací zprávy, to přese mě nešlo. Ale byla jsem tam zapojená osoba přes to vzdělávání, supervizi.

T: Takže všechny ty aktivity, které s projektem souvisely, dobře.

R: Ano.

T: Vy jste říkala, že jste psala ten projekt. Tak co jste očekávala, že se tím projektem stane?

R: Hlavně jsem očekávala, že se posílí to personální navýšení. To navýšení, protože od toho se odvíjí všechno. Když nemáte ty lidi, tak můžete ty problémy vidět ostře, pestře a zřetelně, ale máte jenom jednu hlavu a jedny ruce, a tak jsem od toho očekávala hlavně to. Potom bylo samozřejmě příjemné to vybavení. Jednak ta pracovní místnost, výpočetní technika, auto, to byl takový bonus, na který třeba zase slyšelo to město, že na ten projekt kývlo. Že to má přidanou hodnotu.

T: Kdo s tím nápadem přišel, to by mě zajímalo?

R: No přišla jsem s tím já. Ne, že bych to sledovala, ale nějaký letáček se mi objevil v poště. Už nevím, zda z kraje nebo z MPSV, ale určitě to byla nějaká taková vstupní informace o tom, že ten projekt bude. Myslím, že jsem se kontaktovala i s někým.

T: Bylo to jednoduché, to tady potom prosadit?

R: Nebylo to těžké.

T: Měla jste možnost ta svoje očekávání někde vyjádřit v průběhu projektu?

R: Pravidelně jsem informovali zastupitelé města, byly předávány ty sešity sociální práce, co vycházely v projektu, celkově vedení jsme komunikovali.

T: A naplnila se ta očekávání.

R: Rozhodně se naplnily, jak jsem řekla na začátku v tom místě, je příjemné pracovní prostředí. Vynikající byly zahraniční služební cesty, pro ten osobní rozvoj sociálních pracovníků o tom, jak je to jinde, to bylo super.

T: V tom projektu vznikaly nějaké materiály, jedním z nich byly Zpravodaje sociální práce, které jsou dnes už u šestého čísla. Přispívala jste do toho?

R: Ano, naše obec tam má příspěvky, psala to kolegyně, i spolu jsme to tvořily, ale teď si nejsem jistá přesně, ve kterém čísle. Myslím, že dvakrát tam byl náš příspěvek, hned v prvním bylo to představení obce jako takové a potom se tam těch patnáct obcí vyjadřovalo k nějakému tématu. My jsme, myslím, měli téma spisová dokumentace.

T: To bylo jedno z témat toho workshopu, tak jste potom zpracovávali nějaký výstup?

R: Ano, dělaly jsme to s kolegyní spolu, ona si to prezentovala pak.

T: Používáte ty materiál v běžné praxi?

R: Řekla bych, že ano. Dělaly jsme to z pozice tak, jak to vidíme a jak to děláme. Netvrdím, že je to ideální, je co zlepšovat. Osobně si myslím, že k celkovému zlepšení vedení těch spisů by napomohlo mít ty standardy. Že by to bylo daný, co to má obsahovat, jakou to má mít chronologickou řadu. Někdo si myslí, že ne, ale já ano.

T: To je možná rovnou podnět k další otázce, co by se dalo v této oblasti zlepšit v těch metodických materiálech. Vnímáte, že se s tím projektem pro vás zvýšila administrativní zátěž?

R: A to si nemyslím. Ten standardizovaný záznam to je povinnost to vést, ta spisová dokumentace se nějak vyvíjí, to ano, ale na každém úřadě možná jinak. Není to ale jednoznačně daný, jak to má být, takže někdo se možná řídí tím správním řádem, někdo prostě tím koloběhem písemností na jednotlivých úřadech. Ale celkově si myslím, že by ten standard nebyl špatnej.

T: Vy jste říkala, že někdo jiný zpracovával monitorovací zprávy a věci spojené s projektem. Kdo to byl?

R: Ten projekt měl svého projektového manažera a měl svého finančního manažera. Takže ty monitorovací zprávy si dělal ten projektový manažer s projektovou pracovnící. Víím, že se dělaly, ale já jsem se toho neúčastnila.

T: Jsme si jistá, že se dělaly. Tu kompetenci měl někdo jiný. Jednou z aktivit projektu je zlepšení spolupráce s MPSV. Vnímáte, že k tomu docházelo.

R: Tak to stoprocentně. Před tím projektem to MPSV pro nás byla taková vzdálená instituce a ten projekt nás přiblížil. I přes to osobní setkávání, i přes toho krajského koordinátora, co měli v Olomouci, i v HK, v každé té oblasti. To bylo stoprocentně hodně přínosný.

T: Vyhovovalo vám to, jak to bylo nastavené?

R: Ano, vyhovovalo.

T: Spolupracujete s tím metodikem?

R: Ano, snažíme se, vedeme s ním korespondenci. Akorát teď v únoru ten projekt skončil, já jsem tady byla březem, dubem sama. Myslím si, že tam byly aspoň dvě pozvánky na nějaký workshop, kde jsem se nemohla zúčastnit. V květnu nastoupila nová kolegyně a tu bylo třeba zaučit, takže já si myslím, že se teď po těch dovolených zase budeme moci pravidelně účastnit.

T: Třeba nějakou poradenskou, konzultační činnost s tím metodikem jste měli, aniž by třeba zrovna probíhal nějaký workshop?

R: Pokud by se vyskytl nějaký problém, tak ano, to bychom se obrátili, i když my máme zase vynikající spolupráci s krajským úřadem a tam tu pomoc vždy najdeme.

T: A když se zeptám na tu druhou pozici? Toho sociálně právního poradce v projektu jste využili?

R: Ano, když tu ještě byla ta kolegyně, víím, že toho využila, že něco společně řešili.

T: Myslíte si, že se v souvislosti s tím projektem nějak zlepšila spolupráce s obecním úřadem?

R: Jako spolupráce s jinými odděleními? My jsme malej úřad, jsme závislí jeden na druhým, osobně se známe, tady ta spolupráce byla vždycky dobrá.

T: A změnila se nějakým způsobem v průběhu toho projektu nebo po jeho době podpora ze strany toho obecního úřadu pro vás?

R: Musím zmínit navýšení o jedno pracovní místo, což je přímo ten důsledek. Jinak nemůžu říct. Vždycky je mi dopřáno sluchu a času, když něco potřebuji.

T: To je dobře. Zeptám se ještě na ostatní aktéry v rámci vašeho působení – města. Ať už je to MP, ÚP, lékaři nebo další neziskové organizace. Jakým způsobem s nimi spolupracujete?

R: No víte, to je zase přínos té Agentury pro sociální začleňování. My už máme tu spolupráci letitou, takže i před tím projektem jsme se potkávali. Měli jsme různé pracovní skupiny. Jednak ze školy, z neziskovek, z pečovatelské služby, i z té MP. Tohle tady vždycky bylo už před tím projektem nastavené. Takže to pak dál pokračovalo.

T: Takže když třeba řešíte nějaký případ a přivzete k tomu MP, na jaké úrovni je ta spolupráce, jak to funguje?

R: Tak do konkrétních případů mi úplně nezatahujeme MP, spíš bych řekla, že dostávám nějaký podnět. My to převezmeme, vyhodnotíme, ale už zpětně neinformujeme, co se dělo nebo tak.

T: Ještě mě konkrétně zajímá spolupráce s ÚP. Jak to probíhá?

R: S ÚP spolupráce probíhá spíš neoficiální, a to na základě toho, že tam pracují moje kolegyně, které tu se mnou pracovaly ještě dřív, když tu byl dávkový systém. Takže je ta spolupráce na bázi přátelských vztahů. Ale nemělo by to tak být. Protože v okamžiku, kdy tady nebudu já, tak už pro něho bude ta kolegyně někdo cizí na druhé straně telefonu. Já bych řekla, že s tím ÚP by měla být lepší spolupráce obecně a podle mého názoru je to hodně represivní složka momentálně.

T: Mají jiné zájmy. A jiné úkoly.

R: Jasně, jsou tam ty peníze. Ale vůči těm klientům...no je to můj názor, oni by mi zase dokázali oponovat, že je to jinak. Ale já to tak cítím. Protože to naše chování vůči klientům, kdy se jim člověk snaží alespoň držet hlavu nad tou vodou, z té strany ÚP je tam opravdu vyloženě jen ta úřední pozice. A přitom jsou to tam také sociální pracovníci.

T: Někde při evaluaci jsem slyšela, že vzali do toho projektu někoho z ÚP a to mělo velmi dobrý vliv potom na vztahy s úředníky. Že ty osobní vazby jsou důležité.

R: Ne vždy to tak ale je, protože ten pracovník je tam zaměstnanec a má to určený, že?

T: Myslíte si, že na základě toho projektu se něco v této oblasti změnilo?

R: No úplně si to nemyslím. Já bych neřekla že se pohnulo tam, či tam. Je to tím, že tam jsou všude ještě pořád nějaké osobní vazby.

T: Kromě toho, že si myslíte, že by ta spolupráce s ÚP měla být hlubší a lépe nastavená, je ještě něco, co vám tam nevyhovuje.

R: Já se tedy ještě vrátím jednou k té spolupráci, protože tady v obci není kontaktní místo ÚP. Vlastně ty lidi musí jezdit a využívat místní hromadnou dopravu, která není vždy ideální. I když ÚP tvrdí, že se snaží prostě ty časy přizpůsobit těm spojům. Tak já doufám, že to tak je. Ale my jsme spolu s panem starostou psali ten požadavek na krajskou pobočku na pana ředitele, zda by tady nebylo možné zřídit alespoň jeden úřední den. Aby tady byl aspoň jeden den pro ty lidi. Nabízeli jsme všechno, jen toho pracovníka. A bylo nám řečeno, že to možné není. Takže ani ta vůle tady není. A oni potom tam jezdí na ten kontakt, aby zřejmě zaplnili ten autobus. Já jsem tam naposledy napočítala dvacet pět lidí.

T: Já rozumím tomu záměru, ale oni možná taky nejsou úplně personálně silní.

R: Asi to tak je.

T: Máte pocit, že se k vám dostávají všechny informace, které potřebujete od těchto zmíněných aktérů?

R: No, že by nás někdo sám kontaktoval, tak to se děje jednou za uherskej rok a že třeba. Teď zrovna tam byl klient, my jsme ho poslali, že tvrdil, že nemá žádné bydlení, tak chtěli, abychom se k tomu vyjádřili. Ale to je spíš jen takový ojedinělý. Spíš my tam telefonujeme a ptáme co proč se to děje. I když já neříkám, že mají vždycky ti klienti pravdu. Oni zpravidla nemají.

T: Jasně, ale já se teď ptám na tu formu komunikace. Protože někde mají nějaký sdílený systém, kde sdílí informace třeba o těch klientech.

R: Ano, on existuje nějaký takový systém, kde se dají sdílet informace, ale zase ne v takové míře.

T: Dobře. Přejít k části, která se týká sociálních pracovníků. Vy jste říkala, že tady vzniklo jedno místo.

R: Vznikly tu dvě pracovní místa projektová. Kolega tady vydržel rok, neboť dojížděl z velké vzdálenosti a dostal pak jinou pracovní nabídku a a využil toho a odešel.

T: Zkoušeli jste typové pozice?

R: Zkoušeli, ale u nás se to v rámci tak malého úřadu začalo kumulovat. Pak už tu byl jen jeden ten pracovník. A hlavně tady v tom terénu je stále co dělat. I pro dva. Já jsem tady požadovala dvě stálá místa a jsem vděčná za to jedno. A kdybychom tady byli tři, určitě bychom se nenedily.

T: Měli byste co dělat. Co se změnilo s příchodem těchto dvou nových zaměstnanců?

R: Určitě se zlepšila ta terénní sociální práce. To předtím prostě nebylo možné zvládat. Horko těžko se zvládali ti klienti, kteří teda přišli sem. Ale chodit intenzivně do toho terénu, chodit vyhledávat, řešit, to se opravdu nedalo. Tak tím se terénní sociální práce zlepšila.

T: Chodí za vámi klienti ve většině případů, nebo jak je to rozdělené?

R: No před tím projektem oni už ani nechodili. Dalo by se říct, že ztratili nějaké takové to povědomí o tom, že tady sedí někdo, kdo by jim poradil a pomohl. Ta stagnace byla hodně zřetelná. A přitom ty problémy tu byly, člověk to viděl. Na tom malém městě to prostě vidíte. Takže potom, když ti kolegové začali chodit ven, dávali se všude letáčky na web, do tiskovin, že tady můžou, tak se to postupně hodně rozjelo. Takže to bylo super.

T: Takže kolega odešel po roce a kolegyně skončila s tím projektem? Co ti klienti, kteří zůstali?

R: Tak chvíli to trvalo, protože kolegyně odešla 1. 3. a zůstala jsem tady jen já. A já tu pracuju dvacet let, takže ti klienti si zase tu cestu našli do těch dveří. Ono se to pak nedalo stíhat, ale naštěstí pak v květnu nastoupila kolegyně, takže ta proluka nebyla tak velká. Takže si myslím, že to pokračování je dobrý.

T: Takhle vám to vyhovuje, jak je to teď?

R: Já bych teda stála ještě o jednoho pracovníka. Stoprocentně.

T: Vy jste říkala, že se ty typové pozice tady na malém prostoru moc neuplatnily.

R: No ne. A jak jsme tak měli ty workshopy, tak na těch větších úřadech, tak tom ty využívali a na těch menších to splývalo.

T: Moje zkušenost je stejná z těch obcí. Zkoušeli to a pak to splynulo. Jaké jsou podle vás hlavní přínosy těch pracovníků, co byli v tom projektu?

R: Tak rozhodně posílení té terénní práce, posílení depistážní činnosti, a potom řešení problémů těch lidí. Kterým se dostalo péče, když byli objeveni, že ten problém mají. Tak se jim dostalo poradenství nebo vyřešení té situace. Většinou ti klienti nemají jeden problém, ale to se tak kumuluje. Takže třeba s tím člověkem strávíte spoustu času a ten výsledek pak není takový. Je to taky o tom člověku, jestli se chce z té situace dostat a co pro to chce udělat. A oni ti naši klienti mají tu motivaci většinou velmi malou. A právě tam jen ten přínos v tom terénu, neb oni potřebují, aby za nima pořád někdo byl. A proto je to málo. Potřebují je posilovat a upozorňovat. Pořád. Takže když máte na starosti ještě jiné věci, ta administrativa taky zabere čas. Takže ten jeden by se tady ještě uplatnil. Ale je to zase o těch penězích. Ono i ta dotace na výkon sociální práce, já jsem tam taky požadovala, aby tady byly ty místa dvě, ale těch peněz jsme se nedočkali. I když teď nějaké dofinancování proběhlo.

T: Změnila se i kvalita té poskytované péče?

R: Myslím si, že jo. Určitě šla do větší hloubky. Nebylo to jenom takový to, že jste tomu člověku jen tak něco poradila, určitě se s ním intenzivněji pracovalo. Mnohem intenzivněji. A myslím si, že u některých je to vidět, že jsme jim pomohli třeba i s přidělem dávek, třeba i důchodových, které vážly na odborném vyšetření. Ten člověk se bál dojet dál k odbornému doktorovi, tak pak už byl třeba prostor i na ten doprovod. Na to projednání, vyřízení, bydlení. To jsou časově náročné věci, to nevyřešíte jedním telefonem.

T: Taky je to o důvěře.

R: Tak a musíte si vybudovat nějakou vazbu, zapříst ten rozhovor, popovídat si s ním a než se začne pomalu otvírat a než vám něco řekne.

T: Myslíte si, že ta kvalita by se dala ještě něčím zvednout kromě toho, že byste měli nového pracovníka?

R: Tak my jsme malé město a hodně vzdálené, takže ta dosažitelnost těch služeb. Ono je pěkný, že tomu klientovi řeknete, dojděte si tam a tam, ale ta služba je daleko. A navíc, když tam zavoláte, tak je plno, že už nemají třeba kapacitu přijmout další klienty. Takže zase je bezva, že tu máme i nějaké neziskovky. Máme tu nízkoprahové zařízení, máme tady SASKY, dluhovou poradnu.

T: A to je všechno na základě té spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování?

R: Jednak a pak s těma neziskovkama. Je to XX, poradna pro lidská práva, Help-in, ta služba tu zůstala jako tradice po rozdělení krajů. Město má taky svou pečovatelskou službu pro seniory a zdravotně postižené. Myslím, že to tady máme na velmi dobré úrovni.

T: Jakou máte klientelu? Která cílové skupina je nejnvýraznější?

R: Všechny. Jsou to i ti staří a zdravotně postižení. I ti, kteří mají příspěvky na péči. No a pak takové ti nezaměstnaní a sociálně vyloučení. Těch je hodně.

T: Podařilo se vám rozšířit okruh těch klientů. Pro kterou skupinu to bylo nejintenzivnější, ta pomoc?

R: Pro ty sociálně vyloučené bych řekla. Tam ty příspěvky na péči a na to zdravotní postižení, to jsou takové standardní klienti, ti už jsou tady nějakou dobu, ale tady u těch je největší pohyb. Oni se odstěhují pryč, pak se zase přistěhují jiní. Mám pocit, že tady nám vzniká další taková vyloučená lokalita, protože tady zřejmě někdo koupil takový dům, který byl opuštěný a začal to pronajímat. Je to taková živá čerstvá záležitost, ale mám takovej pocit, že tam budeme mít taky co dělat.

T: Vznikne tam komunita. Máte tady přímo nějaké bezdomovce?

R: Občas se to stane. Vlastně jsme se zúčastnili o toho sčítání, jak bylo teďka na jaře. Ale u nás to není zase tak markantní. Jsou tu lidi, kteří přespávají v hodně neformálním prostředí. A měli jsme i lidi, kteří spávali i v parku. Ale teď zrovna o nikom nevím. Je to třeba do těch pěti lidí. Ale zase jsou tu takové, kteří bydlí, ale kdybyste to viděla, to je katastrofa.

T: A jsou to i rodiny s dětmi?

R: Ano, přesně. A to je hodně špatný. Ona probíhá nějaká inkluze ve školství, ale ono to souvisí. Ty rodiny nemají normální zázemí, normální byt. No a ty děti, když jdou potom do školky. To je hezký, že se udělalo za A, ale není to B, aby ta rodina měla bydlení. A ono takový děcko, když vám přijde pak do té školky, ono je to vidět. Opravdu je to hodně vidět, že prostě někde bydlí. A teď se od těch normálních maminek zvedne určitá vlna odporu. Je to lidsky pochopitelný, že se jim nelíbí, že to děcko sedí u stolečku s takovým dítětem. Prostě člověk se to musí naučit vnímat i z toho pohledu těch běžných rodin. A tady je to chyba toho státu, že to neumí zajistit. Oni řeknou ano, bude povinná předškolní docházka, bude to super. Ale co je na tom super? Nic. Není to dobře.

T: Ty děti nemají tu základní připravenost?

R: Ne. Oni nepřijdou ani umytý, nemají vyčištěný zuby, a zas na druhou stranu, můžete se divit, že je ta matka nekoupe, když ona tam má jenom hadici ze stěny. A ty ostatní matky to neví, že. Vím to já. Prostě tady toto by nemělo být, aby někdo bydlel v takovém prostředí. A tady se pořád mluví o nějakém sociálním bydlení a pořád to není.

T: Tak teď jsou nějaké nové projekty na toto téma.

R: Ale víte co, to je jen projekt. Do toho někdo půjde a někdo nepůjde. Projekt má také nějaké omezené finanční možnosti. Na všechny se nedostane. Prostě se to musí řešit plošně, celostátně, tohle projektové je nanic. Je to problém a já se bojím, že ho nevyřeší ani ten zákon o sociálním bydlení. I kdybychom ho měli na krásně i zítra, protože nejsou ty byty. Není jak naplnit ten zákon. Zaspali jsme dobu.

T: Děláte nějakou prevenci v obci?

R: Tak prevence bych řekla, že je s těma neziskovkama, třeba ten nízkoprah, to bych určitě vnímala jako prevenci. Děláme to my jako město a zase umožňujeme té neziskovce, aby se tady v tom mohla naplnit.

T: A máte to zaměřené na nějakou cílovou skupinu?

R: To už si ta neziskovka řídí sama a myslím, že to mají pro mladé do 26 let. Těm se věnují. Pak mají nějakou tu sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, pak inkluzivní vzdělávání, potom škola má také nějaké své projekty a MŠ taky, pak jsou tam ti asistenti pedagoga. Dá se říct, že je to určitá forma prevence.

T: A ten projekt přinesl něco v oblasti prevence?

R: Tak možná v tom, že zachytil včas některé ty problémy. Že se vyřešily.

T: Dalo by se v této oblasti prevence ještě něco zlepšit posílit? Napadá vás, kam by to mělo být směřované?

R: Tak třeba mě teď napadá to zdravotní povědomí. To už se o tom začíná mluvit, ale doteď se to neřešilo. A ti lidi o tom nemají ani tucha. Kolikrát vidím, že děcko bere antibiotika, mají to nevhodně uložené. Prostě to neřeší. Hodně lidí to netuší, anebo se jim nechce. To je taky třeba vzít v potaz.

T: Dělali jste v rámci toho projektu supervizi?

R: Ano dělali jsme skupinovou. Dohromady. Individuální ne.

T: A jak to probíhalo? Ten supervizor jezdil sem?

R: Ano, jezdil sem, byl to supervizor placený z projektu. Na základě smlouvy, dohodli jsme se na nějaké konkrétní věci, nebo se řešilo něco aktuálního.

T: A jakou to mělo četnost ta supervize?

R: Mělo to mít četnost 1 x měsíčně, ale to se vždy nepodařilo.

T: A pokračuje to?

R: Ne.

T: Mělo to pro vás nějaký přínos? Pomohlo to nějak vaší práci?

R: Tak já si myslím, že kolegyně k tomu měl kladnější přístup než já. Asi tak.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? Máte nějaký plán?

R: Snažíme se vytvářet si plán, tam máte těch 24 hodin pro sociální pracovníky, to vyplývá ze zákona, to je povinné. Ale odvíjí se to od té nabídky. Já zas těžko můžu jet někam do Prahy, nebo někam, kde jsou zajímavější vzdělávací aktivity a lepší nabídka.

T: To mě zajímá, když zjistíte, že se potřebujete v něčem zlepšit, vzdělat, tak jak to probíhá?

R: Ne, to já pouze oznámím panu tajemníkovi.

T: Pořádali jste sami v rámci projektu nějaké aktivity?

R: Ne, sami ne.

T: Podám vám seznam a poprosím vás o zaškrtnutí aktivit, kterých jste se zúčastnila v projektu.

R:

T: Máte tady čtyři odborné workshopy. Vytvářela jste z nějakého toho workshopu výstupy?

R: My jsme dělali ještě něco do toho sociálního šetření. Teď si to přesně nevybavuji. Ale myslím, že jsme měli ty příspěvky dva.

T: Jak všechny ty vzdělávací aktivity hodnotíte?

R: Co jsme se zúčastnili, tak byly všechny na velice dobré úrovni. To musím MPSV pochválit, to bylo dobrý a zajímavý. To opatrovnictví třeba v tom HK, to bylo hodně dobrý, to se mi líbilo.

T: Bylo to vlastně v souladu s vašimi vzdělávacími potřebami?

R: Ano, vždy to bylo zajímavé.

T: Máte pocit, že to zvedlo i vaši odbornost?

R: Tak všechno, co vidíte, vás obohatí.

T: Tak jde o to, zda to můžete aplikovat. Což je další moje otázka, zda jste něco z toho, co jste viděla na workshopech nebo zažila na zahraniční cestě, zda jste něco z toho použila v praxi.

R: Tak z těch zahraničních cest to moc nejde, tam je ten systém jinej a nedá se to aplikovat. Největší přínos pro mě měla návštěva těch zařízení. To byl pro mě největší přínos, co jsem viděla na vlastní oči. Tam ta přednáška v té Bratislavě, tak to mi bylo blízké. To bylo vidět, že oni leccos přebrali od nás a něco měli zase takový řekla bych hodně striktnější v přístupu k lidem. To Polsko bylo zajímavý z toho pohledu, co jste slyšela na místě. Ale jinak mají úplně jinej systém než my. A v tom Berlíně jsme neformálně narazili na organizaci, která tam rozdávala nějaký jídlo, tak jsme je hned kontaktovali. Tak to bylo takový bezprostřední. Tak jsme se jich vlastně ptali, jak to dělají a jak to probíhá. Mění místa, měli plán, kde zrovna budou, to bylo zajímavý. My se to snažíme rozjet tady taky, teď jsme spolupracovali s charitou tady, ale i s tou potravinovou bankou. Zrovna minulý týden jsme dostali něco a teď přemýšlíme, jak to budeme rozdávat. Já bych chtěla mít ne svazující pravidla, ale nějaký přehled. Proč a komu jsme co vydali.

T: Je to možná inspirace z toho projektu?

R: Ne, to si nemyslím, že to takto vyplynulo. Prostě jsme se dozvěděli o nějaké takové možnosti, tak jsme o tom začali přemýšlet a teď to zavádíme. Tak uvidíme, jak se to vyvine. Musíte brát v potaz ty kapacitní možnosti. Nejsme tady od toho, abychom vydávali potraviny. Není to náplň naší činnosti, ale jako doplněk to může být někdy na místě.

T: To je zajímavé. Máte pocit, že ty aktivity nějakým způsobem změnil chod vašeho oddělení? Že jste do toho vnesli nějaký nápad nebo inovaci, kterou jste získali v tom projektu?

R: Nenapadá mě nic.

T: Měli jste možnost poskytnout zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Ano, samozřejmě.

T: A jakou to bylo formou?

R: Bylo to formou dotazníků na konci akce. I google formulář.

T: Jasně. Jdeme do poslední části toho rozhovoru, což je celkové zhodnocení a udržitelnost toho projektu. Mě zajímá, když se ohlédnete zpátky, jak byste to celkově zhodnotila?

R: Bych to řekla, že velmi kladně. Byl to jeden z nejlepších projektů zaměřených na sociální oblast, co jsme tu měli. Došlo k posílení sociální práce, a to byl ten smysl. A prostě vytváření nějakého způsobu, jak se ta práce bude dělat.

T: Takže máte pocit, že se ty cíle naplnily?

R: To si myslím, že ano.

T: Jak hodnotíte to vaše zapojení do projektu? Jaký nejdůležitější přínos to pro vás mělo?

R: Mělo to přínos, že jsem získala kolegy a že jsem se mohla zúčastnit těch vzdělávacích aktivit, které tam byly, ty zahraniční cesty, workshopy, různé další aktivity, to, že jsem poznala čtrnáct jiných úřadů. Že jsem získala kolegy, kterým můžu kdykoliv zavolat. To je úplně super. Samozřejmě že jsme s některými třeba navázali super spolupráci. Těch workshopů v Olomouci se zúčastňovali i lidé z krajského úřadu, takže potom vlastně když jsem se s nima potom bavila, tak byli taky v obraze, co se děje a proč se to tak děje. To bylo přínosné.

T: Také vnímám, že to propojení úřadů a MPSV je ten největší přínos.

R: Ano a řekla bych, že není nad ty živé kontakty. Že i když ten projekt skončil, pořád je ten organismus živý.

T: Jaký to mělo přínos pro ty klienty ten projekt?

R: Pro ty to mělo taky zásadní přínos. Už jen to, že jim vzniklo takové hlubší povědomí, že opravdu na ten úřad můžou jít, že tam najdou někoho, kdo je bude ochoten poslouchat, pomoci jim vyřídit ty věci, poradit jim a doprovázet je.

T: Jaké jsou nejdůležitější výstupy toho projektu?

R: Tak výborný jsou ty sešity. Potom vlastně ty výstupy najdete na těch stránkách.

T: Ještě mě zajímají přínosy a jejich udržitelnost.

R: Tak ten projekt neskončil, stále se udržuje, jsme zváni na různé akce, takže to pokračuje.

T: A myslíte, že vy můžete udělat něco, aby ta udržitelnost projektu ve vaší obci byla?

R: Tím, že se budeme zúčastňovat těch akcí a budeme prostě přispívat, jak vznikne potřeba nějaké skupiny, třeba na těch standardech, to by mě hodně zajímalo, ale z časových důvodů jsme to nedali.

T: Takže Být IN. Šla byste do toho projektu znovu?

R: Určitě ano.

T: Je něco, na co jsem se nezeptala?

R: Já myslím, že jste se zeptala na všechno a já jsem toho hodně napovídala.

T: Dobře, tak vám děkuji za rozhovor.

6.1.13 R13

T: Zaujaly mě tady ty nástěnky, tak jsme se bavili o těch příměstských táborech, a jak to tematicky uchopují a jak to mají a právě že jedna z těch kolegyně říkala, já jsem zmínila Janu a ona říkala, že tam to dělá kolegyně z městské policie. Z toho dedukuji, že si to koordinujete vzájemně v rámci toho, co tu máte, tak se vám daří právě to držet díky té spolupráci a díky koordinaci, takže to mě zajímá a o tom budeme hodně hovořit. Ještě se před tím zeptám, vy tady pracujete jako vedoucí oddělení?

R: Vedoucí oddělení sociální práce.

T: Nad vámi je ještě vedoucí?

R: Vedoucí odboru.

T: Jak dlouho tady pracujete?

R: Já tedy na Městském úřadě celkově od roku 2013, ale v roce 2017 to byl červenec, tak jsem přecházela z Janova sem na tuto pozici. Tam jsem byla také vedoucí, ale organizační složky, kterou má město zřízené v Janově. Takže od toho července 2017 jsem tady.

T: Takže jste začínala přímo v té lokalitě.

R: Nejvíce zkušeností.

T: Jak to tam vypadá teďka aktuálně?

R: Katastrofálně. Já když to porovnáám, tak tam je to otázka třeba dvou let. A když vezmu v rámci sociální práce, kdy jsme tam vykonávali sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a terénní práci, a když vezmu teď jakoby kolegyně, co tam jsou a třeba v tom roce 2013 tam jste doopravdy chodila do rodin řešit takové základní věci, které by se měly. Samozřejmě dluhová problematika, ale věnovali jsme se hlavně těm dětem a těm rodičům. Teď když to vezmete, tak se tam řeší jenom to, že nemají ty finance a nemají, kde bydlet. Když to porovnáám, tak to je o jiné práci.

T: Zhoršilo se to. Šlo o úroveň naplnění těch potřeb.

R: Přesně tak. Tam řešíte vlastně ty prioritní základní potřeby, aby měli kde bydlet, aby měli nějaký příjem a ty děti zajistili. Je to rok 2013, kdy si pamatuji, že jsme tam chodili, že jsem s maminkou vařila nebo respektive jsem ji učila, co z toho mála dokáže uvařit. Snažili jsme se o přípravu do školy, děti doučovat apod., tak na to teď není čas, protože ta problematika, kterou ty rodiče mají, tak je pro ně prioritní, čemuž rozumím.

T: Zajištění základních potřeb.

R: A zajistit vůbec ty děti. Bohužel se pak tady na to nedostává. Je to vlivem i jakoby té chuti chtít u těch klientů, což je taky o 100% úplně jinak, kdy třeba v tom roce 2013, já to vnímám i tady, kdy tam na vás čekali, vítali, prostě už si zvykli na sociálního pracovníka a byli za to rádi, věděli, že ten jim pomůže, já něco musím udělat a on mi pak pomůže. Teď je to úplně naopak. Teď mám pocit, že strážníci nebo státní policie pro ně to jako není nic v té vyloučené lokalitě.

T: Jako že tam není žádná autorita?

R: Možné je to tím, že nemají, kde bydlet, nejsou ty peníze, takže v podstatě jsou agresivnější, což teď mi přijde, že to teď monitorujeme, že to stoupá, kdy musím zaklepat, že jsme nikdy nezaznamenali, že by napadli sociálního pracovníka. Zrovna včera jsme řešili incident, kdy opatrovníka se opatrovaný snažil napadnout. I přístup těch klientů. Myslím si, že možná tam mají vliv i neziskovky. Sociální práce dle mého názoru je trošku na jiné úrovni, než bychom si představovali a ti klienti sem pak přichází se zakázkou ne, jako něco potřebuji, ale vyřešte to. Takže my v podstatě ze začátku vysvětlujeme, že takto tedy ne, že my nic řešit nebudeme, oni budou řešit ve spolupráci s námi. A to i kolikrát se otočí a odejdou, že takhle ne.

T: Že to berou jako službu?

R: Jo, přesně tak. Takový ten servis, na který mají nárok, který my musíme poskytnout.

T: To je zajímavé, takové jsem to nečekala.

R: Já to doopravdy vnímám. A tím, že bydlím v XY, měla jsem zaměstnání v XY, sice jsem dělala v nízkoprahovém zařízení a už i praxi na magistrátu mosteckém, tak když to srovnám, tak je to otázka 5 let a je to úplně o něčem jiném.

T: Čím myslíte, že se to způsobilo? Čím to je?

R: Hlavně si myslím, že je to celkově ten sociální systém. Tady motivovat klienta do zaměstnání to je prostě dlouhodobý nenaplnitelný cíl. Je to pomalu 1%, kdy ty lidi sami chtějí to zaměstnání a přitom myslím si přímo tady v Litvínově kousek od úřadu máme velkou fabriku, kde v podstatě nabírají úplně všechny, a když v rámci možností fungují, tak se tam i nechávají. Takže jako nemyslím si, že by byl problém sehnat zaměstnání, ale chtít.

T: Oni vystačí s těmi dávkami. A když mají čím dál tím větší rodinu, tak tím samozřejmě větší příděl tam je.

R: Tam je strašná změna. Dřív to bylo, když šlo o děti, tak to byla taková ta motivace něco udělat a teď mě překvapuje, že přijde matka s devítičlennou rodinou a na rovinu vám prostě řekne, tak si je tu nechte. Už tohle pro ně není motivace zajistit ty děti a něco pro to udělat. V Janově tam je problém už od roku 2017, kdy začali vypovídat správci bytových jednotek správu a tudíž se nám stalo, že se začaly vybydlovat kompletně ty byty, protože tam je ta ulice takových 7 vchodů víc, takže tím jak se to začalo vypovídat ta správa, tak ti klienti různě začali migrovat. Když to nastalo, tak takoví ti schopnější klienti se samozřejmě postarají a buď jdou za rodinou, nebo si prostě najdou jiné bydlení. Ale bohužel vždycky zbývají ti klienti, kteří jsou předlužení a už v podstatě ty pronajímatelé o nich ví. Někdy je to v rámci Ústeckého kraje, takže jsou pro nás neumístitelní někam, takže tam pak nastávají velké problémy. V Janově je to zrovna během dvou let se tam jedná o nějaké 3 ulice, které se uzavřely. Teď zase řešíme, že ten vybydlený barák, který se úspěšně uzavřel.

T: Jak se to dělá? To se jako zabetonuje nebo co se s ním udělá?

R: Tam je základní problém, že ty majitelé většinou nekomunikují a je problém, že co dům to jiný majitel, takže pak město to dělá na své náklady a může to zpětně vymáhat.

T: To znamená, ty paneláky někomu patří, mají soukromého majitele?

R: Jo.

T: Město na tom nemá žádný podíl?

R: Vůbec. Město nemá vůbec nic.

T: S kým oni mají uzavřenou tu smlouvu?

R: To je taky další problém. Tady to si myslím, že je ten Janov výjimečný v tomhle, že tam vám sepíše smlouvu pomalu kdokoliv, takže tam je právě super, že máme tu dobrou spolupráci s Úřadem práce, který se přesně tady na to zaměřuje, a dají vám třeba tu zpětnou vazbu. Tohle vracíme, je to falešná nájemní smlouva, vůbec nevíme, kde to vzal. Samozřejmě i ti lidi takoví ti bossové té lokality toho zneužívají. Samozřejmě se nám stalo, vždyť já pro vás mám byt, tamhle půjdete bydlet a my pak těm klientům vysvětlujeme, že je to neobyvatelný. Tam je problém, že tam neteče vlastně teď už ani studená voda, ale víme, že už oni nemají kam jít, tak se nám vrací tady do těchto baráků.

T: Tam neteče voda?

R: Tam není vůbec nic.

T: A jak to tam vůbec hygienicky funguje?

R: Hygienicky úplně šílené. Minulý rok město ve velkém tohle řešilo. Tam se i řešilo, že tam bylo šíleně moc štěnic. Když kolegové šli do terénu, tak tam jste se reálně bála, abyste si něco nedonesla domů, protože tam i za bílého dne štěnice lezly po stěnách. Zpětná vazba z hygieny tam byla, že tohle neřeší, protože štěnice nic nepřenaší, takže se to tam tímhle způsobem zaseklo, takže to řešil i stavební úřad městského úřadu, ale bylo to o tom, že zase rozesílal dopisy těm majitelům, kteří si to ani nepřeberou v podstatě, takže tam je to takové strašně zdoluhavé. A ještě ke všemu nastal problém s dokládáním vyúčtování, kdy vlastně oni, jak různě migrovali, tak nemohli na Úřad práce doložit roční vyúčtování, protože měli pokaždé jiného majitele, takže tam byl doopravdy úzký kontakt s Úřadem práce, kdy vedoucí hmotné nouze naše psala na ředitelství tuto situaci řešit, protože ve chvíli, kdy by se měli řídit podle toho, že nedoložili vyúčtování nebo mají příspěvek a zároveň odebírali nedoplatek, tak tady máme x rodin, které zůstanou na ulici.

T: To se právě chci zeptat, jaká je budoucnost tohoto?

R: Já osobně si myslím, že hodně špatná.

T: Já nechci malovat čerta na zeď, ale zas to není tak daleko do toho města.

R: Já to řeknu takhle, tím že bydlím v XY a je to v podstatě kousek a během těch 2 let, kdy došlo k této situaci a vlastně i v XY se tam pak zrušila velká ubytovna, takže začali putovat a cestovat. Shodou okolností, když jsme se stěhovali do Mostu, tak jsme se stěhovali do vchodu, který je slušný a už se nám stalo, že jsme tam měli dva nájemníky z Janova. Při mém štěstí oni bydleli pod námi a do půl roku jsem řešila štěnice. Já tohle vidím strašně negativně, protože ve chvíli byli v tom Janově, tak oni tam byli v podstatě spokojení. My jsme řešili třeba menší konflikty těch přistěhovalých Romů, že to vadilo i těm starousedlíkům, ale bylo to tak nějak v pohodě. Ale představa když tihle ti lidi se vám začnou, neříkám, že je to úplně špatná varianta.

T: Jako že se začleňují.

R: Udělejme sociální byty a dejme je tam. Po mé zkušenosti ale říkám, kdo to nezažil, neví, o co jde. Bohužel to jsou i rodiny, které si myslím, že tam je to už zajaté, že oni v podstatě neumí bydlet. Do teďka máme paní v patře a přesně víte, kdy ona jde ven, kdy jde domů a toto je seniorka. Nepořádek na chodbě, řešíte neustále tahání odpadků z popelnic apod. Já se tohohle strašně bojím, protože vím, že třeba město bude

chtít udělat všechno proto, aby nedošlo k nějakému hromadnému sestěhování do XY. Teď to vidíme, současně se nám vybudovaly a rozjely sociální byty, kdy 6 bytů máme tady vedle úřadu. Můžu vám říct, že jsme tam denně a to byli v uvozovkách lidi vytypovaní, kteří jsme měli na naší městské ubytovně a v podstatě jako za odměnu jsme si říkali, tak 3 roky tady fungují, hradí nájemné, tak jim zkusíme nabídnout lepší bydlení. Po měsíci jsme se nestačili divit, co ti naši hodní klienti dokážou.

T: A není to třeba vliv toho, že se sestěhovali v uvozovkách z normálního tady dohromady a mohlo tam dojít k nějakým konfliktům?

R: My jsme třeba i vybírali nájemníky, abychom tam neměli 6 rodin a třeba i z té ubytovny, protože víme, jak to fungovalo na ubytovně. Takže si myslím, že se nám i povedlo, že tam máme slečnu z dětského domova, která odcházela z dětského domova, tak jsme jí nabídli sociální byt. Potom tam máme maminku s 2 dětmi, takže jsme to tak různě těmi cílovými skupinami nakombinovali a stejně. U té slečny z toho dětského domova tam se tomu trochu nedivím. Já si myslím a ona nám to i přizná, ona byla celý život zvyklá na to, že jí furt někdo hlídal, že ji ochraňoval. A přesto že tam ta spolupráce byla a právě kolegové z OSPODu si mysleli, to bude v pohodě, tam budete párkrát chodit, tak prostě ona se najednou dostala do nějakého sociálního bytu, strašně dlouhou dobu tam trvalo navázání kontaktu s tím sociálním pracovníkem na úrovni, aby si jako důvěřovali. Ta slečna měla strašný problém, nám říkali, že si to už nese z dětství, tak předpokládám, že se tam něco stalo a ona úředníkům nebo celkově ostatním lidem nedůvěřuje, takže my jsme tam stále řešili, že nám lhala a teď nás tam furt volají i s městskou policií, protože tam docházelo k napadení apod., ona nám to všechno popřela. Je to takový jako kolotoč. Tam se tomu nějak nedivím, ale musím říct, že za rok, teď to bude rok, co sociální byty jsou, tak nic jiného neřešíme, protože samozřejmě ještě je to dělané tak, že ty sociální byty jsou v penzionu pro seniory. Oni jsou sice oddělení, že nemají přístup ani senioři k nim.

T: Ale asi úplně izolovaní nejsou.

R: Přesně tak. Tam stačí, že se dohadují před penzionem, a když tam jdete, tak zrovna babičky si nás odchytly, ať s tím laskavě něco děláme, že to je katastrofa, co se tam děje. Dokážu si představit pořídit další sociální byty, ale nedokážu si představit je rozmístit, jak říkáte vy na území Litvínova a třeba do těch tzv. lepších lokalit, když si myslím, že by to spíš mělo negativní dopad než pozitivní.

T: Zas je lepší, když se to stane řízeně, než když se to nechá být. Já rozumím tomu, že je to těžké a že to není jednoznačné řešení, které by se našlo, ale furt je dobré mít přehled a mít pro to nějakou koncepci a dávat do ní peníze, než to nechat dojít do nějakého extrému, kdy se to utrhne a už to nebude jako zvládnutelný.

R: Přesně jak říkáte vy. Když došlo k odpojení té vody, tak co se stalo. Všichni běželi sem na to město, a co s námi budete dělat? Už i teďka je takový nepříjemný a ti klienti jsou jakýkoliv, ale říkat jim, já vás nemám kam ubytovat. To je pro ně, tak co teď máme dělat. Azylové domy jsou teď beznadějně plné a jak je ta rodina vícečlenná, tak už vám na rovinu řeknou, že maminku se 7, 8 dětmi nemůžou vzít. V podstatě my je dostáváme do situace, samozřejmě oni tu situaci řeší pozdě, oni přijdou, až když to hoří. Kdyby preventivně se tam přišlo dřív, tak určitě se něco vymyslí, ale přichází pozdě a v podstatě jim nemůžete říct nic pozitivního. Naším závěrem je, doopravdy nemám, tak my teď s vámi budeme muset zavolat kolegyni z oddělení sociálně právní ochrany dětí, ta vám řekne, že nemůžete jít na nádraží. V podstatě z té sociální

práce pomoci docházíte k tomu informovat ty kolegy, ale když dochází k tomu, že vám řekne, že nemají kam jít a neví, co budou dělat, ještě ke všemu ty peníze nemají, tak je to problém.

T: Já jsem si všimla, že se často scházíte tady vlastně všichni aktéři, kteří by v tom mohli nějakým způsobem činit a hodně sdílíte ty informace a přístupy k tomu, tak jaký tam panuje názor, jak to řešit? Městská policie, Úřad práce, obec se k tomu určitě přidává, tak diskutujete o čem?

R: Mě právě překvapilo na těch společných setkáních, co jsme měli třeba i v rámci projektu nebo i v rámci kraje, že právě reagovali, že tohle v životě nezažili. Já si to třeba reálně nedokážu představit. Já myslím, že kdyby tam ta naše spolupráce nebyla, tak my se v podstatě nikam nehneme. U nás je strašná výhoda, ať už je to strážník městské policie nebo sociální pracovník, tak všichni mají na tom stejný zájem. Já si myslím a tím se vždycky chlubím, že jsme takoví odborníci na řešení krizových situací. Byli překvapeni, když jsme to prezentovali, ale když k nám přijde rodina, která doopravdy nemá kam jít, v podstatě se nám i většinou stává, že ta městská policie ji přivede, tak vy už víte takové ty základní informace, kdy městská policie nám předává, našli jsme rodinu na nádraží, víme, že se jedná tady o ty, údajně přijeli odtamtud, máte si zavolat tam a po celou dobu v případě, že my to chceme nebo i ta rodina, že ti strážníci tady s námi jsou. Teďka začnete řešit, nejdřív řešíte sociální práci, většinou se přivolá někdo z toho oddělení sociálně právní ochrany dětí a dochází se k nějakému závěru. Máme strašnou výhodu, že tady máme tu městskou ubytovnu, která je tedy na konci města, takže tam většinou dochází k tomu, že ty lidi krizově ubytováváme právě na té městské ubytovně, pokud je volná kapacita. A pak už následně řešíte, nebo ty lidi informujete, tady můžete být po dobu jednoho týdne, měsíce, ale budete s námi spolupracovat, budeme řešit vaši situaci. Už se nám i několikrát stalo, že jim pomůžete vyřídit ty dávky, oni se nám tam i zabydlí a třeba i když někdy po roce, ale dostanou se dál do klasického nájemního bytu. Samozřejmě i v té úzké spolupráci musí být i ten Úřad práce, kdy my jim voláme, jestli jsou vůbec ochotní třeba vyplatit mimořádnou okamžitou pomoc, protože teď tady ta rodina nemá ani korunu. Stává se nám, že i Úřad práce vypomáhá tím, že tu mimořádnou okamžitou pomoc vyplatí na tu cestu zpátky. Když nám řeknou, no my jsme se tady ocitli, ale už se nemáme, jak dostat nazpátek.

T: Takže jim dají peníze na dopravu.

R: Buď se řeší obecné věci, viz ten Janov třeba, anebo pak i konkrétně. Tím, že my máme porady v rámci oddělení, kdy tam teď dochází, docházelo i v rámci projektu, ale denně ráno se sejdeme, abychom si řekli, co kdo kdy kde jak. Pak dochází k poradám v rámci oddělení s vedoucí odboru, kde si každé pondělí řekneme ty nové informace, co jak kde se dělo. V rámci projektu jsme začali ty interdisciplinární porady a ty multidisciplinární, kdy ty inter byly v rámci odboru, kdy jsme se setkávali v rámci všech oddělení v rámci odboru a u těch multidisciplinárních tam byl většinou přizván ten Úřad práce a tam jsme v rámci součinnosti a spolupráce řešili už konkrétní klienty, jak jim pomoci, jak by se to dalo vyřešit apod. Pak ještě máme setkání neziskových organizací, kdy se setkávají i zástupci obcí, neziskovek a dochází ke kompletnímu předání v rámci ORP.

T: A máte nějakou strategii, kterou jste si třeba společně dohodli, podle které jedete, nějaký plán?

R: Musím říct, že to tedy nemáme jako písemně někde napsané, že bychom si řekli, že třeba na standardech sociální práce my teď pracujeme teprve. Bylo to tak jako rozjeté, když jsem nastupovala, ale rozhodli jsme se, že bychom to chtěli změnit. Takže písemně to nikde není dané. Já si myslím, že tím jak je to dobře

nastavené, tak už tak všichni reagujeme, že víme. Teď jsme třeba narazili na klienty psychiatricky nemocné nebo s psychiatrickými poruchami. Tam není problém, že jsme se dopředu domluvili, jsou prázdniny, ale v září se domluvíme, sejdem se státní městská policie, Úřad práce a my a přesně jsme narazili na to, že jsme měli tady pána, který byl schizofrenik, volali jsme mu záchranku, protože byl zmatený. Paní doktorka zjistila, že mu vlastně nic není a přesně jsme nevěděli, kdo co. Městská policie nám volala sem na úřad, my jsme volali městskou. Když narazíme na ten problém, tak vnímám strašně pozitivně, že není problém se sejít a domluvit se. Když nastane tato situace, přijde tento klient, tak my máme takové kompetence, my takové a musíme se domluvit, jak to půjde, abychom každý neříkal něco jiného.

T: Máte domluvenou nějakou minimální úroveň té péče, kterou poskytujete tady v rámci vašeho oddělení?

R: Já musím říct, že vždycky pomůžeme. My tam neřešíme, což jsem se taky bohužel už setkala, že některý úřad řeší, že pán je trvale tam a zdržovalo se to. Prostě ten kdo k nám přijde a jsme schopni mu pomoci, tak pomůžeme. Já jsem třeba i kolegyně upozorňovala na to, ať zase nedělají to, co nemají, ať se nepouští do věcí, které jsou už třeba na právníka apod., takže to jsme měli extra poradu, kdy jsme vyčleňovali, kdy ano a kdy ne, kdy toho klienta vést k nějaké té samostatnosti. Já si myslím, že je výhoda, že my jim můžeme minimálně nabídnout to i ono a říct, já za vámi zítra přijdu a všechno začneme řešit. Takové to minimum říkám každému. I minimálně kdyby měli říct, nezlobte se, tohle není v našich silách, kompetenci, ale pošlu vás tam a tam. To i v rámci projektu jsme dělali seznamy, které jsou v rámci ORP, abychom přesně věděli, kam je odkázat a řešit.

T: To je zajímavé nesmírně. Teďka to vztáhnou trošku k tomu projektu. Vy jste si psali žádost sami, předpokládám tu projektovou nebo máte někoho na to?

R: Já se přiznám, já mám teď problém s tím, že jsem nastupovala, když ten projekt už byl v běhu. Víím, že máme projektového manažera, paní XY, se kterou jste byla v kontaktu, takže si myslím, že ona měla ten největší podíl na sepsání a vedoucí odboru.

T: Takže ta byla iniciátorem. Já se ptám z toho důvodu, že v tom projektu máte nějaké cíle, které tam byly poměrně, jak jsem to nazvala ambiciózní, tak jenom jsem se chtěla zeptat, jestli byste to vysvětlila, co jste tím sledovali. Ale takto to vnímám, že jste to spíš přijala. Takže vy jste přišla někdy začátkem toho projektu, takže v roce 2017? A nastoupila jste hned jako garant nebo jako vedoucí nebo jak to bylo, jestli mi to můžete říct?

R: Já když to vezmu, tak když jsem nastupovala, tak jsem přišla jako do nějakého rozjetého vlaku. Ale jak říkáte vy, mě bylo sděleno, je zde nějaký projekt, nejlépe udělej si na to čas sám, zjistit si sám, ale myslím si, že to má strašně výhodu. U mě se dá se říct, v podstatě rok trvalo, než si to jako přizpůsobíte nějak sobě a tak nějak, aby to každému vyhovovalo. Mě třeba když jsem nastupovala a sociální pracovníci respektive v rámci toho projektu mi ukazovali všechno výkaznictví apod., tak jsem si říkala, že se zbytečně zavalují informacemi. V rámci těch porad, které byly každý měsíc, tak jsme komunikovali, co kdo dělá, tak jsem tvrdila, že XY vede v papírech. Přišlo mi to zbytečné, takže my od toho července jsme si spíš ujasnili, co já od koho čekám, aby to samozřejmě splňovalo ty podmínky toho projektu a měnili jsme hlavně tu dokumentaci, která si myslím, že nám to pomohlo, protože samozřejmě kolegyně vedly záznamy v OK systému, ale jestli si myslím a vždycky jsme nadávali na projekt a výkazy, že je těch papírů strašně moc, tak teď v závěru už to

beru strašně pozitivně, protože nám to fakt ukázalo ty čísla, intervence, pro mě pozitivní navýšení té klientely. Ať jsme nadávali na dokumentaci, tak pak jsme byli skutečně rádi za to.

T: Za to že to máte?

R: Hm.

T: Jaké jste měla očekávání od toho projektu vy osobně?

R: Tak pro mě pozitivní už bylo jenom to, když nastupujete, tak je strašně moc práce, což můžu i potvrdit. Mě to zabíralo, dá se říct docela hodně času, protože tím že jsme byli asi až moc aktivní v rámci těch porad a ze všeho jsme si poctivě dělali zápisy a holky postupně všechno zjišťovaly, kde všechno má být, aby to bylo právě sladěné s projektem. Pak jsme se dokonce setkali s tím, že tady byla kontrola, tak zaplať pán bůh, tady pro ně bylo překvapení, že jsme to tady měli naštosované. Ale třeba zase v rámci té kontroly jsem byla docela nemile překvapená, protože my jsme každý měsíc jezdili na porady, ptali jste se na určité věci a pak vlastně přijela kontrola a teď vám řekla, to takhle nejde. Byly to takové základní věci, kdy se jednalo hlavně o indikátory, kdy nejdřív bylo údajně sděleno, než ten projekt začal, že vlastně každý pracovník se započítává do indikátorů apod. A teď po roce vám řeknou, že takhle ne. Takové až důležité věci se dozvídáte až tady a vlastně projektový manažer následně řešil a obvolával. My jsme pořád nemohli dostat takovou zpětnou vazbu, kdybychom si řekli, že se to tady píše. My jsme spíš byli takoví zmatení z té organizace, ale taky chápu, že rozjížděli projekt jako ministerstvo, taky to dalo asi práci, než si to sedlo. Já upřímně se přiznám, že mi vadila trošku ta organizace, kdy třeba jsme byli překvapeni, že jsme jeli na první zahraniční služební cestu, nastoupili jsme do autobusu a v polovině cesty se řekne, jako maličkost, se nám nikdo nepředstavili, nevím, jestli vůbec jedeme správným autobusem. A paní nám řekla, tak já nevěděla, že tady jedu s dětským táborem. Sakra, slušnost je představit a říct jsem ten a ten.

T: To vám nikdo neřekl tohle to?

R: Ne. Já se přiznám, budu upřímná, to byly jediné nedostatky v tomhle tom. Ono to pak vážlo v té komunikaci. Po té kontrole, kdy my jsme se do toho pustili, a zaplať pán bůh, že máme výbornou projektovou manažerku, která ten přehled o tom měla a že je pečlivá. Teď jako ta zpětná vazba byla, vždyť nám tohle ta paní říkala a teď nám tvrdí, že to tak není. Já jsem pak osobně měla strach, jestli všechno děláme správně.

T: Člověk tam potom nemá tu jistotu, že dělá něco v dobré víře a v dobré víře je skutečně přesvědčený o tom, že to tak má být a neví o tom, že dělá chybu.

R: To bylo i v rámci té dokumentace. Po roce a půl jsme jeli na setkání na ministerstvo a najednou nám řekli, vždyť máte vykazovat tohle. Si říkám, pane bože, za celou dobu nám nikdo nic neřekl a teď jako budeme zpětně všechno dohánět. Tak to byly spíš ty organizační věci, kdy si myslím, že to bylo v rámci celého oddělení, které jsme byli v tom, protože to bylo vždycky jednou tak, jednou tak a pak byla ta kontrola, přestože nám dopadla výborně. Tak tohle to nás úplně zarazilo, že každý vám říká něco jiného. Tam velmi často docházelo i k personálním změnám, takže dvě setkání jsme se mohla obracet na tohohle člověka a další tři setkání už tam byl zase někdo jiný. A pak už to přesně bylo o tady tom, ale vždyť vám to museli říkat, ale neříkali a takové dohody. Jinak když to shrnu, tak v rámci těch zahraničních služebních cest, tak to si myslím, že nám všem dalo hodně. My jsme odtamtud odjížděli většinou našťované, jak to všude funguje

jenom v České republice ne. Věřím, že musela být strašná práce to domluvit. My jsme pak řešili prkotiny, že se vám někdo nepředstaví.

T: Když jsme u toho, tak já na to navážu a můžete mi říct nebo zaškrtnout, kde jste byla všude, abychom se bavili o konkrétních věcech?

R: Tak já jsem byla na dvou. Rakousko a Slovensko.

T: A potom ještě v těch odborných seminářích, jestli jste se někde účastnila?

R: Určitě ano, ale teď vám neřeknu. Myslím si, že jsme byli v Hradci. V Brně jsem nebyla.

T: Já jsem četla v tom zpravodaji, myslím, že ve dvojce to bylo, že jste měli jakoby prezentaci na tom workshopu, která právě pojednává o spolupráci s Úřadem práce v rámci vyloučené lokality. Zpracovávali jste ještě nějaké jiné metodické materiály?

R: My jsme pak měli ještě přednášku na tom jednom z workshopů a to podle mě byla Praha ty standardy činnosti.

T: Standardy činnosti sociální práce.

R: Nevím, jestli to bylo ono, ale myslím si, že ano. Tam jsme měli právě tu krizovou intervenci a sociální rehabilitaci.

T: Ještě se vrátím k tomu, o čem jste mluvila, o zahraničních cestách, tak co vás tam nejvíc zaujalo, co jste si přivezla jako inspiraci?

R: Jak říkám, spíš jsme byli naštvaní. Tam bylo zajímavé porovnání toho sociálního systému. Na tom Slovensku tam prostě taky. Když nám říkali, jak řeší dávky hmotné nouze, dávky na bydlení, takže spíš jsme si to převedli do té praxe, kdyby to tady tak fungovalo, tak třeba i ta sociální práce pak líp funguje, protože tam je to nějak zaražené třeba do určitého počtu tam byla ta dávky, pak už ne. V Rakousku nás tedy velmi zaujalo, že tam to hezky funguje, v podstatě ten kdo pracuje, tak je podpořen státem. Kdo nepracuje, tak bohužel. Tam se nám líbila ta motivace nepracujících. Co se týká toho Rakouska, tak tam mají hodně dobře udělané to sociální bydlení. Mají šílené množství bytů, které se daly nabídnout. Pak jsme byli mile překvapeni ze zařízení pro seniory, kdy oni mají vlastně komplexně v budově úplně všechno. Tak to se nám taky líbilo. Celkově i ty denní centra, to byla zrovna Bratislava, kdy v denním centru byla i možnost lékaře pro ty osoby bez přístřeší. Byla tam ta možnost, že lékaři je prohlédnou, což my máme tam problém. Tady lékaři, když vidí osobu bez přístřeší, tak mají plno anebo nám je vezmou, ale rozumem. Takže tohle nastavení celkově té sociální práce i ta funkčnost těch neziskovek, kdy zase na Slovensku měli „Buddy“ se to jmenovalo, kdy tam byla dlouhodobá spolupráce s dětmi z dětského domova. A v podstatě to tam bylo po tom výstupu, že tam bylo doprovázení po celou dobu. Pro ty děti to nebylo nic jakoby nového, protože už toho člověka znaly x let před.

T: Když přejdou do určité fáze života, tak pořád tam trvá nějaká podpora, že to není takový velký propad. Já jsem dělala nějaký projekt vzdělávací ve spolupráci s ČSOB, který byl právě zaměřený na podporu dětí z dětských domovů, na jejich samostatnost, nějaké cíle, na to jakoby že si umí uvařit a umí pracovat s penězi. To je pro ně nejtěžší pocit, protože najednou není kolem nich to sociální zázemí, že si člověk musí

aktivně sám říkat o pomoc a říkat o věci, které potřebuje. To si dokážu představit, že může fungovat jako když tam je někdo, o koho se to dítě může opřít.

R: Pak se nám i líbilo, to bylo taky Slovensko, kdy Úřad práce měl při sobě sociální pracovníky, kdy v podstatě už byli provázaní v jedné budově. Když věděli, že tohle jí dělá problém, tak ji hned nakontaktovali. To pro nás bylo takové, nevím, jestli je to příjemné vědět, protože s tím nic neuděláte, nějaké ty změny v sociálním systému. My jsme to pak prezentovali v neziskovkách na těch setkáních, že to bylo nejen krásné. Ale přesně ty azylové domy, kdy oni tam ještě poslušně stáli nebo naopak zametali, aby vůbec mohli tam na 7 jít. Když to vezmete, jak to chodí tady. Byli jsme spíš překvapení z tohohle, že má spokojený přístup ten klient, sociální pracovník. Přijde mi, že je tolik neopečovávaní.

T: To je ta otázka, kde je ta míra toho co, protože s tím se často setkávám v rámci evaluace toho projektu, že vlastně najednou je na klienty čas, je tam prostě nějaký prostor, tak kde je ta míra té zodpovědnosti toho, co ten klient by měl dělat sám a to, kam až je ochoten zajít ten sociální pracovník, že je to tenká hranice. To mě vždycky zajímalo, jak vy si to nastavujete tady v týmu?

R: My proto k tomu pokud jde aktualizovat nebo tvořit ty standardy sociální práce, protože pak už máte papír v ruce a myslím si, že i pro ty sociální pracovníky je to pak jakoby takové to vodítko. Mě pak i třeba vadí, že se věnujete klientovi, on chce, zůstane nejlépe na náměstí před radnicí. Pak nám volá vedení, ať s tím něco uděláme a já jim říkám, proč bychom s tím něco měli dělat, my už jsme udělali pro něj úplně maximum a ten klient se rozhodl, že vlastně na té lavičce před tou radnicí je mu takhle dobře. Já jsem spíš řešila tohle to, aby nedocházelo k tomu, že ten sociální pracovník musel vynucovat v podstatě to, co by bylo dobré a chtěl by on. Trvalo to sociálnímu pracovníkovi, ptejte se jich, co chtějí oni, jestliže řeknou, že chce být na té lavičce, nepřipouští to.

T: Nemůžete pomáhat lidem, kteří nemají zájem.

R: Já si myslím, že je to nevýhoda těch úřadů. Třeba ta neziskovka si tohle může nastavit, nechce, nechce, necháme to být.

T: Máte nějakou povinnost.

R: Tam je ten problém, že jdete výš, a když vám to bude nařízeno, tak samozřejmě stejně to šetření provedete.

T: Máte pocit, že ty aktivity, které jste absolvovaly v tom projektu za to celé oddělení, byly pro vás nějakým způsobem přínosné?

R: Určitě.

T: Dokážete říct nějaké takové hlavní věci?

R: Já si myslím, že ty porady, těmi to začínalo.

T: Ty porady interní nebo ty z MPSV nebo jako napříč?

R: V podstatě celkově. To bylo strašným přínosem. Když tady máme projekt a musíme se scházet, ale došlo opravdu k pravidelným poradám. Pak jsme se ani nebáli toho, že poprvé to bylo každý týden, pak jsme to dělali jednou za 14 dní, jednou za měsíc. Ale že se to tam nastavilo a bylo to tam, vzali jsme to jako tu pravidelnost. To doopravdy začalo s tím projektem. Velmi nám to pomohlo k navázání další spolupráce

s tím OSPODem. Nemůžu říct, že by nespolupracovali, ale v podstatě si museli udělat tzv. ten čas na to, aby si šli s námi sednout. Teď to máte o tom, že za vámi přijdou rychlou a řeknou, navážete spolupráci s klientem, ale tady byl ten vyčleněný ten čas, třeba 3 hodiny a už tu s námi seděli. Pro mě bylo třeba i pozitivní ty porady na tom ministerstvu, že jste se minimálně utvrdila v tom, že je to ten úřad. To mi strašně pomohlo, jak vy jste říkala, když to tady toto nefunguje a když pak máte den, kdy si říkáte, že to stojí úplně za prd a pak zjistíte, že u nás to nějakým způsobem asi funguje, tak to bylo pozitivní. Musím říct, že bylo super, že se k nám dostaly i materiály k připomínkování, právě doporučené postupy k sociální práci, takže jsme zase měli tu možnost nahlédnout.

T: Používáte ty materiály?

R: Ne.

T: Máte pocit, že to zvýšilo nějak vaši odbornost, že jste si třeba z těch zahraničních cest anebo z těch seminářů dovezli něco, co jste aplikovali tady potom?

R: Jako teď řeknu ano i ne. Ono určitě docházelo k nějakým změnám třeba v rámci těch workshopů, kdy jiná obec nám řekla, my to děláme takhle a my jsme si řekli, ty jo, to bychom taky dělat. Pak si myslím, že některé ty workshopy jako teoreticky, že by vám daly něco nového, že by doopravdy ta odbornost byla o tom, že bych si řekla, to mi dalo hodně, tak to zase musím říct, že ne, že to byly takové ty standardní informace k výkonu té sociální práce. Spíš jsme čerpali, jak říkáte ty zahraniční cesty, předávání těch obcí.

T: Změnili jste třeba nějak svým zaměstnankyním pracovní náplň na základě těch workshopů?

R: To si myslím, že ne. K tomu nedocházelo. My jsme měli docela problém. Kolegyně se tady dost střídaly, některé otěhotněly, některé nám odešly, protože to bylo na dobu určitou.

T: Já jsem byla včera v Písku a tam během projektu otěhotněly všechny 3 pracovnice.

R: Nám tedy 2.

T: A pak ke konci se jedna stihla vrátit v rámci toho projektu. Pardon, že jsem vás přerušila.

R: Se to střídalo. To bylo pak taky náročné pořád někoho zaučovat a taky vůči těm klientům. Možná se trochu změnilo v rámci těch pracovních náplní práce. V podstatě měli jsme obsaženy všechny cílové skupiny, ale ten projekt nás vedl k tomu, že ten terénní pracovník respektive ten koordinátor byl přímo zaměřený na lidi se zdravotním postižením a v podstatě i na ty rodiny pečující a to jsme před tím takto cíleně neměli a najednou jsme zjistili, že tam máme 20 klientů se zdravotním postižením. Byl tam doopravdy ten nárůst toho. My jsme pak zobecňovali ty náplně práce, abychom to pořád nemuseli měnit, takže tam nějak extra úplně ke změnám nedocházelo. Pro mě bylo pozitivní to, že vlastně došlo k navýšení 2 pracovníků a že jsme si pak vybojovali to, že tu zůstali.

T: Takže 2 pracovníci přišli navíc v rámci toho projektu?

R: Ano.

T: A zkoušeli jste ty typové pozice u nich? Já jsem to četla, vy to dodržujete do dneška, že máte toho terénního pracovníka, a pak máte toho koordinátora extra? Tak to by mě zajímalo, jak to funguje, co to přineslo.

R: My jsme to změnili v tom, že už nejsou jmenovitě jako terénní pracovník a koordinátor, ale v podstatě to, co dělali, tak to zůstalo úplně to samé. My jsme spíš rozšířili ty cílové skupiny nebo respektive ta poptávka byla taková, že my to tady máme všichni kumulované, jenom jedna z kolegyň má celý úvazek na rodiny s dětmi plus dostupné bydlení. V podstatě kolegyně co tady zůstaly, tak tam stále zůstalo to terénní pracovník a ubytovny v rámci ORP a pak seniory má. Ten koordinátor tam zůstali ti zdravotně postižení, osoby pečující a byli jí předání jednotlivci.

T: Kolik máte celkem zaměstnanců?

R: V rámci oddělení, mám to brát jako na lidi?

T: Zkuste to, jak chcete, na úvazky nebo na lidi, to je jedno.

R: Máme 3 veřejné opatrovníky, pak máme 3 sociální pracovníky a jednoho kurátora a ještě vlastně jednoho terénního pracovníka na té ubytovně.

T: Na té ubytovně Uno?

R: Ano.

T: Je to takhle vyhovující, jak to teďka máte nastavené?

R: Já si teď myslím, že je to úplně vyhovující.

T: Proto jste si je vybojovali ty 2. Jak se vám to podařilo, aby tady zůstali?

R: Stálo mě to úsilí. Musela jsem tedy psát samozřejmě vyjádření k tomu proč. V podstatě jenom představa, kdyby se to neudrželo, tak tady kolegyně plným úvazkem sociální pracovník a já půl úvazkem. Nevím, kdy bychom tu práci dělali. Já myslím, že to bylo reálné, proč ty 2 pracovníky tady nechat, protože jsem hodně křičela.

T: Na koho?

R: Ono jako nebylo potřeba křičet, já jsem spíš musela bojovat. Samozřejmě jsem šla před vedoucí odboru a ten nás pak plně podpořil. Myslím, že šlo jen o reálné vyjádření proč, a pak právě bylo hezké, když jsem to sepisovala, že nám psal rady.

T: To bylo vidět.

R: To je masakr. Nám třeba pomohlo, že jsme to tam dodatečně dokládali, že je znát, že je potřeba ty sociální pracovníky. To nepočítám, že moc jakoby se nepohybují v tom Janově v té sociálně vyloučené lokalitě. Tím, že tam máme tu organizační složku, tak proto to tam děláme spíš formou spolupráce a součinnosti. Ale ve chvíli kdybychom měli jet na ten Janov, tak potřebujeme další dva.

T: Ještě se vrátím k typovým pozicím. To mě trochu zajímá, jak se vám to osvědčilo ve vztahu ke klientům, když jste měli oddělené ty pozice?

R: Tak to se nám určitě osvědčilo už jenom, protože ta klientela si na to navykla. My v podstatě, co jsme si nastavili, tak to zůstalo i z těchto důvodů, protože představa, že pak zase padesáti klientům budu vysvětlovat, že tahle kolegyně už to neřeší a dělá to tamta kolegyně. Ono v podstatě jak docházelo k těm změnám, tak tam jsem přesně viděla, že i to že někdo odešel a zase představovat těm klientům někoho jiného bylo náročné. Mně tohle vyhovuje v tom, že už je to jako zaseté a ti klienti si na to zvykli.

T: Nějaké bariéry v rámci toho zařízení těch pozic typových?

R: Já myslím, že ne.

T: Změnila se podle vás poskytovaná péče s příchodem těch nových pracovníků?

R: Musím říct, že jo, protože v podstatě jak jste říkala vy, nebyl na to čas. A bylo to o tom, co potřebujete, ano vyřídíme a mě to v tu chvíli přišlo jakoby víc času na ty klienty. Tam bylo i právě vidět ta neinformovanost té veřejnosti, protože ty osoby pečující nenapadlo, že můžou přijít na úřad a že jim někdo pomůže. To byla taková negativní zpětná vazba, kdy nám to navýšilo ty počty klientů, ale bylo to i pozitivní v tomhle směru.

T: Co byste ještě třeba potřebovala, aby se ta kvalita péče zvedla v obci?

R: Tak jako upřímně asi větší kompetence. Mně přijde, že to máme takové osekané, plno zodpovědnosti, ale k prosazení k nějaké změně. Často jsme se bavili na těch setkáních v rámci projektu, že je to taková nevýhoda toho úřadu, že vy si řeknete, hele to by bylo dobrý, uděláme to, ale my to musíme táhnout přes x lidí a to si myslím, že nás jakoby brzdí. Je to pořád takové, že jste sociální pracovník a zároveň úředník.

T: Jasně, protože musíte zpracovávat plno výstupů v rámci toho.

R: V rámci těch výstupů apod. neříkám, že bychom se chovali nějak nevhodně to ne, ale myslím si, že třeba ty neziskovky mají větší možnosti.

T: Vy jste říkala, že s neziskovkami se vám daří spolupracovat, ale že někdy je to tak, že nejdou v souladu s tím, co děláte vy. Můžete to nějak rozvést, abych to líp pochopila.

R: Tak třeba je problém takový, že v rámci té vyloučené lokality v Janově je těch neziskovek až, až. Za mě je tam přesazkováno, tam je Sazek na každém rohu a právě si myslím, že kdyby ta sociální práce byla vykonávána, tak jak má, my jsme dospěli k tomu řešit to potravinovou pomocí, což jsme taky řešili v rámci projektu, jak to mají i jiné obce, kdy se ty neziskovky přihlásí, nějaká potravinová banka a my jsme pak přišli na to, že nám klienti doopravdy chodili s cestovními taškami, kdy měli prostě jídlo, které pro ně není. Kdyby měli dva chleby, tak dobře, ale ta potravinka byla neúčelně rozdáváná. Tam pak byl přesně ten přístup a ta komunikace s tou neziskovkou, která vám bude tvrdit, že to neudělali, ale ten klient vám potvrdí to, že to dostal tamhle. Takže to pak byly takové demotivační věci. Když pak jste je zavolala a potřebovala je, tak zrovna nic nebylo. Pak přesně si myslím, že je problém v tom, že k nám se dostávají klienti, s čím já bojuji doposud, přijdou a řeknou vám, já spolupracuji s tou a tou neziskovkou, ale oni řekli, že neví, co se mnou, tak ať jdu na úřad. Takto se to reálně děje. Pak se ty neziskovky strašně diví, když já jim to rozčilená volám.

T: Oni můžou a neví jak.

R: Oni můžou a neví jak. V podstatě v uvozovkách je dostanou na to dno, protože za den nevyřídili nic. Já si říkám, proč tam třeba nebyl doprovod na ten Úřad práce. On nechtěl. Říkám, jasně, ale proč vás tedy nechtěl, dobře nebudeme v tom štourat. Myslím si, že by strašně pomohlo, kdyby ty neziskovky byly nastavené stejným směrem. Budeme pomáhat, jak jste říkala. Kdy už to dělám nad, což bych neměla a už je opečovávám. Vše jim dávám, abych měla v podstatě od nich klid. Nebo ukázkové bylo, když tady kolegyně dělá ty příměšťáky, tak jsem řekla, ať mě tam už neberou, protože oni, co za to dostaneme? Tak jedete na výlet, na krásný výlet. No a my nedostaneme sušenku?

T: To je princip, jak shazování pytlů v Africe. Že jsou zvyklí, že dostávají, jednak drží ten zvyk a aplikují to ve svém životě na každou další aktivitu. Jednak to ničí jejich potenciál k tomu, aby se o něco snažili.

R: Takže tohle kdyby se podařilo.

T: Zlepšit spolupráci s neziskovkami?

R: Určitě. Já nejsem v pozici, kdy můžu jim nakázat, dělej to tak nebo tak.

T: To souvisí s těmi kompetencemi.

R: Jo, a pokud prostě to tam nepůjde z jejich vedení, tak my nic nezmůžeme. Já jsem říkala, že už nemám ani čas a chuť na ta setkání, kdy jim nenařizujete, to vůbec ne, ale mě nedělá problém uvést konkrétní případ a říct, tak prostě přijďte a řekněte, co by bylo příště dobré udělat jinak. Beru to tou pozitivní cestou, ale tam jsou všichni přesvědčení, že všechno funguje. Taky v rámci komunitní práce, pro mě tohle komunitní práce není, že se udělá utkání, fotbalový zápas a říkám, no tak super a teď slyším tu poslední větu, odměny budou zajištěny. Tak píšu, proč odměny? Vždyť už je odměna to, že můžou si někde zahrát fotbal. Na to už zpětná vazba nebyla. Myslím si, že je to špatné.

T: Že je to podmíněné něčím. Ještě se zeptám, jaká cílová skupina se vám nejvíc zvedla nebo jaká péče, kam jste ji nejvíc směřovali?

R: Určitě ty osoby se zdravotním postižením plus ty osoby pečující a současně i osoby buď bez přístřeší, nebo osoby ubytované na těch ubytovnách, protože kolegyně v rámci depistáží, protože tady máme malé městečko, takže jsme si mapovali, v podstatě dá se říct ty osoby bez přístřeší zase ve spolupráci s městskou policií. Nebyl problém, jezdili s námi na problémovější místa, takže my jsme si to nějakým způsobem mapovali, kde koho máme, komu bychom mohli nabídnout tu pomoc apod. Takže to se nám určitě zvedlo. A pak i ve spolupráci s Úřadem práce, do toho vzniklo ORP, takže tam byla spousta. Ale musím říct, že ty ubytovny a ty zdravotně postižení. V uvozovkách na to nebyl čas úplně objíždět ty ubytovny v rámci depistáží a zjišťovat. Takže tam ten počet vzrostl.

T: Pro kterou z těch skupin byl ten projekt takový nejpřínosnější, kde se podařilo, jestli se to dá tak říct nejvíc jako intervenovat?

R: Asi zase ti zdravotně postižení.

T: Děláte tady nějakou prevenci, nějaké preventivní aktivity?

R: Snažíme se. Kolegyně XY ta co tu byla, tak ta je půl úvazkem kurátor a půl úvazkem manažer prevence kriminality.

T: Vždyť ona říkala, že je zaměřena i na tu trestnou odpovědnost.

R: Takže ta vlastně dělá ty příměšťáky i víkendáky, kdy s dětmi vyjíždíme na víkend, a pak máme takové ty jednorázové akce. Ty se snažíme jednou do měsíce, ale třeba i minulý rok jsme právě s krajem konzultovali, že v podstatě přemlouváte ty děti, rodiče, aby ty děti tam dávali. Minulý rok jsme s nimi byli na příměšťáku a některé děti byly nadšené. To je tím nastavením. Proč nás nevezmete tady do centrálu? A my, co tam budete dělat, koukat na obchodáky? No. My jsme zajistili Jump arénu, Zoo. Pak právě nastal ten problém, že rodiče nejsou schopni je dovést v uvedený čas, nedali jim svačiny, takže my třeba ty víkendáky byly třeba 3 do roka a teď jsme to zkrouhli na jeden.

T: Letos budete mít?

R: Ano, v říjnu pojedou ve spolupráci s OSPODem s kurátorem, protože je to na tu trestní odpovědnost apod. Každý rok vymýšlí kolegyně jiné téma.

T: Já jsem se jí ptala. Ona mi to říkala. Takže cílíte tu prevenci hlavně jakoby na rodiny s dětmi?

R: No, teď když vezmu, tak jsme se teď zaměřili i na seniory. To byla spolupráce s městskou policií. Tam vlastně městská policie měla k dispozici S.O.S. hodinky. Teď jsme řešili obálku, tak jsme vlastně i chodili do klubů důchodců, vypisovali s nimi ty seniorské obálky, takže ta prevence je tak na všechny.

T: Co tam je v té seniorské obálce nebo jak to vypadá?

R: Ta je tedy suprová. S tím my jsme se hned zapojili, protože jsou tam takové základní body o tom seniorovi, jsou tam vlastně léky, diagnózy. A zase ve spolupráci s městskou policií, která to předala na základě záchrance a hasičům, tak jsme seniory informovali o tom, ať to dávají na vchodové dveře vlastně z druhé strany a když v podstatě se jim udělá zle, tak se nám stává, že ti strážníci, je hlášeno, že dlouho jsme je neviděli, tak minimálně z té seniorské obálky se dozví takové ty základní informace.

T: Aha, takže to jsou informace, které jsou přilepené na hlavních dveřích?

R: Jo. My tím, že jsme to rozdali v těch klubech důchodců, ti senioři z toho byli úplně nadšení, tak ty nám hned sdělovali, že si to dávají i do kabelky, že mají takovou tu jistotu, když by se jim něco stalo ve městě. Babča nám právě říkala, já vždycky už vytahuji tu seniorskou kabelku, já říkám špatně, obálku. Měli jsme s nimi sezení, protože nám to vylepovali na vchodové dveře, ale jako z venku. Strážníci pak chodí po době a obálka na dveřích, tak říkám, tak tam zazvoňte, ať si to převrátí z druhé strany. Potom byl zájem obrovský na tu seniorskou obálku.

T: To je dobrý nápad tohle.

R: Furt jsme jenom tiskli obálky.

T: To je vzpoura proti GDPR.

R: Je to tak, že je to super. Pak jsme měli ještě ten Euroklíč, ale ten se teď tak zatím nějak moc nerozšířil, spíš si myslím, že veřejnosti to není tak známé. Vždycky my spíš reagujeme na to, třeba teď jsme tady měli problém s dětskými rvačky. Bylo to i ve zprávách, že školáci šestá, devátá třída rvali se nám před školami. Spíš reagujeme vždycky ve spolupráci s tím OSPODem, což je aktuálně zrovna potřeba.

T: Děláte supervizi?

R: Ano.

T: Dělali jste ji v projektu i teď třeba stále?

R: Já si myslím, že ten projekt na tom hodně pomohl a to i v rámci celkového vzdělávání, že jsme měli možnost jít na dražší kurzy, i když to bylo takové osekanejší. Takže ten projekt nám to umožnil. A ta supervize určitě a v té tedy teďka pokračujeme nadále. Teď je tam třeba větší problém s financemi. My jsme čekali v rámci dotace sociální práce.

T: Přišla teď ta druhá část a ta byla větší.

R: Jestli jako můžete nebo ne. Ale třeba i z našeho oddělení je spíš větší poptávka po individuální supervizi.

T: Aha.

R: A tím zase jak to máme rozdělené, asi tomu rozumím. Mě přišly zbytečné skupinové dobré, my to máme tak, že teď skupinová. My máme takové vztahy, že vůbec není problém, abych třeba u toho byla já, že to máme fakt nějak nastavené, že hodně komunikujeme, tak tam není problém. A pak ta individuální supervize. Já jsem třeba využívala, když přišla nová kolegyně, tak než se zaškolí a zapadne do toho kolektivu, tak jsou tu ženské, takže tam docházelo k různým drbům. Takže doopravdy ta supervize mi pomohla v tomto směru, že ten supervizor s tím dotyčným promluvil, chovej se normálně, tak a tak.

T: Jak často děláte tu supervizi ty skupinové?

R: Je to bohužel zohledněné těma financemi. Teď když jsem zjistila, že ty finance jsou, tak máme minimálně vždycky ob měsíc, takže vždycky jednou za dva měsíce.

T: A tak to bylo i v tom projektu?

R: Jo. A případně i dle potřeby. Nemám problém, když za mnou přijdou třeba individuálně, že si myslí, že by potřebovali nebo já je tam do toho nutím, když už cítím, že toho je hodně a už úplně na nich vidíte, že to trošku hraničí s nějakým vyhořením, tak jim to vždycky doporučuji. To není problém.

T: Měla jste vy v rámci toho projektu nějaké vlastní vzdělávací kurzy, které byste pořádali třeba pro ostatní pracovníky nebo pro vás pracovníky z úřadu?

R: Ne.

T: Už jsme v poslední části a to je obecné zhodnocení toho projektu. Zajímalo by mě, jak celkově hodnotíte průběh, když se podíváte teďka zpětně? Vy jste skončili koncem roku 2018.

R: V prosinci 2018.

T: Tak když se za tím odhlédnete, tak jak hodnotíte ten projekt?

R: Jako na jednu stranu strašná úleva, co se týká toho papírování. Tam nemůžu říct, že by to bylo jinak, ale v závěru to hodnotím jako pozitivně. Myslím si, že fakt nám to v závěru pomohlo srovnat tu dokumentaci. Já si kolikrát říkám, že tady jsme, protože jsme pořád cestovali. My jsme to zhodnotili myslím si, že pozitivně.

T: Ve vztahu k těm cílům, které jste tam měli nastavené, což bylo metodické zajištění, metodické posílení plus vlastně podpora těch sociálních pracovníků, tak myslíte si, že tam se to naplnilo ty cíle všechny?

R: Myslím si, že určitě ano. My jsme si to i průběžně kontrolovali, protože pro ně by to nebylo úplně uspokojení, kdybychom to nenaplnili. Průběžně jsme si to hlídali, abychom ty indikátory naplnili. Ale přiznám se, že nejsem příznivcem toho splnit indikátor na úkor toho, že jdu někoho do něčeho nutit apod. Měli jsme výhodu, že nám to hezkým způsobem vyšlo.

T: Máte pocit, že to nějak ovlivnilo vaši spolupráci s obcí nebo obecně služby v obci?

R: Možná asi jo, asi díky té informovanosti, protože my jsme vlastně tím projektem rozjeli různé ty letáčky a i v rámci co se týká zařízení pro seniory, tak jsme to taky všude roznášeli, s čím můžeme pomoci, co můžeme nabídnout.

T: Jaký je pro vás nejdůležitější přínos toho projektu?

R: Ty dva pracovníci.

T: Rozšíření toho týmu. A nějaký výstup, na kterém stavíte nebo který třeba ještě nevznikl, už začal nebo vás motivoval v rámci toho projektu?

R: Já myslím, že ty standardy.

T: Co je potřeba udělat proto, aby se ty výsledky, které označujete za pozitivní, ať už jsou to výstupy nebo přínosy toho projektu udržely?

R: Já si myslím, že není problém to udržet, ale jak říkám, já už zase neovlivním to, jestli my třeba za rok řeknou, že jim stačí jeden pracovník. To je přesně ten úřad, tady nikdy nevíte, co nastane, nenastane. Toho já se trochu obávám. Teď si třeba troufám říct, že tohle nenastane, že vidí tu efektivitu, vidí tu práci, ač v rámci projektu, tak prostě pokračuje.

T: Není to třeba tím, jestli na to budou finance?

R: Určitě, ty finance s tím souvisí. Ty finance jsou velký otazník, protože chybí dotace na sociální práce a to je takový strašák.

T: Vlastně teď dostáváte nějakou nezávislou dotaci mimoprojektovou jako extra?

R: Hm.

T: Máte ještě nějaký jiný projekt, do kterého jste se aktuálně přihlásili?

R: Nemáme. Teď to i vedoucí odboru řešila nějaký projekt, že tam byl nějaký koordinátor v rámci bydlení. Za mě mám problém nedostatek sociálních pracovníků. Pro nás třeba další projekt, když vidím výběrové řízení, které tady máme opakovaně vyvěšené, to není pro naše oddělení, ale právě na tu organizační složku a na oddělení sociálně právní ochrany dětí, tak tam prostě nenajdete člověka, který by měl zájem.

T: A máte tady sociální pracovníky, je to ta odbornost nebo přijímáte i třeba lidi, kteří mají zájem, ale nemají úplně vzdělání?

R: Z úřadu nemůžeme, což si myslím je taky škoda, protože v rámci těch výběrových řízení jsou paní, které by z fleku byly vhodné kandidáty, ale tím, že nemají to vzdělání, tak prostě ne.

T: To musí být alespoň bakalář?

R: Vyšší odborný.

T: Šla byste do toho znovu do toho projektu?

R: Jako nevím, protože já když vezmu ty dokumentace, tak nás to hodně pohltilo. Jestli by byl důvod proč do toho znovu nejít, tak je to v rámci té dokumentace. Ale jak říkám, my jsme byli někde, a pak zjišťujete, že tam nebyl úplně čas na toho klienta. Vlastně ti stávající pracovníci byli vždycky z toho vyřízení, že zase někam jedou.

T: A že tady nebudou, že to zůstane na nich. Napadá vás něco, na co jsem se ještě nezeptala a co by mohlo zaznít?

R: Jsme to úplně vyčerpaly.

T: Jsme toho hodně probraly.

6.1.14 R14

T: Jaká je vaše pracovní pozice tady?

R: Já tady pracuji jako vedoucí oddělení sociální práce a sociálních služeb. Vlastně to oddělení vzniklo nově od 1. 1. 2017.

T: S tím projektem?

R: Přesně tak. Před tím jsme byli jako kdybychom spadali přímo pod vedoucí odboru, která má dovolenou, tak tady nemůže být.

T: Ten pohled jsem viděla vedle v kuchyni.

R: A vlastně potom v rámci toho projektu jsme mohli přijmout 3 lidi, takže pan tajemník rozhodl, že tady vznikne samostatné oddělení. Já jsem pracovala před tím tady jako sociální pracovnice, takže nejsem nově přijatá na úřad, ale už tady pracuji od 91. roku.

T: Máte zkušenosti. A máte nějakou specializaci, odbornost?

R: Specializaci? Víte co, já ještě když dělám vedoucí oddělení, tak ještě dělám sociálního kurátora, jako kurátora pro dospělé, takže pracuji s lidmi v průběhu výkonu trestu, po návratu z výkonu trestu, tak to je moje specializace s tím, že teďka od 1.4., kdy máme ten další projekt, který se jmenuje Pilotní vedení sociálního bydlení tady u nás, tak vlastně pracuji ještě na 0,4 úvazku jako metodik toho sociálního bydlení. A asi budu muset toho kurátora někomu už předat, protože to nedávám.

T: Tak kolegyně říkaly, že máte teďka jedno oslabení, že jedna je na mateřské dovolené.

R: Ano. A nepodařilo se nám sehnat kolegyni jako zástup, respektive podařilo, ale ono to špatně dopadlo, protože jsme se musely s kolegyní rozloučit, protože měla psychické problémy a řešila to tak jako neadekvátně, špatně. Spíš měla sedět na té druhé straně. Nepodařilo se nám sehnat někoho takového vhodného, ale vrací se nám kolegyně z mateřské, která tady také dříve pracovala na OSPODu, ale ona preferuje spíš sociální práci. Takže v září budeme tady v plném stavu.

T: Dobře. Mám nějakou představu ucelenou a chci se zeptat, máte ve vaší obci nastavenou nějakou strategii v oblasti výkonu sociální práce? Většinou to probíhá ve spolupráci s Obecním úřadem anebo s nějakým komunitním plánem.

R: To tady funguje u nás komunitní plánování. Je u nás několik pracovních skupin, takže se de facto plánuje v tom komunitku s tím, že my jsme navázali spolupráci, a teď nevím, od přesně kterého toho to bylo roku s Agenturou pro sociální začleňování. Bylo to buď 2017, nebo 2018. To bych se vám musela přesně podívat. S tím že nám oni tady vytvořili strategický plán sociálního začleňování ve Valašském Meziříčí, takže de facto my jsme podle toho strategického plánu zkusili nějaké ty projekty, že jsme se hlásili do výzev. De facto strategie sociální práce je nastavena pomocí toho komunitního plánování. A teďka v rámci spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování. Teď jsme vlastně psali nebo de facto naše paní místostarostka nechala napsat projekt, který je takový, že to má být zdokonalení právě toho komunitního plánování

v obcích. My teďka jakože sledujeme, že de facto jsme jakoby zamrzli i s těmi sociálními službami nebo tak, že některé sociální služby nám se třeba zdá, že nereagují úplně pružně na potřeby klientů. Příklad. Máme tady teďka gangy mladistvých, máme tady nízkopráh, ale ten nízkopráh se moc nepohybuje v terénu. Potřebujeme to tady nějak rozjet. Nevím, jestli se to rozhýbe tím, že budeme mít strategii na to komunitní plánování.

T: Je to nějaká snaha.

R: Je to snaha přesně tak.

T: Máte tady ve vaší obci nastavenou nějakou minimální úroveň poskytování nebo minimální úroveň toho výkonu sociální práce?

R: Jako máte na mysli třeba nějaké standardy?

T: Ono to souvisí s tím projektem.

R: Víte co, my jsme v pracovní skupině. V rámci toho projektu vznikla skupina, která pracuje na standardech ve veřejné správě. Kolegyně paní XY je členem té skupiny.

T: Říkala.

R: Že bychom si takto tady vyrobili nějaké standardy, tak to nemáme. Hodně nás posunul teďka ten projekt, protože jsme si nějaké věci nastavovali, ale nemáme to někde na papíře. S tím že v rámci toho projektu toho sociálního bydlení budeme vytvářet metodiku prevence ztráty bydlení a de facto metodiku práce s těmi klienty. Teď bychom to měli hodit i na papír. Já se o to nějakým způsobem snažím. Je tady rozdělené, že kolegyně, které tady jsou, to jsme si tak nastavily, když začal projekt, ty 4 sociální pracovníce mají rozdělený terén města a terén celého ORP na 4 části, takže třeba klienti ví, za kterou tou sociální pracovnící mají chodit. Máme nějaké letáčky, které jsme tady tak různě rozhodili, ale nemáme to nikde takto úplně popsané. Projekt nás hodně posunul v sociální práci.

T: To je dobře.

R: Máme tady pak další dvě kolegyně, které dělají opatrovnictví plus výkon sociální práce, takže se nám to tady tak profiluje nějakým způsobem. Jak nás bylo málo v tom roce 2016, na konci roku jsme končili s tím, že jsme tady byly 3 a to bylo tristní.

T: To si dokážu představit. Je pravda, že v některých obcích jsem zmínila, že vlastně po konci toho projektu se to zase vrátilo do těch původních kritérií.

R: To ano. Náš pan tajemník byl takový osvícený, protože on víceméně věděl, když my vyhlásíme výběrovku toho projektu a dáme tam vlastně na dobu určitou, tak to by se nám na to asi nikdo nepřihlásil na ty 2 roky, takže my když už jsme vyhlašovali výběrovku v roce 2016, tak už jsme do té výběrovky dali, že hledáme lidi na dobu neurčitou.

T: Že jste počítali s tím, že v jednom projektu budete mít uplatnění?

R: Ano. Pořád se mluvilo o tom, že bude nějakým způsobem ukotvena dotace na výkon sociální práce z MPSV, takže my jsem pořád, jako doufali, že za ty dva roky už to bude, já vím, že to nikdy nebude jasné dané, ale že třeba se to tak bude víc vědět, kolik těch lidí na obci by mělo být těch sociálních pracovníků.

T: Vy jste v rámci toho projektu vlastně jako vedoucí, fungovala jako vedoucí toho oddělení?

R: Ano, přesně tak.

T: Měla jste nějaké očekávání, když jste se do toho projektu zapojila?

R: Právě moje očekávání bylo, že ta sociální práce bude na těch Obecních úřadech ukotvena, že bude jasně dané to financování. Tady chodí na obec vlastně peníze na výkon přenesené působnosti ze státního rozpočtu, ale my pořád nevíme, kolik těch peněz jde na tu sociálku. Nám to nikdo nikdy neřekne. Takže my vlastně každý rok žádáme ještě o tu dotaci na ten výkon sociální práce, takže já jsem měla tady to očekávání, že to už bude potom takové jasnější. Já vím, že těžko podléháme politické moci.

T: I tady nebo obecně?

R: Obecně. Víte co tím, že tady to město šlo do toho projektu Ministerstvo práce a sociálních věcí, tak já si myslím, že tady to je nastavené tak, že možná ten sociální projev je pro ně důležitý. Ale já si myslím, že je hodně důležitý. Myslím si, že pořád tady zmírňujeme to napětí. My jsme vlastně v průběhu toho projektu hodně dělali s lidmi, kteří jsou tady naši nájemníci v bytech městských a oni byli hodně zadluženi. Ono se tady tou intenzivní prací u těch holek se nám fakt podařilo hodně ty lidi v těch bytech udržet nebo naopak ty lidi z ulice zase do těch bytů dostat.

T: Že tam vidíte nějaké reálné úspěchy?

R: Já je tam vidím, ty úspěchy určitě.

T: Měla jste možnost tady ty očekávání někde vyjádřit v rámci třeba nějakých porad nebo v rámci komunikace?

R: Víte co určitě v rámci komunikace s vedením, kdy paní místostarostka je teď tady od toho podzimu, tak ona je hodně sociálně nastavená. Ona dříve pracovala jako ředitelka diakonie tady ve Valašském Meziříčí.

T: Takže má zkušenost a zná ten obor?

R: Jo. Tam určitě komunikujeme.

T: Podle mě je hrozně důležité tady v těch projektech, jak je nastavené to politické.

R: Ta komunikace s tím bývalým panem místostarostou, který byl takový jako učitel, takže pro něho to byla profese sociální práce, byla taková hodně nepochopitelná. Tady nám dával takový jako že kartáč.

T: Byl rozvojově zaměřený ve stylu, že se má každý snažit?

R: Jednak takto, a že jsme na ty lidi málo přísní.

T: Nejste pedagogičtí.

R: No.

T: Rozumím. Dokážu si to představit.

R: On to tak po nás chtěl. Tak to bude, jak řeknu. Jenže víme, že takto to v sociální práci nefunguje. Ale paní místostarostka je teďka trochu jinak nastavená. Taky po nás chce třeba očekávání, určitě má nějaké svoje představy, které by chtěla, jakože prostřednictvím nás realizovat, tak někdy je to takové těžké, ale ta komunikace je s ní, co se týká té sociální práce mnohem lepší.

T: To si umím představit. Ve chvíli kdy hovoříte s člověkem, který s tím má zkušenost v tomto oboru, že mu některé věci nemusíte vysvětlovat ani je jako obhajovat.

R: Přesně tak. Ustáli jsme to, i když to bylo někdy takové náročné.

T: Dá se říct, že byla ta očekávání naplněna v současné době? To vnímám to financování, co jste říkala.

R: Jo.

T: A potom vlastně ten dopad na ty klienty.

R: Jako z hlediska dopadu na klienty já si myslím, že jo. Tím, že je tady nás víc, holky mají fakt více času se těm klientům věnovat, můžou ty případy dotahovat. Akorát to financování nás trápí. Když je to dané, tak člověk má větší jistotu. Letos jsem nevěděla, kolik bude ta dotace na výkon sociální práce. My jsme dostali polovinu toho, co jsme dostali minulý rok. Teď nás tedy dofinancovali, což bylo příjemné, ale člověk je pořád v takovém napětí. V dnešní době člověk asi nemůže nikde očekávat žádné jistoty.

T: Spíš je to o tom se přizpůsobit těm situacím, které jsou. Taky to tak vnímám. Co je nebo bylo součástí vlastně vaší pracovní náplně v tom projektu?

R: Pracovní náplní vlastně v uvedené činnosti sociální práce, to znamená podle zákona o sociálních službách, zákona o hmotné nouzi, toho kurátora, pak nějaké vedení oddělení.

T: Byla jste zapojena do nějakých materiálů, přípravy materiálů v tom projektu?

R: Určitě ano.

T: Já si to také myslím.

R: Přípravovali jsme ty prezentace na workshopy, pak vlastně když po nás chtěli výstupy ti oblastní metodici, tak na tom jsem pracovala. Takové nějaké dotazníky jsme vždycky vyplňovali takové dlouho. Bylo to třeba o supervizi, o počtech těch sociálních pracovníků.

T: Někjaké takové statistiky.

R: Jo, určitě.

T: Zapojovali jste do toho i třeba jiné aktéry v rámci sociálních služeb?

R: Do toho našeho projektu?

T: Jako do zpracování konkrétně těch materiálů, to znamená, že jste potřebovali nějaká data nebo jste potřebovali nějaké informace, tak jste do toho někoho zapojili.

R: Přemýšlím, ale myslím si, že spíš ne. Byla to víceméně data, která se týkala nás jako sociálních pracovníků, ale určitě jsme se sociálními službami spolupracovali v rámci toho projektu. Mně se zdá, že i ta spolupráce se víc jako prohloubila, že jsme věděli jeden o druhém. Na začátku toho projektu jsme všechny ty sociální služby seznámili, o tom co tady vůbec probíhá. Ale do nějakých těch materiálů asi ne.

T: Používáte ty materiály, které se tam vytvořily v tom projektu? Myslím, že tam je ten zpravodaj.

R: Zpravodaj je úplně super. To tady máme je všechny vyskládané. Určitě ty zpravodaje pro tu svoji práci využívám. Bylo tam i nějaké co se může sdělovat těm představitelům toho města a tak, takže ty zpravodaje jsou podle mě hodně užitečné. My jsme teď připravovali takovou společnou poradenskou aktivitu s Úřadem

práce, jmenuje se to tzv. Frýdlantské dny a měli jsme ty prezentace připravené, tak jsme je použili v rámci projektu. Myslím si, že z těch materiálů co tady budeme dělat tu metodiku sociálního bydlení, protože my jsme tam vlastně měli dokumentaci o sociální práci a sociálním šetření.

T: Ještě se chci zeptat, jestli vnímáte jakoby administrativní zátěž spojenou s tím projektem?

R: No, administrativní zátěž byla samozřejmě větší. Teď nám trochu odlehlo.

T: Vy jste skončili teď v lednu?

R: Ne. My jsme měli ten projekt prodloužený do 31.3. Když se tam nějaké materiály zpracovávaly, tak bylo to něco navíc, ale s tím jsme do toho projektu šli, že budeme dělat věci navíc, ale zase si myslím, že ty věci navíc nás posunuly, že se to hodilo na papír a zpracovalo. I třeba ty workshopy, super, sdílení dobré praxe, sdílení špatné praxe. My jsme byli v tom projektu spokojení. Bylo to takové fajn ty zahraniční služební cesty, protože člověk viděl fakt i ty sociální služby a ty systémy, jak to funguje jinde. A mně se třeba líbilo na Slovensku.

T: Ta noclehárna?

R: Ta noclehárna, že se opravdu přizpůsobili, protože tam lidi, kteří měli špatný zdravotní stav, lidi bez domova neměli zařízení, tak udělali něco pro ně jako chudobinec a to tady u nás chybí. Takže to bylo fakt to přizpůsobení potřeb, že ty služby na to tak reagovaly.

T: Vnímáte, že v tom projektu se vyskytly nějaké problémy, nějaké bariéry, které bránily té realizaci, něco s čím jste se museli potýkat?

R: Problémy jsme asi žádné neměli. Někdy jsme měli problém nabrat ty pracovníky, jak se ty projekty různě posunovaly nebo tak. Tím že se nám podařili najít pracovníci, kteří jsou hodně schopní. Přetáhli jsme dva pracovníky z Úřadu práce.

T: Gratuluji.

R: Holky jsou fakt výborné. Jedna pracovnice je na mateřské. Paní XY je fakt odborně co se týká poradenství pro osoby se zdravotním postižením. Jsem hrozně spokojená.

T: Tak to je dobře. Jakým způsobem jste spolupracovali v rámci projektu s MPSV?

R: Takže s MPSV jsme spolupracovali tak, že jsme dojížděli jedenkrát za měsíc do Olomouce. My jsme tam měli oblastní metodičku pro Ministerstvo práce sociálních věcí. Jezdili jsme i na porady do Prahy a vlastně spolupracovali jsme prostřednictvím toho, že oni nám zadávali ty úkoly, takže tímto způsobem. My jsme se mohli kdykoliv vlastně obrátit na ně s nějakými dotazy. Ještě jsem si na něco vzpomněla. Tam vlastně ze začátku tam měl dohled i nějaký právník přímo v tom Olomouci a to potom nějak asi nikoho nesehnali.

T: Tam měl mít dva, měl být nějaký metodik.

R: Metodička tam byla, měli jsme paní XY a ze začátku tam právě fungoval i pan právník a on potom nějak odešel. My jsme měli dvě metodičky a ony nám vlastně nabízely to právní poradenství, jakože to nahradili něčím jiným z toho Ministerstva práce a sociálních věcí. Když jsme měli nějaké dotazy, tak jsme se mohli obrátit.

T: A obraceli jste se?

R: My jsme se obraceli. Na těch workshopech jsme získali hodně informací, co vůbec to MPSV jakože, o tom sociálním bydlení a tady ty věci. My jsme právě využili toho kontaktu, co nám dali na workshopu v Hradci Králové, protože teď děláme pravidla pro byty a pro to sociální bydlení, tak jsme využili konzultace Ministerstva vnitra. Mně se zdá, že u toho projektu se nám to Ministerstvo práce a sociálních věcí hodně přiblížilo. Oni mohli získat informace i z toho terénu.

T: Bylo to takové oboustranné, reciproční?

R: Přesně tak.

T: Takže dá se říct, že to splnilo vaše očekávání ve spolupráci s MPSV?

R: Určitě. Já jsem byla spokojená.

T: Využívali jste to sociální poradenství. Vaše kolegyně říkaly, že vlastně tady máte nějakou podporu jako lokální, nějakého právníka nebo to sociální poradenství, že se obracíte na někoho, kdo je tady přímo.

R: My tady máme hodně dobrou navázanou spolupráci s občanskou poradnou, kde je takové občanskoprávní poradenství. Hodně spolupracujeme i s tady tou neziskovkou, ten spolek to se jmenuje Pod křídly a tam to s nimi konzultujeme.

T: Změnil se na základě projektu způsob spolupráce v rámci Obecního úřadu?

R: To už proběhlo v roce 2015, 2016, kdy mě podřadili pod sociální odbor právě bytové oddělení, takže se nám to hodně propojilo, což to bytové bylo dříve na majetkové správě a teď je to jakoby tady pod námi.

T: Aha, proto ten projekt na to sociální bydlení, protože to dává smysl v té chvíli, že to máte možnost nějak koordinovat lépe.

R: Jo, přesně tak. Určitě ta komunikace vždycky byla, nějakým způsobem jsme tady spolupracovali, ale díky tomu, že teďka je to bytové pod námi, tak více spolupracujeme třeba s finančním odborem. Je to víc propojené. Ono i teďka to současné vedení po nás chce, abychom jako odbory mezi sebou spolupracovali. Když se řeší nějaký já nevím případ, tak jsou k tomu sezvaní i zástupci jiných odborů, které do toho případu mají vnést jako světlo. Hodně dobře vnímám právě to propojení bytového s tím sociální. Sice někdy je to pak takové, že tam řešíme všechno, co se týká těch bytů a někdy i to, co nám nepřísluší, ale určitě je to hodně dobré.

T: Změnilo se to na základě toho projektu?

R: Určitě.

T: I ze strany toho Obecního úřadu?

R: Jo. To si myslím, že určitě.

T: Jak se vám daří spolupracovat s ostatními aktéry v rámci těch sociálních služeb nebo té sociální oblasti, tím myslím teďka Úřad práce, Městskou policii, ty neziskovky, které jste zmínila?

R: Městská policie je jako součást Městského úřadu, takže tam ta spolupráce je dobrá. Já jsem členem Komise pro prevenci kriminality, takže ty informace jsou předávány v rámci těch setkávání té komise. Teď jsme mapovali bezdomovce tady ve Valašském Meziříčí, tak nám Městská policie jednak nám pomáhá při vytipování lokalit. My jsme měli lokality původně vytipované neziskovkami, které se tady zabývají tou

problematikou, kterou tady máme a pak vlastně nám vytipováala ty lokality Městská policie a dokonce nám dala asistenty prevence, kdybychom se báli na nějaká místa. Já tu spolupráci vnímám, jakože dobře. Úřad práce tam je to takové, že ty vztahy jsou hodně formální, ale ne vždy se tam shodneme na některých věcech, ale tak to prostě asi je.

T: Možná máte trošku jiné cíle, jinak zaměřené.

R: Ano, to bude asi tím. V rámci Frýdlantských dnů se občas s námi nějaká taková společnost setká a řeknou nám, jaké mají novinky na Úřadu práce. Dobré jsou ty Frýdlantské dny. Hodně se dovídáme právě o těch činnostech toho Úřadu práce. Dali nám nějaké svoje letáky, jaké mají vlastně služby, nabídku služeb pro uchazeče a zájemce o zaměstnání. S neziskovkami, když vezmu tu historii rok 2012, tak hodně nás ty neziskovky vnímaly jako konkurenty. Ony nevěděly, co budeme dělat. Ta sociální práce na obci se stále formuje, respektive před tím se dělala taky, ale byla jiná, před tím to bylo tou výplatou dávek, což nás taky někdy mrzí, že člověk má někdy jiný názor. Ale jakože komunikujeme, vysvětlujeme a vždycky k něčemu dojdeme. V průběhu toho roku 2012 se ta spolupráce jakože hodně zlepšila. Nás opravdu přestali vnímat jako ty konkurenty. Hodně se to nastavuje teď, jak je tady nová paní místostarostka a hodně se to nastavuje v tom projektu, kde ona chce, abychom tady byli opravdu ti koordinátoři, abychom věděli jakého klienta, na kterou službu atd. Všechno se vyvíjí, ale myslím si, že k lepšímu.

T: To je dobře.

R: Ta sociální práce na obci se nám zlepšila.

T: Když to vezmete z toho nadhledu, tak máte pocit, že ten projekt nějak přispěl k té spolupráci?

R: Určitě. Tím jak je nás tady víc. Máme nějakého klienta a děláme si společná setkání s těmi zainteresovanými sociálními službami, takže je to takové víc propracované. Před tím to nešlo.

T: Bavily jsme se o té spolupráci s těmi aktéry. Jste spokojená s tou komunikací teďka, jak je to nastavené? Je tam něco, co by se dalo ještě zlepšit?

R: Mně to teďka tímto způsobem vyhovuje. Setkáváme se jedna v rámci případovek s klienty. Tím, že komunikujeme, plánujeme, máme ty pracovní skupiny, probíhají ta setkání, tak jo. Ono třeba jsme potom začali spolupracovat s Agenturou pro sociální začleňování, kde jsme měli taky taková různá setkání těch aktérů v sociální oblasti. Takže i toto přispělo k tomu takovému provázání. Někdy má člověk těch setkávání až moc. Ale zase si říkám každá schůzka boří bariéru.

T: To s tím souhlasím. Mám to jako podobně. K tomu jsme řekly asi všechno. Překážky, které by tam měly být v rámci toho zlepšení, o kterém jsme mluvily? Napadá vás něco?

R: Nenapadá nic.

T: Možná mě napadá předávání informací, když řešíte nějaký případ klienta, který je rozložený ve více mezi těmi aktéry, tak jestli dostáváte třeba od toho klienta informace, které potřebujete?

R: Já jsem teďka byla a za to jsem šťastná právě na tom portálu Ministerstva práce a sociálních věcí, že sociální bydlení. Oni teďka zveřejnili takový materiál předávání informací v rámci prevence ztráty bydlení. Ten materiál je hodně podrobný, takže v některých těch případech jsme museli mít ten souhlas s tím předáváním. Já si myslím, že my dostáváme ty informace, která fakt potřebujeme. Nevím, jak to vnímají

holky. My jsme třeba nevěděly ze začátku, jestli vůbec můžeme mít tu službu, když řešíme toho klienta. Třeba tady ten materiál jsem ráda, že jsem ho našla. Ze začátku to bylo takové ze strany těch služeb takové, my jsme anonymní služba, my nemůžeme na ni nic říct. Ale ono se to fakt tím, že se setkáváme. Já jsem všem těm službám ten materiál rozdala, ať si to nastudují. Poslala jsem to i na Úřad práce. Takže já si myslím, že se vždycky domlouváme na tom adekvátním. Dokonce jsme byli se domlouvat v azyláku, jakým způsobem si budeme předávat informace. Já mám prostě pocit, že se tady lze s těmi lidmi domluvit. Z toho Úřadu práce jsou takový jiný názor na věc, ale to tak prostě je. Oni mají takové to zadání, že mají šetřit.

T: Vy jste přišli 4 nově v rámci toho projektu?

R: V rámci projektu jsme přijali 3 nové pracovnice a to moje místo zůstalo.

T: Takže 3 nové pracovníky?

R: 3 nové pracovníky.

T: Zkoušeli jste ty typové pozice?

R: Typové pozice jsme zkoušeli, nicméně jsme dospěli k tomu, že je lepší, když je to tak, že ten člověk, když si toho klienta jakoby najde, tak aby s ním už potom pracoval. Za náš úřad upřednostňujeme kombinaci. Ne aby byl někdo úplně ten case manager.

T: Spíš aby byl univerzální.

R: Přesně tak.

T: Změnilo se něco u těch nových zaměstnanců toho Obecního úřadu? Co to přineslo?

R: Určitě přínos byl pro ty klienty, ale pro úřad to přineslo, že v rámci obce máme víc prostoru řešit ty nepříznivé situace, to znamená, že se snížil počet těch osob, které byly vystěhované z městských bytů, snížil se vlastně dluh, který ten tyhle osoby měly. Já doufám, že nás vnímají pozitivně.

T: Všichni ti noví zaměstnanci zůstali, což z mé zkušenosti je fakt ojedinělé v rámci těch evaluací, které teďka děláme, takže vám gratuluji, že se vám to podařilo tady tohle to.

R: Aby ti lidé tady zůstali. Já jsem ráda, že ten projekt sociální bydlení budeme dělat, protože ta bytová otázka je taková úplně neukotvená. Tohle je taky takový přínos, že se to takovým způsobem jako kdyby nastaví. Budeme mít tu kategorii bytu komerční, bydlení pro seniory jako byty zvláštního určení, pak máme byty dostupné a sociální. A všechno se nastavuje tady tím, že je nás tady víc a že na to máme víc času. Teď jsem se ztratila.

T: Pořád jsme u té náplně stejné, že se vám to podařilo udržet v rámci toho projektu.

R: Ten úřad ty 3 lidi, tak ty lidi ten úřad nic nestáli, protože my jsme ty peníze dostali v rámci toho projektu, takže projekt, který skončil 31., protože ti lidé byli hrazeni z projektu Systémová podpora přes MPSV, tak teďka jsou hrazeni z toho pilotního ověření.

T: A ten máte na jak dlouho tady ten?

R: To máme na 3 roky. Ty pracovníci mají pracovní smlouvy na dobu určitou.

T: Takže to udržujete?

R: Jo.

T: Co přijde za další výzvu.

R: Já budu zase 3 roky čekat, jako že se to už ukotví na tom MPSV a budou jasné sociální práce na obci. Takže jsem si to posunula o další 3 roky.

T: Takže teďka jak to je, tak vám to vyhovuje tohle to nastavení?

R: Jo, dá se říct, že jo. My tady máme hodně velký problém s tím, že nejsou místa pro seniory. Ten projekt je jen do 65 let a samozřejmě my děláme širokou sociální práci, takže u nás jsou senioři, kteří jsou sami v bytě, a my je nemáme, kam dát.

T: To myslím, že je celorepublikové.

R: Další problém je, že nemáme DPSku. V rámci toho, že ty byty jsou pod námi a můžeme sociálně ovlivňovat bytovou politiku města, tak chceme, aby tady vznikla nějaká DPSka – dům s pečovatelskou službou, který by byl takovým mezistupněm mezi tím domácím prostředím, kdy člověk je někde v patře uvězněný a tím domovem pro seniory, tou pobytkovou. Takže něco, aby ten člověk mohl být ještě v té komunitě.

T: Jasně, aby nebyl společensky odříznutý, ale zároveň aby měl nějakou péči.

R: To je tady ještě náš cíl.

T: Změnil se nějak způsob poskytování té sociální práce v obci s příchodem těch pracovníků?

R: Určitě. Je to v té nabídce. My jsme nemohli tady předtím rozhodit nějaké letáky, že tady děláme nějakou sociální práci, protože bychom to nemohli dělat. Ale pak jsme mohli jak kdyby tu sociální práci nabídnout té širší veřejnosti. Co tady je nás víc, tak byl projekt sociálních služeb, my nejsme sociální služba, ale poskytujeme nějakou sociální práci v rámci jako té obce. Takže chodíme pravidelně na veletrh, máme stánek a můžeme něco nabízet pro tu obec.

T: Rozumím, že to je to prohloubení i v té kvalitě.

R: Přesně tak. Pak může být ta práce nabídnuta široké veřejnosti.

T: Bavily jsme se o tom, že zařazení nových typových pozic se úplně jako neosvědčilo. Vnímala jste ještě nějaké jiné bariéry? Dám příklad, že vlastně přišel nový terénní pracovník, který tady nebyl jako úplně zavedený nebo nebylo to tady zvykem v rámci sociálních služeb, tak jestli jste vnímala, že tam byla nějaká bariéra k jeho přijetí nebo k jeho činnosti?

R: Možná ze strany klientů, protože jsou zvyklé na to jiné osazenstvo. Ze začátku byli takoví nedůvěřiví jako k těm novým pracovníkům, že se nás ptali na ty staré pracovníky. Nějakým způsobem se to prostě dalo a holky jsou šikovné. Vůči těm sociálním službám nebo těm ostatním aktérům tak asi ne, prostě to přijali. U těch klientů asi jo, protože to bylo nové. Já jsem tady, vy jste moje sociální pracovnice. To tak prostě je.

T: Co je podle vás teďka potřeba primárně zlepšit ještě v oblasti práce s klienty?

R: V oblasti práce s klienty? Určitě mým cílem je tady vytvořit nějakou tu metodiku nebo prostě tady nějak ne tu práci úplně standardizovat, ale nějak lépe to uchopit. My máme třeba každý týden vždycky v pátek poradou, kde si říkáme, co je nového, takže pořád se to tady nějakým způsobem nastavuje, ale určitě kdyby

ta standardizace byla v rámci MPSV. Ale pokud to nebude, tak my si tady v rámci té metodiky chceme nastavit nějaká pravidla. Bude to myslím pohodlnější pro ty pracovníky, pro ty klienty.

T: Že tam budou schopni se zorientovat.

R: Přesně tak. Mně se strašně líbilo, byl nějaký workshop taky v Praze a vlastně přednášel tam pan vedoucí z Hradce Králové. Ty už na úřadu standardy mají, ne co se týká sociálně právní ochrany dětí, ale přímo sociální práce.

T: To je pravda.

R: Pan XY.

T: S tím se příští týden potkám.

R: Oni jako nemají projekt, ale už tam jedou v nějakém tom sociálním bydlení, a jak mluvil o těch standardech, tak mi to přišlo takové strašně přehledné pro ty pracovníky. Říkal, že to mají napsané ty standardy, že se s tím každý musí seznámit a jedou podle nějakých těchto standardů. Sice mi sociálně právní ochrana dětí nadává, že jsou jako svázaný, ale zase tak jak jsem byla na nějakých těch poradách, tak jak se to třeba to Ministerstvo práce a sociální práce udělat ve vztahu té sociální práce, tak si myslím, že si vezmou ty negativa, co byli na sociálně právní ochraně dětí, ty standardy, co byly v sociálních službách a že to bude něco mezi tím. Jsem takový idealista.

T: Pozitivně orientovaný. To je v pořádku. S jakými skupinami těch sociálně vyloučených osob nejvíc pracujete? Vy jste zmínila ty seniory.

R: Jo.

T: Že s nimi řešíte tu bytovou otázku.

R: Hodně je to teďka vlastně z těch osob ohrožených ztrátou bydlení. Pak jsou to určitě osoby, které už ztratily bydlení, rodiny s dětmi, ale to bych taky podřadila do kategorie těch lidí osob ohrožených ztrátou bydlení, protože v těch městských bytech hodně bydlí hlavně rodiny s dětmi, které nejsou ale rodiny, které patří pod OSPOD, ale jsou to rodiny, které patří do sociální práce. Jsou tam, ale těch lidí není tak moc a jsou to osoby se závislostmi. Máme tady hodně klientů, kteří jsou jako ti naši opatrovanci, co se s nimi dělá ta sociální práce, jsou to osoby v omezené svéprávnosti. V rámci výkonu té naší sociální práce, co se s těmi klienty setkáváme, tak jsme museli přistoupit k tomu, že jako obec jsme podali návrh na omezení svéprávnosti nějakého klienta, se kterým dlouhodobě pracujeme, protože jsou to většinou lidi, kteří jsou osamělí, na které se nabalují takový ti predátoři.

T: A oni tomu neumí odolat, nemají tu rezistenci.

R: Přesně tak. V poslední době nám dali takové dva návrhy, soud ustanovil opatrovníkem město a je tam s nimi vychovávána i sociální práce, protože ty holky, co dělají opatrovnictví, já vím, že by to tak nemělo být, že snaha ministerstva je, aby opatrovník byl opatrovník a sociální pracovník byl sociální pracovník, oddělené osoby. My to zatím máme nastavené tak, že vlastně ti, co dělají opatrovníky, tak mají na půl úvazek i sociální práci. Je to široké spektrum klientů.

T: Dokážu si to představit. Podařilo se vám to ještě rozšířit díky tomu projektu? Asi ano, jedna z těch podmínek byla rozšíření těch klientů sociálního pracovníka.

R: Určitě. My jsme tam měli nastavené v těch hodnotících kritériích, měli jsme nějaké dlouhodobé a nějaké krátkodobé klienty, takže ty krátkodobé to jsme to číslo, co jsme si dali do toho projektu jako hodnotící kritérium, tak to jsme přeskočili. A ty dlouhodobé ty jsme naplnili, co jsme měli v tom projektu. Ty osoby, které byly s tou podporou nad 40 hodin. To jsme tedy nepřesáhli, ale co jsme měli tím projektem naplnit, tak jsme naplnili.

T: Vyčnívá z toho nějaká skupina víc, pro kterou to bylo nejpřínosnější ten projekt, zároveň kde jste měli největší úspěšnost?

R: Tam je to hodně navázané na to udržení těch lidí v tom bydlení. Tam byla určitě ta úspěšnost větší. Dostali jsme paní, která byla na ulici, pak šla na ubytovnu, pak jsme ji dali do takového jako toho našeho bydlení. To je takový úspěch.

T: Že je tam to zlepšení a vy vidíte, že ten klient se posouvá sám v tom.

R: Přesně.

T: Máte v rámci obce nějaké preventivní aktivity nebo zaměřené jako na prevenci?

R: Určitě.

T: Organizujete to?

R: Tohle neorganizujeme. My máme manažerku pro prevenci kriminality, která je součástí právě městské policie. Je hodně angažovaná v různých projektech. Teďka takový poslední výstup, odbor sociální věcí jsme se na tom spolupodíleli, byla to taková informační brožura, kde je vlastně i kontakt na policii a tak. Jsou tam vlastně i kontakty na sociální práci. Hodně se dělá i těch preventivních aktivit vůči seniorům, pak jsou to nějaké preventivní akce pro děti.

T: Nejezdit, nezvat, nepodepisovat a nerezignovat. Změnil se na základě toho projektu nějaký způsob preventivních aktivit, ovlivnil to nějak ten projekt?

R: Ta spolupráce se prohloubila. Určitě to bylo v rámci toho projektu, protože tím, že oni se tady prezentovali toho města, tak nás začali slyšet.

T: Máte pocit, že teď ta prevence je v dostatečné míře? Máte ještě nějaký nápad, jak by se to dalo zlepšit?

R: Budeme mít teďka na konci měsíce zase schůzku ohledně prevence kriminality, tak třeba zase něco vymyslíme. Teď další nápad nemám.

T: Dobře, pojďme k těm vzdělávacím aktivitám. Já vám tady předložím přehled těch zahraničních pracovních cest a workshopů, jestli mi prosím zaškrtnete ty, které jsou relevantní, kterých jste se zúčastnila.

R: Nějak to okřížkuji. Hradec Králové tam jsme byli. Tam jsem byla na standardech. Nevím, jestli toho 12. 6. 2018. Teď nevím kazuistický seminář.

T: To jsou takové ty v poslední době.

R: Tak tam jsem nebyla.

T: Byly na plánu až ke konci toho projektu, respektive v rámci jeho prodloužení se tam přidávaly.

R: Takže takto.

T: Moc děkuji. Rovnou se zeptám, jestli jste se účastnila, těch co jste se účastnila, jestli jste z nich něco vytvářela, nějaké výstupy?

R: Vytvářeli jsme ty výstupy, ty workshopy. Náš byl určitě, tam jsme vytvářeli dokumentace sociálního pracovníka a sociální šetření.

T: A z toho jste vytvářeli nějaké materiály, které potom byly vždycky uplatněny v rámci toho zpravodaje?

R: Ano, přesně tak.

T: Jak ty aktivity hodnotíte, které jste absolvovala obecně? Jak pro vás byly přínosné?

R: Já to hodnotím kladně. Já za sebe můžu říct, že mě to v té sociální práci posunulo někam dál. Pro mě to mělo význam takový vzdělávací, protože jsem dosáhla titulu bakalářského. Já jsem tu školu skončila v roce 2009. Bylo to takové, že trendy v sociální práci se pořád vyvíjejí. Pro mě to mělo vzdělávací charakter. Takže to hodnotím kladně.

T: Odpovídaly ty aktivity i vašim vzdělávacím potřebám, které máte zanesené v nějakém plánu?

R: Určitě. Když jsme ten projekt připravovali, tak už jsme se do toho projektu, nám to psalo oddělení projektové a už se nás přímo ptali, kterého vzdělávání se chceme účastnit. Kromě tady toho všeho vlastně my jsme měli školení. Taky myslím, že jsme tam měli i ty indikátory na těch 40 hodin akreditovaných školení. Takže toto určitě bylo přínosné, akorát tam k těm vzděláváním se to stále opakovalo, že mohli vymyslet ještě něco jiného. Ale to ministerstvo to připravuje, že je tam nějaký projekt na to vzdělávání. To nám představoval pan XY, tak se na to těšíme, že by to byly nějaké ty webináře. Za sebe můžu říct, že ten projekt byl takový, že jsem cítila, že jsem se někam dál posunula.

T: Takže dá se říct, že to zvýšilo vaši odbornost?

R: Nevím, jak holky, ale já určitě.

T: A konkrétně potom v té praxi jste si vědoma toho, že něco uplatňujete, co jste získala v rámci těch workshopů, anebo se mi nabízí přímo ta zahraniční cesta, jestli nějaký příklad, který jste potom přejala?

R: Určitě v rámci těch workshopů, jednak to sdílení té praxe, příprava těch materiálů. To bych se musela zase podívat do nějakých učebnic nebo do nějakých odborných materiálů. I ten pohled na ty zahraniční cesty je trochu jiný na ty služby. Myslím si, že u nás je teďka v rámci komunitního plánování, jestli nám vyjde ta výzva, tak můžeme v tom ty zkušenosti i v tom využít. Já vím, že je všechno dané zákony.

T: Vnímáte, že ty absolvované aktivity z vaší strany nebo ze stran kolegyní změnilo chod vašeho oddělení?

R: Já si myslím, že určitě. A doufám, že i ony to tak vnímají.

T: Měli jste možnost poskytovat nějakou zpětnou vazbu v průběhu těch aktivit?

R: Určitě.

T: Jakou formou to bylo?

R: Bylo to formou dotazníku. Normálně jsme to vždycky přes mail odevzdávali.

T: Oslovení, hodnotící formuláře nějaké?

R: Ano, přesně tak.

T: Ještě se zeptám na jednu věc a sice a to si všechny kolegyně tady velmi chválily supervizi, kterou tady máte. Je to supervize, kterou jste vlastně měli v tom projektu, ale vy si ji dál udržujete, pokud tomu správně rozumím?

R: Ano, přesně tak.

T: Vy se té supervize účastníte také?

R: Také se jí účastním. Ta paní supervizorka nám dala jednak možnost těch skupinových supervizí, ale máme vlastně i individuální supervize. Já jsem měla možnost i využít pár individuálních supervizí a hodnotím to fakt pozitivně. Zní to asi jako klišé, prevence nástroje vyhoření, ale prostě to tak je.

T: To je potřeba, pokud pracujete s lidmi v těch krizových situacích, tak tohle je nutné.

R: Ne, vždy je to úplně ideální ty vztahy mezi kolegyněmi nebo tak, tak já potřebuji taky takový jiný nadhled té supervizorky.

T: Jako sdělit to někomu.

R: Abych vyšla s řadou těch kolegyň. To je taková pozice a já nejsem nastavena úplně jako, že bych byla rozená vedoucí.

T: Manažerské schopnosti se dají v průběhu života upevňovat.

R: To ona mi pořád říká.

T: Každý se nerodí vůdcem nebo lídrem, a když už tak to nemusí být v tom správném kontextu.

R: Já tu supervizi za sebe v té své pozici to vnímám velice pozitivně.

T: Ještě se zeptám, jestli vy jste pořádali nějaké vzdělávací kurzy v rámci toho projektu?

R: My když jsme měli ta školení, tak se zaplatila jednotná částka. Na těch dvou školení jsme měli i kolegy i z nezisku, udělali jsme takové společné. Jednou jsme pozvali i Úřad práce, pozvali jsme i kolegyně z nějakých neziskovek, sociální rehabilitace, pro osoby z vyloučených lokalit.

T: Tak shrnutí celého projektu, jak ho hodnotíte, kdybyste to měla shrnout do nějakého pohledu svého? Jak ten průběh byste zhodnotila?

R: Určitě mi přibylo více pracovních povinností. Bylo to i náročnější s těmi služebními cestami, že člověk vypadl, často to bylo na 3 dny a potom to bylo znát na té práci. Kdyby byla ta možnost, tak bych do toho šla znova.

T: To tady mám na konci úplně stejnou otázku. Děkuji, že jste mi odpověděla. Máte pocit, že ty cíle, které v tom projektu byly nastavené, že se naplnily ve vaší obci?

R: Za nás to celé, co jsme si nastavili v tom projektu tak určitě. A já jsem spokojená, že se nám tady podařilo udržet ty sociální pracovníky, i když to byla makačka na dalším projektu. Já si myslím, že to je přínosné i pro tu obec.

T: A pro vás osobně?

R: Pro mě osobně asi také jsem spokojená. Sic někdy si říkám, že bych šla pryč.

T: Dokážete říct, co je to pro vás, jednu věc nebo více, co bylo v tom pro vás nejpřínosnější?

R: Hodně přínosné pro mě bylo to, že nás konzultuje ten případ, že jsme taková jako skupina a že si můžeme konzultovat ty případy těch klientů společně. Před tím to moc nebylo možné. I když tady občas máme nějaké konflikty mezi sebou, ale jsme pořád taková skupina lidí, kteří jsou nastaveni pro ten sociální svět. Nikdo neupřednostní nějaké osobní cíle. Ty holky jsou opravdu nastavené na tu práci pro ty klienty. Máme fakt štěstí na ty kolegyně.

T: Tak jestli jste si je vybrala.

R: Jo.

T: Tak na tom máte nepochybně podíl svůj vlastní. Zeptám se ještě na tu činnost pro ty klienty, co byste vlastně z toho zmínila jako největší přínos?

R: Tak určitě že ty holky se jim můžou věnovat hlouběji. Někdy mám strach z toho, že tím že se jim můžeme víc věnovat, tak aby tam nevznikla nějaká závislost klientů k pracovníkům, ale holky hlídají hranice. Doufám, že ze strany těch klientů je tady jako otevřená možnost toho výkonu. Ale doufám, že ti klienti to také tak mají. Někdy mám fakt strach z té závislosti. Musí se jim věnovat déle.

T: Že nebudou samostatní v tomhle tom?

R: No.

T: Že budou spoléhat na to, že ten sociální pracovník to zařídí. Ještě se zeptám na ty výstupy, které v rámci toho projektu vznikly, jestli si myslíte, že jsou udržitelné, jestli vám takto vyhovují, jak jsou?

R: Výstupy?

T: Ať už ta metodika, ten zpravodaj. Přínosy jsou jedna věc a teď jsou z toho nějaké výstupy, tak jestli myslíte, že byly přínosné a jak je udržet dál?

R: Já doufám. Víím, že v nějaké formě ten projekt jede dál, takže já očekávám, chtěla bych, aby ty informace k nám nějak proudily během toho projektu.

T: Aby se to nezastavilo nikdy.

R: Aby se to nezastavilo. Aby to vzdělávání bylo takové fakt propojení s tou praxí, aby to ministerstvo a obce věděly o našich problémech a my ať víme, co se tam chystá. To by bylo fakt takové dobré propojení. Já jsem třeba jela na poradě na kraj, protože tam máme krajské metodiky v rámci Zlínského kraje a ty informace jsem musela hledat. My si rozumíme, ale člověk měl pocit, že na něčem se podílel.

T: To věřím, že je to dobrý pocit, že už máte nějakou praxi, kterou už můžete sdílet dál, a zároveň si z ní může někdo vzít nějaký příklad a může to použít.

R: To jsem byla nadšená. Někde v tom zpravodaji jsme měli něco, co děláme a právě nám volali z nějakého jiného úřadu, že to tam našli. To byla nějaká smlouva o úschově finančních prostředků u klientů, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, tak jestli jim to můžeme poslat. Měli jsme z toho takový dobrý pocit, že jsme to tam zveřejnili a že někdo na to reagoval. Je vidět, že ty zpravodaje někdo čte.

T: To jo, to si myslím, že čte. Napadá vás ještě něco, na co jsem se nezeptala a co byste třeba chtěla doplnit?

R: Asi ne.

T: Dobře, tak v tom případě děkuji za sdílení a děkuji za rozhovor.

R: Já také.

6.1.15 R15

T: Zeptám se v úvodu. Jaká je Vaše pracovní pozice?

R: Vedoucí oddělení koncepcí a sociální péče odbor sociálních věcí a zdravotnictví.

T: Máte nějaké zaměření toho odboru sociální, zaměření činnosti myslím.

R: Jsem původně vedoucí oddělení kriminalistiky mládeže.

T: Vedete ten odbor a teď jestli Vy jako osobně?

R: Ano.

T: Jaké jste měl očekávání při zapojení do projektu?

R: Očekával jsem, že dojde ke zlepšení sociální práce obecně a že si nastavíme lepší spolupráci.

T: Naplnila se ta očekávání?

R: Do jisté míry ano. My jsme personálně posílili, rozjeli lépe multidisciplinární spolupráci, dodělali jsme vlastní standardy a jsem aktivní v pracovních skupinách.

T: A zapojují se do té přípravy výstupů i lidé mimo pracovní skupiny? Odborníci?

R: Myslím, že ne, ona je ta skupina docela široká.

T: Máte dost informací a podkladů k přípravě?

R: Myslím, že ano. Teorie je to nejjednodušší. Dělat teoretické materiály je zadarmo. To je nejsnadnější práce. Pohledem z okna se řekne, jak by to mělo být, a popíšu to. Jestli to mám naroubovat na to, že mám nějaké personální zdroje a finanční, a musím navrhnout model, který akcentuje výstup, tzn. jak to zvládnout s těmito personálními a finančními zdroji, tak je to ta nejtěžší práce. A když se použije pohled z okna, jak by to mělo být nejlepší, bez ohledu na to, jaké jsou možnosti a zdroje, to je samozřejmě snadné. Takové materiály se píší nejlépe. To by bylo stejné, jako kdybyste napsali evaluační zprávu na to, že by bylo dobré vedoucí skupiny nejméně jednou za 14 dní obesílat tím, a tak to prostě pokračuje dál a my se můžeme podívat, jestli na to má schopnosti, má na to čas, jestli ten pracovník na to vůbec existuje, kdo by to dělal.

T: A jestli by to bylo vůbec k něčemu dobré.

R: Jestli je to prostě odtržené od reality, jestli je to teoretické, a vy se neptáte na to, jestli/kdy to někdo udělá, a říkáte, jak by to mělo být. To, jak by to mělo být, je teoretický materiál.

T: Takže v rámci těch materiálů připravovaných by mělo z vašeho pohledu... a to teď je otázka... vyjít více těch praktických částí, které by se daly požívat v rámci těch krajů?

R: Já už jsem toto řekl, protože to je materiál, který popisuje.

T: Ideální stav.

R: Ten stav věcí, který je možný, anebo stav věcí, která je žádoucí.

T: Což vzhledem k tomu, že bylo odhlasováno.

R: To nebylo odhlasováno.

T: Bylo to domluveno?

R: Bylo to zapsáno do teoretického materiálu. Myslím, hlasování tam v životě neproběhlo.

T: Vyargumentováno.

R: Teoreticky vyargumentováno.

T: A úplně celkově, jak hodnotíte zapojení do toho projektu?

R: Jako svoje? Já myslím, že je dobře, že se to dělá. Tahle oblast je důležitá, aby byla podchycovaná. To znamená, že je to určitě dobře. Druhá věc je, že to teoretické uchopení žádoucím výstupem. Jestli ten investovaný čas, úsilí je dobře zužitkováno. Ale to by se člověk musel opravdu i sám za sebe; buďto by prostě musel jít do těch střetů, což za to příliš nestojí, tady nejde o nic pro mě, investuju energii jenom tam, kde to má význam, a dopadlo by to tak, že bych to musel sepsat sám, na což nemám čas. Pak jsem spokojený, že aspoň něco je, přestože to je teoretické, protože je to zachycené odborně, a řekněme si, že ten plán rozvíjí, což si řekneme, že je dobře, procesně i metodicky. I když všechno není podle mého názoru, tak je dobře, že aspoň něco. Řada věcí není podle mého názoru, a přesto s nimi pracuji.

T: A myslíte si, že to naplní ten cíl? Já ho tu mám napsané. Cílem K5 je: prověřit možnosti vzájemné spolupráce obcí.

R: To není pětka. Tady scházejí kraje.

T: Tohle je z projektové žádosti.

R: Tak v tom případě jsou v pětce ještě obce.

T: Obcí a krajů.

R: ...a navrhnout vhodné postupy pro plánování... my děláme tohle. To plánování a zajišťování sociálních služeb, kde probíhá spolupráce obcí a krajů... Já si myslím, že je tam velký důraz na ty postupy při plánování zajišťování sociálních služeb. Ten prostředek, na to je největší důraz. Tohle je to největší. Ta spolupráce mezi obcemi samozřejmě do toho spadá, ale to není tak akcentováno. To je spíše zejména to plánování zajištění sociálních služeb.

T: A daří se tohle naplňovat, i když třeba teoreticky? Navržení vhodných postupů pro plánování a zajišťování sociálních služeb.

R: Tak když někdo napíše teoretický materiál, tak by bylo záhodno, aby to fungovalo... S nějakým dílčím stavem to pomůže, ale jako celek... Ještě jednou se mě zeptejte.

T: Provéřít možnost vzájemné spolupráce obcí navzájem a obcí a krajů a navrhnout vhodné postupy pro plánování a zajišťování sociálních služeb, při nichž probíhá spolupráce obcí a krajů.

R: Jestli tento cíl byl naplněn?

T: Ano.

R: Tak už jenom tím, že se ti lidé potkávají, tak to samozřejmě podpoří, ale že by to bylo něco, na čem to stojí, to asi ne. Asi to pomůže, ale že by předtím nebylo nic a teď to najednou všechno půjde... To já si myslím že naopak ty kraje svými procesy to mají mnohem lépe zvládnuté, než je v tomhle teoretickém materiálu. Myslím si, že když si to ty kraje nepřečtou, tak udělají lépe. Já bych jim to asi nedoporučoval, některé to dělají tak dobře, že to nepotřebují a bylo by to pro ně zbytečné.

T: Takže v praxi těžko říct, jestli je to využitelné.

R: Nevyužitelné.

T: A teď čistě z oblasti teorie, kdybyste to měl nastavit, že by z toho vylezl takový materiál, že by ho ty kraje mohly opravdu používat?

R: Myslím že bych to v tomto nastavení skupiny ani nedokázal. Protože to nemám zapotřebí.

T: Chápu. To je škoda.

R: Radši budu pracovat z těmi 6–7 kraji, s kterými to děláme dobře, a které mají jasné výsledky z hlediska zajištění dostupnosti těch sociálních služeb a pomoci, než že bych teoretizoval, zda mám v pořádku šanony, že zajistím všechny procesy, že budu mít všechny oslovené, že budu mít zajištěné schůzky, všechny pracovní skupiny, a že budu všichni vědět, k čemu jsou navrženi, že budu vědět, k čemu to vlastně slouží... No je to fajn, ale samozřejmě ty kraje fungují jinak. Teď si řeknou, jaký je cíl a jak k tomu cíli mají dospět, kolik mají peněz a kolik zdrojů a podle toho fungují. A nemůžou o tom takhle teoreticky uvažovat. A je to úplně jinak, v tom jako schází to, že část té pracovní skupiny schází to nejdůležitější, a to je vize. Vize, jak být zabezpečovaní. Proto také tak hrozně ulpěli v tom procesním postupu. Procesní postup neodpovídá na to, jaká je vize. Jestli mi rozumíte.

T: Tuším, ale jestli jsem to pochopila dobře... Já jsem to pochopila tak, že tu vizi to jako maluje, nebo to je ten ideální stav. V čem myslíte vizi?

R: Nejprve si každý kraj musí říct, jakou má vizi k zajištění sociálních služeb. Pak teprve může říct, jakými procesy a postupy k tomu dojde včetně toho plánování. Ale tady jsem to postavil do té roviny, že procesní postupy plánování nastaví vize.

T: Jasně, takže pak neodpovídá realitě?

R: Ne. První věc, co jsme řešili, že se má na kraji udělat, je, že musíme vzít vize, abychom si řekli, jak to má být, a jak teprve ty postupy plánování to doplňují, ověřují, zjišťují potřeby atd. Ale když není vize, tak není ani postup. Pak je to pouze teoretické.

T: A tady ten materiál to popisuje obráceně?

R: Ten říká, jaké máme mít postupy, abychom došli k vizi. Ono to zní také teoreticky, ale ono je důležité, že těmi postupy plánování si doplňujete tu vizi. A vzít vizi kraje, což je záležitost členů představitelů, jako roli to má mít, jaká má být podoba. Samozřejmě to můžeme s těmi pracovními skupinami diskutovat, ale ne že začnou subjekty, které realizují sociální služby diktovat, jaká má být vize kraje. A to je stejné jako tady, pak většinou to v rámci té pracovní skupiny diktují pouze dva lidé, protože to oni takto vidí. A my se pouze

řešíme procesy a ne vizi. A doplňovat, rozšiřovat, to je v pořádku, ale ne že to skončili úplně stejně jako tady ti dva lidé mají názor, tak všichni ostatní se přizpůsobí. To je přesně důsledek toho, že procesy ovlivňují vizi.

T: Takže jak jste říkal, že kdyby tam byli zástupci těch ředitelů...

R: To není jejich chyba, to by bylo prostě zapotřebí, aby MPSV více eliminovalo teoretiky. Ale to nikdo dělat nebude. Protože na to nikdo nemá čas. Ti, kdo to jsou ochotní psát... Tak někde to vypadalo tak, že tam bylo dvacet zástupců z krajů, jediný výsledek byl, že tam přestali chodit.

T: Kromě změny osazenstva, je něco, co by mohlo pomoci efektivitě, nebo komunikaci v té skupině?

R: Myslím, že ta komunikace je dobrá a zdravá, my si všichni tykáme, jsme taková falešná rodina, tak se všichni známe, ale to neznamena, že... Zase to respektuju, to není ve zlém. Prostě... v drtivé většině pracovních skupin se podívám na složení a vím, jestli to fungovat bude nebo nebude.

T: Takže se pravděpodobně všichni znáte?

R: V každém sektoru se všichni znají. Říkám falešná rodina. Což je ve všech sektorech. Všichni se vzájemně znají mnoho let, vědí, co od sebe očekávat... Jediná šance je to udělat, že by byli po třetině byly zrušený členství, kompletně, a že by třeba po třetině projektu by přišli noví členové, a poslední třetinu by dělali úplně jiní členové.

T: Jasné, že by to připomínkové řízení bylo několikrát.

R: Ale všichni členové noví. Protože ten, kdo to bude číst, ten, kdo to čte stejnýma očima... Já vím že by to měl porovnávat autor, ale asi nikdo na to nemá náladu. Já bych osobně navrhnul, že v půlce bych zrušil všechny členy a navrhnul úplně nové.

T: A znáte nějaké jiné projekty, z kterých by se dala čerpat ta dobrá praxe? I ta organizační, jak ty věci řešit?

R: Myslím, že ty projekty většinou fungují podobným způsobem. Je dobré, že to je popsáno, o což se tenhle materiál nějakým způsobem snaží, ale je tam méně akcentovaná ta praxe a je tam víc akcentovaná ta teorie.

T: Vy jste mluvil o té organizaci, že v půlce tedy všechny vyměníte, tak jestli znáte nějaké projekty, kde by to fungovalo?

R: Ne, říkám, co by tady bylo řešení. Aby si to někdo nebral osobně.

T: A zároveň aby se na to podíval někdo i z jiné perspektivy?

R: No, v půlce bych to ukončil a pak by pracovala i druhá skupina. Protože ty návrhy jsou až příliš silné.

T: Tak několik silných osobností...

R: Dva.

T: A za nimi to jde.

R: Tak jsou ochotní to psát.

T: Je ještě něco, na co jsem se měla zeptat a nezeptala, nebo byste chtěl doplnit?

R: Tak mně to pošlete, já ještě něco vymyslím. Jako oni jsou dobří, to vůbec nemyslím ve zlém, my se máme i rádi. Ale pokud to má být k něčemu, tak to nemůže být hluboká teorie a musí to vycházet z toho, jaké jsou možnosti. Je to odtržené od té praxe. Já jsem několik dnů v týdnu na krajích a vidím všechny věci, a když ti teoretici o tom neví, tak pak jsou všichni překvapení.

T: Takže kdyby tam bylo větší zastoupení těch krajů třeba? A myslím teď aktivních, aby se nestalo, že tam stejně přestanou jezdit?

R: To je taky jedna z možností, kdyby tam byly zastoupené jenom kraje. Že by první polovinu navrhli teoretici, pak by se jim poděkovalo, a druhou polovinu by měli pouze zástupci krajů.

T: Takže ti, co by ten materiál opravdu měli využít.

R: Ano. To je třeba taky další řešení. Ale nejsem placený za to, abych vymýšlel řešení a jak to dělat, nejsem v pozici supervizora nebo kouče na MPSV, že bych řekl: „Dobře, tak to čtyři měsíce uzavřete ten materiál s těmi teoretiky, jim poděkujte a pak vytvořte novou pracovní skupinu na čtyři měsíce jenom se zástupci krajů a zbytek rozpusťte. Já bych teď řekl: pojďme se scházet nějaký čas, a pojďme tuhle a tuhle kapitulu zrealnit.

T: Děkuji za podnětný rozhovor.

6.2 ROZHOVORY SE SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY OBCÍ

6.2.1 R16

T: Na začátek bych se zeptal, jaká je Vaše pracovní pozice?

R: Pracuji na pozici sociálního pracovníka na městském úřadě.

T: A jaká je Vaše oblast? Zaměření?

R: Zaměření jako pracovní náplň? Sociální práce, potom je to veřejný opatrovník, komunitní plánování sociálních služeb, rodinná politika, sociální kurátor pro dospělé, potom mám na starosti family point a nevím, jestli ještě nějaké záležitosti jsem nevedla.

T: Takže cílové skupiny, zejména dospělí cílová skupina?

R: Dospělí, potom v té sociální práci jsou samozřejmě i rodiny s dětmi. Ta oblast je velmi široká, zdravotně postižení, senioři, tak jak sociální práce to všechno obsahuje.

T: A s kolika klienty pracujete? Pokud se to dá vyjádřit alespoň odhadem?

R: Kteří jsou aktivní nebo kdo přijde třeba jednorázově. Nebo teď myslíte soustavná práce?

T: Řekněme obojí.

R: Já nevím, určitě nějakých padesát, šedesát. Z šesti set. Oni odejdou, ale jsou tady třeba s dalším problémem za rok. Takže je to takové nepravidelné. Já potom mám samozřejmě tady z toho počtu těch padesát, šedesát, kteří jsou takoví pravidelní, s kterými pracuji.

T: Máte ve vaší obci nastavenou strategii v oblasti výkonu sociální práce?

R: Vyloženě nějakým dokumentem?

T: Například.

R: To ne, tady se spíš řeší sociální služby, ale sociální práce v rámci výkonu přenesené působnosti.

T: Takže takové nějaké nastavení, jak jednat s klientem, jakou například časovou rezervu?

R: Vy myslíte nějakou metodiku nebo nějaká pravidla nebo standardy? Ne to tady nemáme. Je to v řešení. Je to spíš o individuálním přístupu zatím.

T: Jaký na to Vy máte názor například?

R: Myslíte upravit do standardů celou sociální práci? Já velmi dobře znám, jaké jsou standardy v sociálních službách. Tady máme takové standardy na sociálně právní ochraně dětí, takže je to určitý takový závazný dokument, který nastavuje skutečně ten postup té sociální práce. Já si myslím že to je určitě samozřejmě i pro začínající pracovníky, když je kumulace těchto činností a to všechno, tak si myslím, že to je přínosem.

T: Kdy jste se do projektu zapojili nebo připojili konkrétně vy, nebo obec jako taková?

R: Jako jak kdy? To bylo podepsáním projektu, tedy od začátku.

T: Vaše pozice v projektu byla jaká?

R: Sociální pracovník. Terénní sociální pracovník.

T: To souvisí s těmi typovými pozicemi, tedy koordinátor nebo terénní pracovník? A jaký na to máte názor?

R: Já jsem byla vyloženě sociální pracovník, který tu svoji sociální práci tady vykonával v předchozí době, takže když začal projekt, já nadále pracovala jako sociální pracovník.

T: A změnilo se pro Vás něco tím projektem?

R: Ten projekt tím, že se tady zaměstnaly další dvě pracovní síly, tak byla možnost se třeba více věnovat klientům. Klienty, které tady pracovníce měly, tak to byli ti nově přichozí a já jsem zůstávala s těmi, s kterými už jsem pracovala. Takže vzhledem k tomu, že jsem tady jako jediný sociální pracovník, ještě s takovou kumulovanou funkcí, tak přínos, mít tu další dvě pracovní síly, byl určitě.

T: Měla jste nějaká očekávání, když jste se do projektu zapojovali?

R: Myslím si, že ta očekávání jsou předmětem toho celého projektu. Nebo ptáte se mně osobně?

T: Vás osobně.

R: Jak jsem se teď zmínila, je to o tom, že byly tady další dvě kolegyně.

T: Je to zejména o tom personálním obsazení nebo se to může týkat i jiných věcí? Nějaké výhody nebo jste doufala, že se něcolepší a podobně?

R: Samozřejmě tím, že je tady více pracovníků, tak ta práce s klienty byla v takovém širším záběru. Nevím, jak bych Vám to vysvětlila. V současné době samozřejmě bez ohledu na to, jestli jsem tu sama nebo jsme tu byly tři, tak stejně tomu klientovi se v plném rozsahu musím věnovat. V tom rozdíl není. Sociální práce se vykonává, ať už v počtu jednoho anebo tří, pořád stejně. To nejde ošidit klienta.

T: Ale může to být spojeno s nějakou větší administrativní zátěží například? Pocítila jste něco takového?

R: Ne. Co se týká vedení tady v OK systému nebo ta sociální práce ne. Zpracovávání nějakých výstupů to je samozřejmé, to asi máte na mysli. Zpracovávání výstupů. To, co dokáží zpracovat tady, sepsat v OK systému nebo nějakou případovou studii, tak si myslím, že tam právě ty případové studie nebo takové věci se zpracovávaly. Pokud s klientem pracuji, tak jsem kompetentní Vám zpracovat případovou studii.

T: A je to spojeno s nějakou časovou náročností?

R: Časová náročnost, potom nezbyvá nic jiného, než dělat tady po pracovní době, dokud to není hotové. To asi takhle je.

T: Byla jste zapojena do přípravy nějakých materiálů souvisejících s projektem?

R: Ano.

T: A do jakých prosím?

R: Byla to příprava dat, údaje týkající se tohoto území a problematiky, která se zde vyskytuje jako zdůvodnění, proč se projektu účastníme, proč žádáme o účast v projektu. Jsem znalá tohoto prostředí a této lokality, takže se to týkalo problematiky sociální oblasti, ať už to byla nezaměstnanost, různé sociálně patologické jevy, které se tu vyskytují, počty klientů, to, co všechno já eviduji a mám přehled. Přinesla jsem tyto údaje.

T: Spolupracovali jste s nějakými jinými aktéry zapojenými, ať už jiné obce, úřad práce, policie?

R: Samozřejmě, ta spolupráce tady probíhala vždycky, už i dříve samozřejmě. Ať už je to spolupráce s obcemi, ORP, s lékaři, s policií, s městskou policií, s různými poskytovateli sociálních služeb, je to dost široká oblast. Je tady pracovnice sociálně právní ochrany dětí, jiné úřady, které vlastně si ty klienty předáváme, protože se přestěhovávají a pobývají na různém území jako osoby bez přístřeší, takže je to spolupráce s nemocnicemi.

T: Pociťovala jste nějaké problémy z této souvislosti? Nějaké bariéry?

R: V souvislosti se spoluprací, tak ta spolupráce, to jsem se ještě nezmínila, třeba ten úřad práce, samozřejmě poskytování dávek státní sociální podpora, hmotná nouze. Tak tam úřad práce občas těžko

může dělat sociální práci, pokud klient nemá finanční prostředky a nemůže dosáhnout z jakýchkoliv důvodů na sociální dávku. Takže pokud se to nezaplatí, tak asi toho klienta těžko posunujeme v některých případech.

T: Takže ta spolupráce například s úřadem práce je podle Vás jaká?

R: Tak například někdy tam problém byl, že se musely hledat jiné zdroje, jiné možnosti řešení. Tam potom je to o tom zapojit více aktérů. Třeba sociální služby mají určité možnosti. To byla například potravinová banka nebo charitní šatník. A další věci se snažíme zajistit z nějakých jiných zdrojů anebo z darů, které se snažíme získat. Ať už tedy posbíráme, vyhlásíme to nějak tady mezi zaměstnanci a školní potřeby, aktovky a takové věci se snažíme také získat i jinak pro naše klienty.

T: Když se vrátím ke spolupráci s úřadem práce, tak v čem si myslíte, že spočívá ten problém nebo ta bariéra? Myslíte si, že je to o lidech nebo něco je špatně nastaveno?

R: No tam je to o té komunikaci, kdy to často chtělo vyjasnit si možnosti a kompetence. Když je zapojen sociální pracovník a pracovník úřadu práce, který vyplácí dávku a samotný klient, tak musí dojít k nějakému souladu těch aktérů. Ale kolikrát třeba i bylo, že možnost poskytnout dávku by byla, možná by to šlo provést, ale je tam daleko více požadavků kladených ze strany úřadu práce. Protože pokud se jedná o výplatu peněz, tak chtějí mít všechno perfektně doložené. Takže tam potom bývá problém v tom, získat veškeré podklady, které by na jiných pracovištích třeba nepožadovali, takže se to snažíme vždycky nějak vykomunikovat.

T: Ale ta komunikace není tedy ideální?

R: Tak asi není, ale to už souvisí s rozpadem celé té oblasti, kdy hmotná nouze odešla pod úřad práce a někteří sociální pracovníci zůstali na městských úřadech.

T: Co například spolupráce s ostatními obecními úřady?

R: Spolupráci tady máme, nebo pokud bych mluvila já za sebe, tak jako sociální pracovník se pohybuji po obcích. Vzhledem k tomu, že zajišťuji i komunitní plánování sociálních služeb, smlouvy s obcemi na spolufinancování sociálních služeb, tak jsem neustále v kontaktu se starosty, kteří jsou informováni v jakých záležitostech, s problémy občanů v sociální oblasti se mohou obracet na mě nebo na sociální odbor. Jsou informováni a průběžně jsme v kontaktu anebo při návštěvě konkrétních obyvatel dané obce. Je to třeba i řešení sociální situace konkrétního obyvatele v součinnosti se starostou obce.

T: Takže tato komunikace je podle Vás vyhovující?

R: Bez problému tak je nastavená.

T: Když se podíváme na spolupráci s městskou policií, respektive s policií ČR, tam spatřujete nějaké problémy?

R: Městská policie patří pod město, takže tam v tom není problém a policie ČR tam také ne, vzhledem k tomu, že jsem také současně kurátor pro dospělé tak se obracejí na mě a já jsem s nimi v kontaktu ve věci některých klientů.

T: Je ta spolupráce častá, třeba na denní bázi?

R: Denně ne.

T: Jak často tedy?

R: S policií ČR to je nárazově, jednou do měsíce, jednou za dva měsíce, to Vám opravu nemohu říct. Záleží, co je to za klienta nebo když někdo přijde a řešíme tady nějaké trestní oznámení, kdy je potřeba toho klienta i doprovodit. Spolupráce s policií je.

T: A neziskové organizace v Bučovicích? Máte nějaké?

R: My tady neziskovky v sociální oblasti nemáme. Jedině, že by nějaké neziskovky dříve působily, že dojížděly nebo tak, ale v současné době spolupracujeme se sociálními službami, registrované sociální služby.

T: Zmínila jste potravinovou banku, tak bych se k ní mohl více zeptat?

R: Potravinová banka je tady i spolupracujeme s potravinovou bankou ČR. To je tady i zajištěno, že si můžeme odebírat potraviny, to by Vám asi vysvětlila paní XX. A jinak potravinová banka byla ještě dříve. Byla podle potřeby využívána, která je pod charitou, charitní poradna tady toto zajišťovala nebo má dodneška v kompetenci, ale tam rozsah potravin pomoci býval různý. Někdy měli potraviny dokonce i balíčky, ale potom třeba bylo období, kdy měli jenom něco základního, bohužel. Takže my to máme takhle zajištěno a jinak charitní šatník je charity Hodonín, tam je to také po dohodě anebo Adra ve Vyškově.

T: A s tou spolupracujete jako s okresní SP?

R: Ano.

T: A jakým způsobem, například?

R: Tam je to i tak, že na základě doporučení nebo vyjádření sociálního pracovníka je možno, že občan si tam může jet nějaké ošacení vybrat, vyzvednout anebo tedy v součinnosti s vedoucí je možno to za klienta vyzvednout. Dopravíme to přímo jemu, nemusí jet až do Vyškova. I takhle se charita snaží, Charita Hodonín má ten šatník v Hodoníně a víceméně to doveze na objednání. Tam se domlouváme na konkrétní velikosti ošacení toho klienta, obuvi a tak.

T: A to se týká zejména bezdomovců?

R: Ano, jsou to bezdomovci, ale také to můžou být klienti, kteří mají nestandardní způsob života. Kdy ošacení potřebují víceméně ani ne tak už prát, ale oni mění to ošacení. Tam je problém u nich, že mají

takový způsob života. Anebo pro rodiny s dětmi. I pro ty malé děti můžeme zajistit. Ten šatník nedá se říci, že by to bylo pro jednu skupinu. Je to podle potřeby, komukoliv jsme ochotní zprostředkovat pomoc.

T: Jakým způsobem jste v projektu spolupracovali s MPSV? Dokážete si vybavit něco?

R: Tyto záležitosti řešila paní vedoucí.

T: Takže Vy si nejste vědoma nějaké spolupráce s metodickou podporou, s právníkem?

R: Přímo já tady toto jsem s právníkem neprojednávala. Záležitosti týkající se vedení nebo řízení projektu ne, to paní vedoucí.

T: Ale byla jste si vědoma například nějakých možností, třeba o tom právníkovi konkrétně, kdyby u Vás nastala nějaká situace s klientem, kdybyste potřebovala nějakou právní radu, výklad, interpretaci, cokoliv. Byla jste seznámena s tou možností, že v rámci projektu se Vám nabízí spolupráce s právníkem nebo s krajským metodikem?

R: Přímo pro konzultaci konkrétního případu? Myslíte jako právník, který by mi poradil jako sociálnímu pracovníkovi?

T: Spíš jsem měl na mysli krajské metodické kanceláře.

R: Ale s možností, že sociální pracovník se může v záležitosti nějakého klienta obrátit a projednat nějakou právní záležitost, ne.

T: Účastnila jste se vzdělávacích akcí?

R: Tak vzdělávací akce, jako bylo školení, které bylo hrazeno z projektu.

T: Ano, to jsem měl na mysli, a jestli jste se například účastnila zahraničních cest?

R: Ano, byla jsem na jedné zahraniční cestě.

T: Kam?

R: To byl Berlín.

T: A jaký na to máte názor?

R: Berlín byl zaměřen na uprchlictví, problematika uprchlíků, přímo konkrétně v Německu. Konkrétně, já nevím, už samotná účast delegace v uprchlickém zařízení anebo tam byla možnost besedy, byli jsme seznámeni s celou problematikou. Prvotní otázka vládního úředníka, který je pověřený záležitostmi uprchlictví, byla, proč tam se o to zrovna zajímáme my, zajímalo ho, jestli my se vůbec setkáme s uprchlíky. Byl zajímavý jejich pohled, že Česká republika nepřijímá uprchlíky. Myslíte pro můj osobní přínos?

T: Jestli Vám to třeba něco dalo? Nějaké odborné znalosti?

R: Určitě, vzhledem k tomu, že se nadále vzdělávám, tak tady v té oblasti pro můj osobní náhled to mělo velký přínos. Pro mě osobně. Ale pro moji práci, kdy já s uprchlíky nepracuji, tak to nevyužiji.

T: Účastnila jste se nějakých porad v souvislosti s krajskou metodickou kanceláří nebo to měla na starosti paní vedoucí?

R: Paní vedoucí.

T: Vnímáte, že se změnil na základě projektu způsob spolupráce mezi Vaším odborem a obcí jako takovou, obecním úřadem? Dokážete posoudit nějakou změnu?

R: Jako myslíte obcí jako samosprávou, jako vedení města? Sociální práce se vykonávala před projektem, vykonávala se v projektu, vykonává se po projektu. A spolupráce je stále pořád stejně nastavená nebo stejné kontakty. Například když se něco vyskytne, zavolá starosta, místostarosta, kdokoliv může na něco upozornit, sdělit, zastupitel. Dneska se mnou mluvil jeden pan zastupitel ohledně klienta.

T: A nevnímáte nějakou změnu? Zlepšení, zhoršení případně?

R: Ne, spolupráce je stále, je to o komunikaci. Myslím si, že se na nás obracejí s jakýmikoliv upozorněními, náměty, řešení. Tak to tady probíhalo a probíhá.

T: To je dobře, protože my jsme například v jiných obcích slyšeli názory, že ten sociální odbor je trochu přehlížený a je to taková možná zanedbaná část.

R: Hodně sociálních odborů, to Vám mohu říct, že před dvaceti roky sociální odbory byly na tom tak, že opravdu to nebylo nic tak populárního. Vždycky si mohli myslet, ti pracovníci jsou takovými popelkami.

T: Že je to taková možná nevděčná práce trochu.

R: Protože je to práce s klienty, kteří do toho úřadu, do té budovy docházejí v tom stavu, v jakém jsou a což by asi jiní neradi viděli, aby se potkávali třeba s těmito lidmi. Kolikrát některé úřady mají sociální odbory v detašovaném pracovišti mimo hlavní budovu. Třeba někde to tak bývá nebo dříve to tak také tady bylo do roku 2011.

T: A nějaká podpora ze strany obecního úřadu? Vše zůstalo podle Vašeho názoru při starém? Nezměnilo se nic?

R: Podpora, vždy tam je zájem obce řešit sociální situaci, abychom tady například neměli bezdomovce na lavičkách. Takže zájem obce je pořád stejný. Vedení je stále, stále je to o tom řešit sociální situaci občanů tak, jak je to v zákoně. Každé obci, každému starostovi v obci by se určitě nelíbilo, kdyby tam měl nějakého obyvatele trvale na jedné lavičce.

T: A když jsme se bavili o té spolupráci, ať již s okolními obcemi, s policií, úřadem práce, myslíte, že na tuto spolupráci, případně komunikaci s nimi měl vliv ten projekt? Případně jaký vliv?

R: Tady ta spolupráce byla nastavená v předchozí době.

T: A Vy to můžete právě srovnat?

R: Tak to, co jsem tady dříve v této oblasti potřebovala, komunikovat spolupracovat. Některé věci jsem řešila i v rámci komunitního plánování sociálních služeb. Schůzky, kdy jsem pozvala další zainteresované strany, byly tam vždycky sociální služby. Dokázali jsme tam i v rámci komunitního plánování schůzek se sociálními službami vyřešit i konkrétního klienta anebo si sjednat samostatnou schůzku. Takže záležitosti multidisciplinárního týmu, tedy spíš se jednalo o schůzku ve věci klienta. Nebo jsme to řešili telefonicky, spolupracovali, tak, jako to tady bylo nastaveno dříve. Bez toho bych já pracovat asi nemohla. Protože to je určitý okruh spolupracujících, kdy se jedná o to zkoordinovat vše tak, aby se pomohlo klientovi. Vzhledem k tomu, že jsem tady sama, si toto já dokážu nastavit.

T: Co se týká příchodu nových sociálních pracovníků v rámci projektu, kolik jich přišlo?

R: Dvě pracovnice.

T: A jaké byly jejich typové pozice?

R: Sociální pracovníci, také v terénu anebo podle toho projektu ověřování nastavení sociální práce, takže tam byly nastaveny podle projektu.

T: A když se k tomu ještě vrátím, tak ten názor na to máte jaký? Na ty typové pozice konkrétně? Protože konkrétně já mám takový pocit, že pro člověka není úplně ideální, když v terénu pracuje s někým a pak když přijde do kanceláře, tak u stolu sedí někdo jiný. Mluvím o nějaké důvěře, která se naváže už v terénu. Jaký na to máte názor Vy?

R: Vzhledem k tomu, že ten člověk, když ho vyhledáte, komunikujete s ním, tak je to o tom, že chce spolupracovat s někým konkrétním a potom už by asi chtěl toho jednoho. Já to beru tak, že běžně s kým začnu spolupracovat, ať už v terénu nebo v kanceláři, pak jdu následně do terénu si to ověřovat a řešit. Tak si myslím, že to vyhovuje spíše, když je tam vždy ten jeden pracovník. Je to o důvěře a o tom, kolikrát že ti lidé se svým problémem, když už se svěří, tak bez dalších svědků. Když tady člověk sedí v kanceláři s další kolegyní, tak je zřejmé, že jsou situace, kdy jsou to takové intimní záležitosti, kdy to sdělí jenom jedné osobě.

T: Dá se říci, že ty typové pozice splývají? Měla jste ten pocit u těch dvou nových pracovnic, které zde byly?

R: Nedá se vyloženě, to říci, že by někdo striktně jenom dodržoval to, že je terénní pracovník a někdo jinak. Tam byla práce tak, jak Vám popisují svoji práci. Že je to práce ať už v terénu, tak potom i v kanceláři. Myslím si, že to splývá. Je to pořád jedna a tatáž sociální práce. Nemohu odlišovat, že zrovna jenom díky tomu prostředí, kde jednáme, tak by měl jednat někdo jiný.

T: Ale možná to může být, že někdo má vlohy například lépe komunikovat? Někdo zase spíš sedí v tom svém pohodlí, má v hlavě ty zákony, administrativu, lépe se vyzná v nějakých systémech.

R: Dobře, ale s tím klientem se něco řeší a je potřeba i získat informace ze širšího okruhu. Je to z kruhu té rodiny, třeba z okruhu obce, podívat se skutečně, kde se nachází, v jakém stavu je, kolikrát mají rozpadající se dům, co je tam potřeba zajistit, v jakém je co stavu. Kolikrát informace mohou být matoucí nebo takové zkreslené. Konkrétní pomoc se těžko řeší přímo od stolu, to je potřeba prověřit, a to by měl skutečně ten sociální pracovník. Jinak se jedná s klientem, který přijde do kanceláře a sociální pracovník je v pozici úředníka, kdy klient má pocit, že ten úředník má navrch. Jinak se klient projevuje, když je ve svém domácím prostředí. To takhle je, to jsou základy sociální práce, které jsou zřejmé, že s klientem v domácím prostředí kolikrát to i lépe projednáte a se zapojením dalších členů, pokud to jde. Pokud je to možné, tak se s klientem lépe mluví v domácím prostředí.

T: Bude otevřenější určitě.

R: Zase záleží typově, jaký je to klient. To také, nemohu říct jednoznačně.

T: Jaký největší přínos podle Vás měl příchod nových sociálních pracovníků? S výjimkou tedy toho, že bylo více času na klienty, což je asi zřejmé?

R: Že se věnovaly nově příchozím klientům. Myslím si, že každý sociální pracovník je na dostatečné úrovni vzdělanosti a znalostí, že nové pracovnice řešily problematiku klientů tak obdobně, jako já.

T: A změnila se například podle Vás kvalita poskytované péče, pomoci?

R: Jako v čem by se měla změnit?

T: Změnit nebo zlepšit například? Což asi souvisí s tím časovým fondem.

R: Ne, to je to, co jsem Vám řekla v úvodu. Pokud máte na mysli, že teď mám méně času a že toho klienta odbudu, tak to v žádném případě.

T: Ale nabízelo se více času, což je například spojeno s vymýšlením nových řešení, nových variant, více do hloubky se možná věnovat tomu člověku.

R: Ne, to se tak nedá říct. Protože vždycky klientovi musíte ten čas věnovat, jakýkoliv je. Některý klient potřebuje se svým problémem krátký čas, protože problém se vyřeší a někdy to řešení problému spočívá už jenom v tom ho přesvědčit, informovat, nabídnout mu možnosti, nechat ho rozmyslet. Takže ten čas, jako sociální pracovník, se mu musím věnovat. Nikdy to není na úkor toho, že já zrovna nemám čas, to v žádném případě, to bych se nikdy nedopracovala nějaké pomoci.

T: Ale máte nějakou pracovní dobu a někdy je těžké vlastně vyjít vstříc všem na 100%.

R: Ne, vždy ta práce by měla být zkoordinovaná. Jsou záležitosti, kdy přijde klient a něco požaduje. Sepsání něčeho například. Takže klienta objednáme na další termín, sesbírám podklady, vypracuji, a mám na to čas. Jsou věci, které je potřeba řešit okamžitě, například krizová situace, tak to se řeší okamžitě. Takže to je zase o tom umět si rozložit práci, Takže to, jestli tady byly ty dvě pracovnice projektu, tak určitě ano, odlehčily

mi, ale já se stejně pořád, ať už to jsou nově příchozí či stávající klienti, jím stejně musím věnovat. Asi je to také obdobím, kdy klienti chodí v takových určitých obdobích s problémy, například se řešila dluhová problematika. Bývalo období, kdy se hodně řešily dluhy a to bylo spíš takové jednání, kontakty s exekutory, se soudy a tak. Teď zase poslední dobou více je problematika seniorů, umísťování do domovů pro seniory, do domovů se zvláštním režimem, psychicky nemocní a tak. Prolíná se to, ale teď pociťuji větší problematice u seniorů. Zdravotně postižení a psychicky nemocní.

T: Co by podle Vás dokázalo zlepšit poskytování pomoci v oblasti práce s klienty? Nějaký Váš osobní názor. V čem to spočívá?

R: Samozřejmě já si myslím, že aby se dosáhlo požadovaného cíle spolupráce s tím klientem, tak je to velmi specifické. Jak jsem Vám řekla, pokud se týká oblasti seniorů, zdravotně postižených a psychicky nemocných, tak tam bych viděla spíš problematiku v tom nedostatku sociálních služeb, odpovídajících pobytových zařízení. Jedna věc je pomoci klientovi podat deset žádostí, ale vyjednávat se zařízením, aby tam byl přijat, to je jiné. Další problém je, že kapacitní možnosti jsou limitující. Tedy to, co by mně v práci více pomohlo, tak to jsou různé oblasti, to bych mohla tady vyjmenovávat, co všechno by bylo potřeba pro klienty. Možná kdybyste to více zkonkretizoval.

T: Myslím, že se shodneme, že je to zejména o tom personálním obsazení, zkrátka že záleží na lidech.

R: Teď máte na mysli?

T: Poskytování obecně, ten přístup. Poskytování pomoci. Protože asi se Vám práce hromadí.

R: Že se mi hromadí, to bych mohla tvrdit před projektem. To se nedá říct takto, klienty řeším průběžně.

T: Máte pocit, že se díky projektu rozšířil počet nebo okruh klientů? Nebo to nemělo žádný význam?

R: Že by se rozšířil počet?

T: Jestli měl projekt nějakou souvislost s navýšením klientů, počtu klientů.

R: V projektu sociální pracovnice pracovaly s určitým počtem klientů, tito klienti tady bydlí, jsou tady doposud, chodí nebo přijdou, buď to pracovnice vyřešily anebo klienti průběžně s problémy chodí.

T: Ono to možná souvisí s preventivními aktivitami, jestli jste vyvíjeli vy jako obec. Přilákat ty klienty, nebo možná naopak právě, aby ti klienti nemuseli docházet každý měsíc s novým problémem.

R: Tam se jedná o to, že samozřejmě v rámci depistáže, s klienty nebo ve spolupráci s obcemi jsme už cíleně, za konkrétním obyvatelem té obce se dostali. Kolikrát jsou to senioři. Nemusí vůbec sem chodit jenom pro to, aby mě tu vyhledali. Klienti jsou navštěvováni právě v domácnostech.

T: A máte pocit, že příchod těch dvou nových sociálních pracovnic měl pro nějakou konkrétní skupinu osob největší přínos? Teď jste zmínila seniory.

R: Ty pracovnice měly různé klienty z různých cílových skupin, takže já si myslím, že ono se to tak stále proměňuje, rozměňuje. To byste se musel zeptat těch konkrétních pracovnic, jaké problémy převažovaly. Ale já to stále vidím, že jsou různé skupiny obyvatel s různými problémy a teď třeba je období, že se více zabýváme seniory. Já tady toto všechno monitoruji, mapuji i také proto, abych měla podklady pro komunitní plánování sociálních služeb, takže se v tom pohybuji.

T: Přece jen, možná pro nějakou konkrétní skupinu osob měl ten větší časový fond v podobě dvou pracovnic nějaký význam?

R: Samozřejmě, bylo v řešení bezdomovectví, osoby bez přístřeší, byli tam i senioři, byly tam nějaké zdravotní stavy. Já si myslím, že pro oblast těch, co se vyskytovali v té době jako osoby bez přístřeší. V první řadě jsme se samozřejmě zaměřovaly na osoby bez přístřeší, což je běžné, jakmile je určité období podzim, zima, tak se tady vyskytují tyto osoby ve větším počtu, a tak to se musí stále průběžně řešit. Ještě bych tedy zmínila tu spolupráci při řešení bezdomovectví samozřejmě s majiteli ubytoven.

T: A tam ta komunikace byla v pořádku?

R: Z mého pohledu, kdy vlastně s nimi spolupracuji, tak ta komunikace je v pořádku. Protože zase i ty samotné ubytovny zase mají problém v komunikaci s úřadem práce. Tam je vyvíjen určitý tlak na ně.

T: Když se vrátím k těm aktivitám, předpokládám, že tady máte nějaké letáčky a podobně?

R: Informační materiály, ano.

T: Souvisí to nějak s projektem? Že byste se například někde na workshopu dozvěděly, jak lépe vyvíjet preventivní aktivity apod.?

R: Já jsem na workshopu nebyla.

T: A co vzdělávání a supervize, účastnila jste se Vy konkrétně?

R: Vzdělávání?

T: Supervize, účastnila jste se?

R: Já jsem na supervizi také nebyla.

T: Ne? Ale tady na odboru supervizor byl.

R: Ano

T: A on měl tu skupinovou supervizi, ne?

R: Pracovně, ano.

T: Takže vy jste se vůbec toho neúčastnila. Dobře. Teď bych Vás požádal, abyste mi zadržela, kde všude jste byla. Vy jste říkala, že jste neworkshopovala, tam je ten Berlín. To už je všechno?

R: Ano.

T: Tak jenom zahraniční cesta. Setkala jste se se zpravodaji sociální práce? A jaký máte na ně názor, pohled? Je to podle Vás užitečné?

R: Zajímám se spíš o odborné články, sleduji různá periodika.

T: A konkrétně, když se teď podíváme na zpravodaje sociální práce. Dá se říci, že jste využila něco z nich nebo nějaké články či zajímavosti?

R: Využila jsem spíše informační materiály.

T: A jsou užitečné podle Vás?

R: Pro odbornou veřejnost?

T: Pro Vás konkrétně.

R: Nevím, vybrala jsem informaci o účastnících toho projektu, o problematice daného města. Nevím, toto bych asi nehodnotila. To je na zhodnocení jiných, já se spíše zajímám o odborné články.

T: Když se vrátím k té zahraniční cestě v Berlíně, poskytovala jste nějakou zpětnou vazbu? Psala jste nějaký výstup nebo podobně?

R: Teď si nejsem jistá, myslím, že byl nějaký dotazník. Já se pohybuji v širších oblastech a těch dotazníků chodí hodně. Já si myslím, že jsem hodnotila tuto služební cestu dotazníkem elektronicky.

T: Přesuneme se do finální fáze, jak byste ten projekt zhodnotila?

R: Jedná se o poskytování sociální práce sociálně potřebným a asi víc bych k tomu neřekla.

T: Spíš z Vašeho pohledu, jestli to naplňovalo nějaké očekávání, jestli to bylo užitečné?

R: Já se k tomu nebudu vyjadřovat.

T: Dobře. Jak hodnotíte zapojení obce, do tohoto projektu, pokud nepůjde o Vás osobně ale o obec jako takovou.

R: Sociální práce určitě, tak jak se vykonává tady na obci, tak určitě je tady hlavně přínosná pro město, pro celé ORP. Brala bych to tak, že sociální práce je potřeba, aby se vykonávala.

T: A ten projekt měl nějaký smysl podpořit tuto práci?

R: Určitě, ta práce se asi i více zviditelnila, byla více propagována.

T: Takže tam nějaký smysl vidíte.

R: Ano, je to asi o tom, že ta sociální práce byla zpropagována, viditelná, ale v rámci toho projektu.

T: Myslíte, že to zviditelnění, zpropagování zůstalo, nebo to „odešlo“ s koncem projektu?

R: Vždy je myslím si, snahou každého pracovníka tu svoji práci dokázat prezentovat a mít určitý okruh odborníků, i zapojení třeba starostů. Tam už je také prezentace, propagace té sociální práce. Takže já si myslím, že kdokoliv, kdykoliv se na nás obrátil, tak vždycky získal informace o tom, že je tady poskytována sociální práce pro ty určité oblasti, přehled o těch oblastech. Já si myslím, že ta informovanost je důležitá a tento projekt tyto informace propagoval, zviditelňoval.

T: A mě právě zajímá, jestli máte pocit, že to zůstalo stejné, to zpropagování. Nebo tím, že projekt skončil, tak například vše se vrátilo do předchozího stavu? Pokud to můžete zhodnotit?

R: Ten stav byl asi takový, že sociální práce se tu poskytovala a poskytuje nadále a je propagována podle našich možností, příležitostí. Účastníme se porad starostů, kde se stále předávají informace, paní vedoucí se účastní zastupitelstva, do Rady města stále nějaké materiály dáváme. Takže my jako sociální odbor nebo ta sociální práce je propagována naší prací. Takže tak, jak tu práci jsme před tím projektem tady dělali, tak děláme stále. Je viditelná tím, a teď to spíše otočím spíš k těm sociálním službám, protože samotný komunitní plán sociálních služeb, samozřejmě to je záležitost sociálního odboru, zpracovává se to tady, je tam cílovou skupinou i problematika osob bez přístřeší, s patologickými návyky a stále se to prolíná. Všechno se to prolíná.

T: Zapojila byste se do podobného projektu znovu, nebo doporučila byste ho, kdyby se jiná obec hlásila? Váš názor?

R: Určitě, když by ta problematika byla v té dané obci, kdyby to řešilo cílovou skupinu problémů, tak si myslím, že ano.

T: Úplně poslední otázka. Napadá Vás něco, co byste chtěla doplnit, na co jsem se třeba nezeptal?

R: Myslím, že to je asi všechno.

T: Děkuji

6.2.2 R17

T: Úplně první se zeptám na Vaši pracovní pozici?

R: Sociální pracovník.

T: A nějaká oblast zaměření, jestli jako terén?

R: Všechno.

T: Všechno co je?

R: Všechno co Vás napadne.

T: A se všemi cílovými skupinami?

R: Ano.

T: Takže cokoliv ze sociální práce?

R: Ano.

T: Máte na Kladně strategii výkonu sociální práce nebo v rámci oddělení nebo něco takového?

R: Ne.

T: Nic o čem byste věděli?

R: Ne.

T: A v tom projektu jste celou dobu?

R: Jsem tam celou dobu jako stávající pracovník.

T: Jasně. A vaše pozice byla taky sociální pracovník?

R: Ano.

T: Měla jste nějaké očekávání, když jste se zapojovala?

R: My právě jsme očekávali, což se právě podařilo, že se tady posílí ta sociální práce, že nám tady zůstane ta kolegyňka. Opravdu nás je strašně málo a těch lidí je moc, takže jsme očekávali, že právě ta kolegyňka tady zůstane a zmapování toho terénu. My vlastně neměli při té práci tolik čas, takže ty projektové pracovníce za ty dva roky krásně terén zmapovaly.

T: A jestli to chápu dobře, tak kolegyňky přišly dvě?

R: Přišly dvě.

T: Takže očekávání byla naplněna, dá se říct?

R: Naplněna.

T: Bylo něco, co nebylo úplně naplněno?

R: Myslela jsem, že tady ty dvě kolegyňky zůstanou.

T: Chápu a jedna odešla do důchodu. Ona by možná i zůstala.

R: Kdyby byla o trošičku mladší.

T: A co bylo součástí vaší pracovní náplně projektu?

R: My jsme v podstatě vykonávali svoji činnost ve spolupráci s těma projektovými pracovníci. Chodili jsme společně na depistáže, společně na šetření. Na začátku jsme je jako mentorovali, vysvětlovali jsme jim prostě jako sociální práci, dávky.

T: To asi nebyli v důchodu, spíš po škole?

R: Ne. Ta co nastoupila první, ta byla mladoučká. Ta kolegyňka myslím, že už pracovala v sociálních službách. A vlastně ta co odešla do toho důchodu tak to byla pracovníce OSPODu, byla to kurátorka pro děti.

T: Byla to jiná oblast sociální práce.

R: Bylo to pro jinou cílovou skupinu, což bylo pro ni taky něco úplně jiného.

T: Jasně, chápu.

R: Takže vlastně mentorink a společné šetření, společné šetření, společní klienti, pak jsme si ty klienty přebrali po ukončení projektu.

T: Zapojovala jste se nějak do přípravy materiálů v rámci toho projektu?

R: Určitě, když bylo potřeba nějaký materiál pro MPSV, tak jsme si na to sedli a společnými silami jsme to připravovali. Jezdila jsem na setkání s MPSV. Střídali se tam vždycky projektová pracovníce a stávající.

T: Jasně. A jak ta příprava probíhala? To jste si nějak rozdělovali práci nebo dohromady?

R: My hodně propagujeme týmovou práci. Prostě jsme k tomu sedli a dali hlavy dohromady. Takto fungujeme běžně.

T: Tak to je úplně ideální.

R: Ono to jinak nejde.

T: Zapojovali jste další subjekty, třeba Úřad práce?

R: Ano, byla tam spolupráce s Úřadem práce, s terénními sociálními službami.

T: Jako v rámci přípravy těch výstupů nebo tam to bylo spíš v rámci těch oddělení nebo v rámci toho projektu byla i spolupráce.

R: No.

T: Používáte nějaké ty výstupy nějaké ty materiály, které vznikly v projektu, nebo jste je spíš jenom připravili a odevzdali?

R: Připravili a odevzdali.

T: Jasně, takže to byly spíš dílčí materiály.

R: Na dílčí téma.

T: A jaká byla pro vás administrativní zátěž spojená s projektem?

R: Trošičku se zvýšila. Museli jsme vyplňovat nějaké dotazníky. Rozhovory k nějakým těm článkům, podkladům, ale zase to nebylo, že bychom se z toho úplně hroutili.

T: Jasně. Byla by možnost jako zjednodušit nebo něco, co by se dalo udělat, aby se ta administrativní zátěž trochu snížila?

R: Ono to nejde. Ve všem musíte mít papíry.

T: Na každý prd musí být papír.

R: Ano.

T: A byly tam nějaké problémy nebo něco v rámci realizace, něco z MPSV nebo z kraje?

R: Ne.

T: Jestli to chápu dobře, tak vy jste každý měsíc jezdili na setkání na ten kraj, do Prahy?

R: Ano, jezdili jsme jednou měsíčně na ministerstvo. Vždycky jela stávající pracovníce a projektová, aby byly nějak v obraze. Některé dotazy by spíš zodpověděla ta stávající sociální pracovníce. Ta spolupráce byla hodně provázaná. My jsme to dělali hodně v týmu. Neoddělovali jsme, já jsem projektová, ty si stávající, ty si dělej svoje. Ne, my opravdu jsme fungovali nějak dohromady.

T: Takže jeden tým a každý měsíc někdo z týmu nebo celý tým vyrazil?

R: Jo, vyrazil na to setkání pracovní na ministerstvo. Byli jsme na služebních cestách, workshopech.

T: K tomu se ještě určitě dostaneme. To setkávání vyhovovalo to, jak to bylo měsíční nebo to bylo moc často?

R: Jednou za měsíc je to v pohodě.

T: Nezatěžovalo to třeba?

R: Ne. Bylo to v pohodě, jedno dopoledne. To nebyl problém.

T: Byla přínosná ta setkání?

R: Určitě. Dostávali jsme nové informace k tomu projektu a hlavně získávali jsme vzájemně informace ty zastupitelé měst, které byly v rámci toho projektu zastoupeny. Takže jsme si předávali informace mezi obcemi, které do toho byly zapojené, plus od toho ministerstva jsme vždycky dostali nějakou novou informaci. S některými městy spolupracujeme dodnes, například s Lovosicemi.

T: To je super, že se to opravdu podařilo navázat. V rámci toho byla metodická podpora a sociálně právní, využívali jste tedy ty nabízené podpory ze strany ministerstva?

R: Metodiku určitě.

T: Takže nějaké případové studie, kazuistiky a tak?

R: Určitě. Vždycky tam byla nějaká kazuistika. To setkání bylo na téma a k tomu tématu vždycky jsme každý měli nějakou kazuistiku. Bylo dobré, že třeba se narazilo na nějaký problém, mohla to být kazuistika případu, který nebyl ještě zcela vyřešen, uzavřen. Někdy se i podařilo, že nám z jiného města sem přijeli poradit, protože s tím problémem se už setkali. Tohle bylo úplně úžasné.

T: Takže tu metodickou podporu jste rozhodně využívali. A tu sociálně právní?

R: Mě tam nenapadá nějaký příklad.

T: Takže tu konkrétně ne. A tu metodickou jste využívali v rámci těch setkávání nebo i nad rámec toho, že jste komunikovali?

R: Mohli jsme samozřejmě kdykoliv kontaktovat ty pracovníky zapojené na tom ministerstvu, poradit se, něco zkonzultovat, nebyl problém.

T: Dalo by se říct, jak často jste toho využívali?

R: To setkání určitě a dejme tomu jednou, dvakrát do měsíce.

T: Změnil se na základě projektu způsob spolupráce v rámci Městského úřadu?

R: Je to tak stejné. Je pravda, že se hodně zmapoval ten terén. Byl výstup i pro vedení, výstup, že se zmapovaly ty oblasti, zmapovaly se cílové skupiny a vlastně jsme měli i důvody pro to, aby bylo zachováno pracovní místo pro tu stávající pracovníci. Opravdu byl potřeba ten tým pracovníků posílit, což vlastně jsme očekávali od toho projektu.

T: Takže argumenty pro vedení?

R: Ano.

T: Takže to fungovalo. A co třeba spolupráce s nějakými dalšími odděleními, s OSPODem?

R: S OSPODem určitě, tam je to automatický. Bytový odbor hodně.

T: To jste navazovali v rámci projektu nebo už před tím to tak funguje u vás normálně?

R: Ne, to funguje u nás normálně, protože když potřebujete něco najít, tak musíte řešit s odborem.

T: Dá se říct, že se změnila ta podpora ze strany vedení úřadu?

R: Já si myslím, že určitě. Byla jim ta sociální práce vysvětlena, ta jejich důležitost, v čem vlastně spočívá. Není to sociální práce, rovná se dávky. Nejsou to jenom ty dávky. Co všechno se s tím klientem musí řešit, jaká klientela je, senioři, psychiatricky nemocní. Tohle byli pro ně nová fakta.

T: Takže tohle je pro ně důležité.

R: Zjistili, že tady mají seniory, málo míst pro umístování, hodně psychiatrickí klienti, ubývají nám lékaři, psychiatři zase na druhé straně, takže jsou to další podněty k řešení tomu, co se v tom městě děje. Myslím si, že jinak než od sociálních pracovníků se tohle nedozví.

T: Dá se říct, že díky tomu projektu bylo na to víc času se jim věnovat?

R: Přesně tak. Byl na to čas všechno zmapovat všechny ty cílové skupiny, ty problémy zanalyzovat. Měli jsme nějaké podklady pro to vedení, že je potřeba v tom městě řešit, udělat pro občany.

T: A vy jste zmínila některé další aktéry v rámci té sociální práce. Zmínila jste, že jste navázali spolupráci s dalšími obcemi. Bylo to primárně v rámci toho projektu, v rámci těch setkávání na MPSV nebo třeba i s obcemi, co máte tady nejbližší?

R: Tak v rámci ORP. S jednou tedy hodně, to bylo tady z Libušína, protože tam byla velká ubytovna.

T: Ta se rušila?

R: Ano, ta se rušila. A město Libušín nemá sociální pracovníci. V rámci spolupráce jsme sociální práci vykonávali my. Hodně nám pomáhaly s tím ty terénní pracovníce, protože měly víc času právě na ty dojezdy, mohly být na té ubytovně déle, vyřídit víc klientů. Takhle jak je málo času, tak jsme tam jeli za jednou konkrétní, který měl problém plus tedy, když se volá. Ty děvčata v podstatě mohly oslovit každého, koho potkaly, měly dost času.

T: Měly tu kapacitu se tomu víc věnovat?

R: Tak no. Měli jenom ty klienty z toho projektu.

T: A v rámci těch obcí zapojených do toho projektu, třeba ty Lovosice?

R: Nejvíc spolupracujeme s Lovosicemi.

T: Ta spolupráce je i po skončení projektu?

R: Přesně tak. Radíme se tam i o jiných věcech, třeba o komunitním plánování jsme se tam byli poradit.

T: Tak to je skvělé, dobrá zpětná vazba. Povedlo se třeba navázat spolupráci s nějakými dalšími poskytovateli sociálních služeb?

R: To měli navázané už tím projektem.

T: Zmiňovala jste Úřady práce, to zmiňovala paní vedoucí, že tam byly nějaké jako přednášky nebo nějaké prevence.

R: V rámci toho projektu jsme vždycky šla stávající pracovnice a projektová pracovnice tzv. Frýdlantský model, tak přišly představit sociální odbor, s čím vším můžeme pomoci, kde nás najdou. Samozřejmě pokud byl zájem na místě, tak poskytnout sociální poradenství. To je přesně zase o ten čas, protože samozřejmě ty klienty nabírala ta projektová pracovnice.

T: A je na to čas pořád, i když to už skončilo?

R: Ty Frýdlantské dny probíhají.

T: A dá se to stíhat?

R: Dá. Ono těch klientů, kteří se zeptali, že by něco potřebovali, tak to byli jeden, dva. Není to, že by se jich přihlásilo 20. Víceméně se to vyřešilo na místě. Přišli 3, vy jste ve středu byli na Úřadu práce, já se jdu zeptat.

T: Takže ta zátěž není velká?

R: Ne.

T: Ale pomohl tomu ten projekt, že ji nastartoval?

R: To ano.

T: Je tam nějaký rozdíl s policií nebo s nějakým dalšími složkami, zdravotnickými?

R: Se zdravotníky to je to trošku problém, ale s tou Městskou policií se to trochu rozšířilo, tím že věděli, že tam mají ty terénní pracovnice nebo ty projektové, tak víc se na nás obracejí, když v terénu narazí na nějaký problém nebo nějakého klienta, tak prostě vědí, volají, ptají se, jestli o něm víme, když nevíme, kde ho najdeme, co se s ním děje. Myslím, že s tou Městskou policií se to rozšířilo hezky.

T: Tak to je super. A funguje s nimi spolupráce jako oboustranně? Můžete se na ně kdykoliv obrátit?

R: Vyhledat klienta. Neříkám, že nám ho sem přivedou, ale jsou ochotní v rámci hlídky zjistit třeba, dneska sedí u Kauflandu na lavičce, máte ho tady nebo mu vyřídí, máte se dostavit na sociální odbor. Takže vzájemně, když oni potřebují pomoc, poradit nebo naopak. Máme třeba klienta, kterého jsme dlouho neviděli, tak jenom takový dotaz a třeba hlídka ho viděla, že je v pořádku, je, hlídka ho viděla na nádraží. Určitě když potřebujeme nějaký doprovod, protože ten klient, když třeba máme náznaky, že by mohl být trochu agresivnější, tak nám samozřejmě poskytnout doprovod.

T: A to taky drží tahle ta spolupráce?

R: To bylo i před tím projektem. Před tím projektem se víc rozvinuli ty bezdomovci. Máme to víc zmapované. Můžeme vzájemně s Městskou policií si podávat informace. Oni ví, kde se vyskytuje nebo zase naopak, když o někom nevíme my nebo oni, tak jeden prostě zjistí, kde je a dá informaci druhému, že je v pořádku nebo se tam něco děje.

T: Takže vlastně ten dopad na ty osoby bez přístřeší byl zásadní?

R: Mají víc péče, než měli dřív.

T: Víc se o nich ví.

R: Ví se o nich, nabízí se jim ta pomoc. Samozřejmě ve většině případů odmítnou, ale to je jedno, opakovaně se jim ta pomoc nabízí, někdy přijdou, někdy nepřijdou.

T: Mají větší možnost.

R: Mají větší možnost a my prostě nečekáme, že opravdu přijdou. U někoho vidíme, že opravdu pomoc potřebuje dlouhodobou.

T: Až tedy řekne, no tak jo.

R: Tak mi ty dávky tedy vyřídíte, i tu občanku mi vyřídíte.

T: Já jsem jako sociální pracovník původně. Nějakou dobu jsem dělala na kuratele, takže vyřizování občanek, tak přesně, když půjdete do toho azyláku, tak to potřebujete. Ale tam nepůjdu.

R: Vysvětlit jim, aby dostali peníze, to je tak jediné, na co slyší. Budete mít občanku, dostanete 3400 Kč. Tak teda jo. Tím navazuje, jak jste se ptala na ten mezioborový, tak ještě matrika, rodné listy.

T: A to taky funguje?

R: Opravdu zavolali jsme, že potřebujeme, došli jsme tam, rodný list. Během jednoho dne byl vyřízen občanský průkaz. Takže ještě agenda občanských průkazů, no vidíte, co tam ještě najdeme.

T: Tam ho musíte doprovázet?

R: Je to lepší. Mají s sebou většinou tu kopii rodného listu, takže je třeba dobré, říct tohle je on.

T: Taky jsme je většinou doprovázeli. S nějakými neziskovkami?

R: Člověk v tísní, pak ještě Farní charita Beroun, ale ta sem přestala dojíždět. Pak máme farní charitu v Kladně v Radlicích, kde tedy taky víme o sobě. Spolupracovali jsme s jedním klientem, ale oni vědí, že jsme tady a my víme, kam můžeme klienty odkazovat.

T: A to jsou třeba nějaké potravinové banky?

R: Poskytuje potravinovou pomoc tady ta farní charita.

T: Takže zase pro ty klienty, tuhle cílovou skupinu je zajímavá sociální služba.

R: Určitě. Poskytují jídlo, oblečení, poradenství, poskytují ten základ.

T: Pro tyhle klienty je to gró. U těch Úřad práce, policie, jiné odbory, jiné oddělení a tak, tak ta komunikace, kterou máte nastavenou nebo ta spolupráce je vyhovující nebo by ještě někde něco chtělo víc?

R: Lékaři.

T: Na ty jsem se chtěla zeptat, protože když jsme se na ně zeptala, tak tam to bylo, no tam by to chtělo.

R: Je to kus od kusu. Někdy vám zavolá lékař, mě sem chodí paní, potřebovala by od vás nějakou pomoc. To se stane málokdy. Horší je to v případě, kdy my voláme lékaři, že se ten zdravotní stav toho člověka zhoršil a nemůže třeba k němu dojít. Je na tom tak zdravotně špatně, že někdy žádáme lékaře osobní návštěvy u těch klientů a to je docela problém. Hodně se nám teď množí ti psychiatričtí klienti a vlastně bez doporučení lékaře nedostanete dotyčného na psychiatrii.

T: A psychiatrické ambulance nejsou?

R: Tady je to peklo v Kladně.

T: Je to tou komunikací nebo prostě tím, že není kapacita v těch zdravotnických zařízení nebo je to tak někde mezi tím?

R: Nejsou lékaři. My potřebujeme toho klienta, aby dostal nějakou pomoc od toho psychiatra, co nejdřív a oni vás objednájí za tři měsíce, což za 3 měsíce se může cokoliv stát. My bychom potřebovali, jak plánovali ty psychiatrické ambulance, ty terénní. To je úžasná myšlenka, že by psychiatr a sociální pracovník jezdili do terénu za klienty rovnou. Kdyby to tady bylo, tak by to bylo úplně úžasné. Člověk by dostal tu pomoc hned, když je v tom stavu, kdy je v té krizi.

T: A ne tři měsíce potom, co jí možná přežil. Víím, že byl původně koncept těch sociálně zdravotních sester, ale to už je taky dávno pryč. To bylo ještě, když jsem byla v praxi. A to bylo taky, bude to, ale pak to skončilo. A ta komunikace s těmi lékaři nebo s ostatními, to funguje nějak jako třeba předávání informací? Vy jste říkala, že s tou policií je to v pohodě.

R: Ano.

T: Ale třeba u těch ostatních dá se to nějak sdílet? Vyřídíte si to, to je v pohodě. (*telefonát*) Vyřazení ze zdravotnického zařízení, typují správně?

R: Ano.

T: To je hrozný průšvih, jak není přesah do sociální zdravotní péče, to je úplně katastrofa. My jsme s tím taky bojovali permanentně. Když ji vyřadí z toho sociálního zařízení, tak v těch sociálních jsou tak malé kapacity.

R: Takhle to je. Staráme se o klienta, pak jeden telefonát a všechno je jinak.

T: A všechno je v háji. A dá se s těmi aktéry alespoň s těmi nezdravotnickými, třeba s těmi Úřady práce a tak dají se s nimi sdílet ty informace? Funguje to?

R: To máme hodně dobrou spolupráci. Už jsme měli před projektem od začátku. Od toho roku 2012 jsme navázali spolupráci a vycházíme si vstříc.

T: Jsou klienti v pohodě s tím, že sdílíte ty informace?

R: Ano.

T: Není tam problém, že by někdo řekl, ne prostě žádné předávání informací nebude?

R: My v rámci spolupráce, někdy to opravdu nejde, někdy si potřebují vyřídit dávky a musí na Úřad práce, potřebují řešit bydlení, Úřad práce to řešit nebude, takže jsou klienty jak toho Úřadu práce, tak současně naše. Ty dávky bydlení zase souvisí s tím, aby na to měli peníze. To je všechno tak provázané, že si myslím, že ta spolupráce bez Úřadu práce by to ani nešlo.

T: Ještě se úplně zeptám na ty nové pracovníky. Jestli to chápu dobře, tak přišly dvě nové pracovnice do projektu. Tam vím, že to byly nějaké ty typové pozice.

R: Měly to rozdělené, jedna byla sociální pracovnice terénní a druhá byla koordinátorka.

T: Co se týče těch rozdělení sociálních pracovníků podle typových pozic, osvědčilo se to?

R: To by vám spíš zodpověděla ta projektová pracovnice.

T: To jo, ale jestli to chápu dobře, tak ty typové pozice jako dál nepoužíváte?

R: Ne. Máme jenom jako terénní pracovníci.

T: Zařazení těch typových pozic toho terénu a té koordinátorky, tak osvědčilo se to?

R: To se nám osvědčilo.

T: A byly tam nějaké bariéry v zařazení těch typových pozic?

R: Děvčata si to rozdělily. Jedné kolegyni vyhovovalo, že chodí do terénu a to má do dneška. Je spokojená, když má terén. A ta druhá koordinátorka měla víc té administrativu. To byla taková mladá holčina rozumějící si s počítačem.

T: Jasně, takže tam to bylo ideální.

R: Děvčata si to ideálně rozdělila, chodili spolu. Ta druhá by nešla mezi klienty.

T: Změnilo se něco v rámci chodu oddělení s příchodem těch nových pracovníků?

R: To oddělení běželo dál. Přibývali ti klienti v tom projektu a tím pádem přibývala práce i nám.

T: A nebylo to tak, že jste změnili náplň práce?

R: Ne. To zůstalo stejné.

T: Co se týká těch hlavních přínosů, tak je to hlavně zmapování terénu.

R: Určitě.

T: Dá se říct, že se zmírnila pracovní zátěž nebo to bylo, že akorát přišli další klienti, takže pracovní zátěž zůstala stejná nebo se naopak zvýšila?

R: My jsme měli obavy, aby po skončení toho projektu kdyby nezůstala ta terénní pracovnice, tak bychom měli navíc 170 klientů. Ono těch klientů z toho projektu je 170, ale s námi nadále ne všichni spolupracují, někteří zůstali a není problém si ty klienty rozdělit.

T: Kdyby nezůstaly ty pracovnice, tak je to jako problém?

R: No, to by byl trošku problém. Kdyby nám odešly ty pracovnice, tak by nám zůstaly jejich klienti.

T: Změnila se nějak kvalita poskytované sociální práce?

R: Myslím, že ano. Měli jsme víc času na klienty. Když bylo potřeba něco řešit s tím klientem v terénu, doprovodit na úřady nebo to šetření, tak právě v tom to bylo dobré, že měli více času na to. To nám hodně pomáhalo.

T: Že jste měli určeného člověka, který chodí do terénu?

R: Ano, přesně tak. Přece jenom doprovod klienta, a když to máte pak na dvě hodiny a na dvě hodiny odejít úředník z kanceláře, tak byl problém. Kdež to ty terénní pracovnice neměly úřední hodiny striktně, takže mohly s vaším klientem, který byl stávající klient, nebyl projektový, tak mohly takto vypomocet v rámci těch pochůzek.

T: Je pravda, že když mají úřady všechny úřední den ve středu, tak v tu chvíli vyřizovat se svými klienty dávky, tak je to komplikace.

R: Hodí se nám to, že ho doprovodí.

T: A funguje to pořád, že se to dá takto rozdělovat?

R: Je to práce v terénu, a když XY nemá nic jiného, tak ji požádáme, jestli by toho klienta doprovodila.

T: To je krásné. Přiznám se, že to jsem ještě nikdy nezažila.

R: Opravdu když se jí nechce a řekne, já tomu nerozumím, tak nemusí.

T: To zní úplně jako pohádka. Je ještě něco, co by se dalo zlepšit?

R: Většinou ta sociální situace někdy vzniká v souvislosti se zhoršením zdravotního stavu, nejvíce u těch seniorů nebo u těch lidí s psychiatrickou diagnózou. Nemůžou chodit do práce, nemají peníze, ztráta bydlení a už to jede. Přitom by stačilo, kdyby měli třeba péče, nějakou medikaci, aby mohli normálně v životě fungovat.

T: S jakými osobami sociálně vyloučených nebo těch ohrožených sociálně vyloučených na obci pracujete, kteří jsou ti zásadní?

R: Osoby bez domova.

T: Ti přibyli na ten projekt?

R: No. Osoby bez domova a teď se nám stává, že často máme seniory. Ten příjem není takový, a i když pak jsou ve stádiu, kdy by potřebovali pobytovou službu, tak v čekací době a i ten nízký příjem hraje roli, že si to nemůžou ty služby zaplatit nebo si nemůžou zaplatit ani tu pečovatelskou službu. Oni zaplatí nájem a zbyte jim pár korun. A pečovatelská služba je prostě hrazená nebo osobní asistence. Takže teď hodně nám přibývají senioři.

T: A to se taky řeší v rámci toho terénu?

R: Vyhledávání ano. Ale zas třeba v tomhle tom my spolupracujeme s tím bytovým odborem. Kdy jim třeba seniorka nezaplatila nájem. Vědí, že je to paní, která celý život platila přesně na den a jakmile dvakrát, třikrát nezaplatí, tak nás upozorní, co se děje. A třeba je to z toho, že opravdu nemá peníze. Stačí, že nezaplatí první nájem, tak stačí říct nebo se tam něco rozjždí. Ten člověk neví, zapomene brát léky, zapomene, že má zaplatit, má třeba někde v bytě zastrčená Sypa.

T: Podařilo se rozšířit ten okruh tu klientů nebo spíš jejich počet, protože vy jste říkala, že se zmapoval ten terén?

R: Obojí.

T: U kterých těch skupin nejvíc?

R: Bezdomovci.

T: Takže bylo víc času na ten terén, na tu depistáž?

R: Přesně tak.

T: Kdybyste si z těchto dvou nebo obecně z těch skupin, tak pro kterou to rozšíření těch sociálních pracovníků bylo jako nejpřínosnější?

R: Pro osoby bez přístřeší.

T: Takže jak jste říkala větší nabídka, tak toho někdo využil?

R: No.

T: Mají větší možnost se zapojit.

R: Klient navštívil ten sociální odbor nebo nás někdo na něj upozornil. Kdež to v rámci těch depistáží je to aktivní vyhledávání.

T: Realizují se ještě nějaké další preventivní aktivity takhle terénní?

R: Samozřejmě pečujeme o ně v těch depistážích. Na Úřadu práce pořád jim opakujeme, že ten sociální odbor je tady k dispozici. To jsou zase klienti, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní nebo na dávkách sociálních.

T: Takže ti dlouhodobě nezaměstnaní, senioři a osoby bez přístřeší, to jsou vlastně ty cílové skupiny preventivních aktivit?

R: Hm.

T: U té depistáže je tam ještě někdo další?

R: Osoby bez přístřeší.

T: Já vím, že teoreticky tam může být návykové látky nebo nějaké takové. Ta hlavní bublina je osoby bez přístřeší. Změnil se ten způsob poskytování těch preventivních aktivit nebo už jste tu spolupráci s Úřadem práce nebo jste to měli před tím?

R: Měli jsme to před tím, ale změnila se frekvence těch depistáží. Opravdu na ně nebyl čas. Všechno se to rozjelo při tom projektu. S tím Úřadem práce byla ta spolupráce od toho roku 2012. Musím říct, že tím, že jsou to bývalé kolegyně, tak je to dobré. V jiných městech jsem slyšela, že tam byly takové ty třenice, že některé kolegyně se dostaly na Úřad práce a prostě se toho bály. Naštěstí v rámci dobrých vztahů Úřad práce, když oni potřebují, tak ta spolupráce funguje. Když je možnost přiznání dávky, tak nám vyjdou vstříc a je rychlé vyřízení. Když to nejde, tak to nejde, s tím neuděláme nic, ale vždycky hledáme nějaké společné řešení. Ten klient si může vybrat, jestli chce pracovat se sociálním pracovníkem Úřadu práce nebo může mít i oba.

T: To je péče.

R: My je přepečováváme. Někdy ten kolega na té sociální práci může mít kolikrát nějaký nápad. Jak jsem říkala na začátku, ono je to o tom člověku. Hodně máme případů, že závisí na osobním setkání.

T: Takže tohle funguje, tak to je bezvadné.

R: To by bez toho nešlo.

T: A ty preventivní aktivity takhle po skončení toho projektu bylo to v dostatečné míře z vašeho pohledu? Byla dostatečná frekvence třeba těch depistáží?

R: Jo. Když je nějaké šetření, tak většinou to k tomu přidáme. My máme terén, v úřední dny navštěvujeme nějaké klienty a ve zbývající době, neplánujeme si teda přesné datum depistáže. Jak jsme v terénu, tak uděláme, co je potřeba. Koukneme, jestli bychom ještě někoho neuložili dalšího.

T: Zeptám se na oblast vzdělávání, supervize v rámci projektu.

R: Supervizi jsme vždycky měli společně s těmi projektovými. Dále zůstává, že supervize máme pravidelně kromě letních měsíců každý měsíc.

T: A vyhovuje vám tohle nastavení?

R: Určitě.

T: A to je skupinová supervize?

R: Ano. Máme skupinovou, někdy si uděláme případovou, když má někdo případ, se kterým si neví rady a samozřejmě na vyžádání, asi dvakrát kolegyně potřebovala supervizi individuální, tak samozřejmě jí to bylo umožněno.

T: To je super.

R: Máme výbornou supervizorku.

T: Tak to je skvělé. Takže supervize je přínosná?

R: Určitě. Vždy se na ni těšíme. Tam si můžeme i poplakat.

T: To je skvělé, že tam ta důvěra je.

R: Já jsem prořvala hned tu první. Dostala jsem čokoládu.

T: Bonboniéru a kapesníky. To je skvělé, ono je to potřeba. Takže je to možné uvolnění.

R: Je to možné. Když má někdo něco, s čím se pere, tak se domluvíme, že prostor dostane ta kolegyně nebo jde na individuální a většinou to řešíme, že si uděláme případovou.

T: Ještě se zeptám ke vzdělávání. Jakým způsobem je řešeno vzdělávání?

R: Probíhá odborné školení.

T: To je ta povinná část. A jsou ještě nějaká vzdělávání další na rámec?

R: Ano, nad rámec. Z toho projektu jsme měli nějaké školení.

T: A vzdělávací potřeby se zjišťují jednou ročně v rámci oddělení, nebo jaký je ten systém?

R: Máme nějaké povinné.

T: To vím.

R: Pak tedy pokud to jde, tak se snažíme jezdit na témata, které jsou k naší práci. Opravdu si ty školení aktivně hledáme. Vždycky jede jeden pracovník, a pak ostatním kolegyním řekne, o čem to školení bylo, takže se v podstatě vzděláváme.

T: A to řešíte s paní vedoucí?

R: Ano. Určitě.

T: Já tady mám seznam těch aktivit, jestli byste mi jenom zaškrtnala, kde jste byla. Jsou tam snad vypsané všechny. Jestli ne, tak bude fajn, když to připíšete.

R: 12.6., to já nevím.

T: To neřešte.

R: Tak já jsem byla na zahraničních cestách, na ty workshopy stávající nejezdili.

T: Jezdili hodně ti noví?

R: Ano.

T: Ale připravovali jste na ně nějaké materiály, jestli to chápu dobře?

R: Ano.

T: Takže tu přípravu materiálů jo, ale už jste tam nejela?

R: Ano. Dali jsme to dohromady, vždycky to bylo k nějakému tématu.

T: A oni to pak prezentovali?

R: Přesně tak.

T: A co se týká těch zahraničních cest, jak to hodnotíte?

R: To bylo něco úžasného. Pro nás to bylo strašně přínosné, protože je dobré vidět, jak to dělají jinde. Příklady dobré praxe. Já jsem byla úplně nadšená z Polska. Na Slovensku se nám taky líbilo. Shodli jsme se s jinými městy, že nejlepší bylo to Polsko. Věnovali se nám tam, hezky připravené ty semináře, viděli jsme zařízení různého typu. Bylo to fakt fajn.

T: Vaším potřebám tohle sedělo?

R: Úplně. Jsme přijeli, že to chceme taky. Azylový dům pro muže a ženy bez omezení věku, to je fakt paráda.

T: V rámci té odbornosti inspirace.

R: Ano, inspirace.

T: To je super. Bylo možné cokoliv z toho uplatnit tady v praxi? Alespoň vedení to říct?

R: Jistě. Jak jsem se zmínila o tom azylovém domě bez omezení věku, nebo noclehárna, která tady není, takže to jsme se právě snažili na těch příkladech z ciziny říct, jak to tam funguje, kdo to hradí, protože je to samozřejmě otázka financí. Řekli jsme, že to tam hradí takto, speciálně na tom Slovensku si to hodně pod

sebe berou ty církve. Tam to trošičku mají jinak. Víc charitativní než sociální. Taky jsme se pokoušeli, jestli bychom tady nenašli nějakou charitativní společnost, která by to zaštitila. Nevzdali jsme to, pořád hledáme.

T: To je super, tak budu držet palce, aby to klaplo. To zní jako velmi dobrá praxe. Dávali jste nějakou zpětnou vazbu k těm aktivitám?

R: Určitě, po každé cestě byl dotazníček, nejen k naší spokojenosti, ale co nás zaujalo, co se nám líbilo atd. Vyprávěli jsme si o tom na těch setkáních. Děvčata vždycky z toho psala nějaký výstup.

T: Celkové zhodnocení toho projektu, jak to vnímáte?

R: My jsme se toho na začátku báli, protože to bylo něco nového. Takže první co nás napadlo, že přibudou klienti, děvčata odejdou a my se tady z toho zblázníme. Úžasné, zachovalo se to místo, vlastně obě dvě místa, kolegyně shodou okolností odešla do toho důchodu. Fakt se posílila ta sociální práce. Myslím si, že trošičku si uvědomí nejen vedení, ale i z jiných odborů, o čem ta sociální práce je. Spousta lidí se dozvěděla, že na ty problémy nemusí být sami, že opravdu je, kam se obrátit. Myslím si, že jsme měli docela takovou dobrou reklamu sociální práce.

T: Tak to je super, to je hrozně podstatné.

R: Naše obavy z toho, že naroste počet klientů a klesne počet sociálních pracovníků, se naštěstí nevyplnil.

T: Takže cíle projektu se naplnily?

R: Cíle projektu z mé strany byly naplněny.

T: Jaký pro vás jako osobně byl nejdůležitější přínos?

R: Jindřiška, prostě kolegyně. A ta dobrá reklama sociální práce, že se dostala do povědomí těch lidí. Nemají to všichni spojení jenom, že vyřizujeme dávky, ale je to s čím vším může ten sociální odbor pomoci.

T: A nejdůležitější přínos pro klienty, jestli by se dal nějaký říct?

R: Pro ty klienty je to v podstatě to samé. Vědí, že je tady prostě někdo, kdo jim může pomoci, nasměrovat je. Říkám, jak mají ty pochůzky do toho, tak pro ty klienty je to hodně důležité. Některý klient si v podstatě něco nevyřídí jen proto, že není schopen tam sám dojít. Když tam za něj dojdete, za něj řeknete, co chce, tak spousta lidí si vyřídí dávky, doklady. Vůbec netušili, že mají nárok na nějaké dávky, nevěděli, jak to mají vyplnit.

T: Ty informace, to poradenství.

R: Ano, to poradenství.

T: Myslíte si, že ty přínosy, že to bude udržitelné i do budoucna?

R: Já doufám, že ano.

T: Zatím vypadá, že by mohlo.

R: Vypadá to, že to pokračuje. Jenom aby byly dostupné služby, jak kapacitně, tak i finančně. Tam kapacita se samozřejmě naplňuje.

T: Populace stárne.

R: Proto jsem měla dneska radost z umístění dvou našich klientů, 72 letého klienta v domově pro seniory.

T: Takže pro udržitelnost, když budou návazné sociální služby?

R: Ano, určitě návazné sociální služby.

T: A když budou finance na dost míst pro terén?

R: No.

T: Šla byste do takového projektu znovu?

R: Já myslím, že jo. Když už víme, o co jde, tak bychom do toho šli.

T: Tak to je super. A ještě cokoliv, co jsem se měla zeptat a nezeptala nebo cokoliv, co by vás napadlo, něco pohanit, pochválit?

R: Ne, já že bych měla samá superlativa to neříkám. V počátku tam byly opravdu ty obavy. To jsme se opravdu báli, že nám narostou ti klienti a že nám zůstane 170 lidí a museli bychom si je rozebrat, tak to bylo takové jediné. Došlo k posílení spolupráce s Úřadem práce, což byla dobrá, tak jako ještě víc se to rozšířilo. A dostali jsme se do povědomí těch lidí. To vedení na nás začalo pohlížet přeci jenom trošku jinak. Občas se nám něco podařilo, tak viděli, že to prostě umíme. Ne všechno se podaří, ale snažíme se pro toho klienta udělat maximum.

T: Takže změna pozice i té sociální práce ze strany toho úřadu?

R: Hm, určitě. Hodně je to důležité, protože jsou vyhlášené výběrová řízení na vedení koordinátora sociálního pracovníka, protože opravdu došlo k tomu, ano my ty sociální pracovnice tady potřebujeme. Místo tady jakoby to druhé se udrželo. Pochopil někdo, že je fakt potřebné, že je to fakt k něčemu dobré, že se něco podaří.

T: Tak já budu držet palce, aby to klaplo. Hrozně moc děkuji za spoustu informací.

R: Doufám, že jsem vás nezklamala.

T: Vůbec. Naopak. My to právě hodnotíme. V rámci projektu se posílají nějaké reporty a něco, ale co je ta důležitá informace, jestli potom když to skončí, tak protože jsou obce, kde to v tu chvíli jako skončilo a to je prostě na houby.

R: To měli taky kolegové z jiného města, že jim ukončili pracovní poměr. Byli to 2 poměrně šikovní lidi a dostanete měsíční výpověď. Možná, že to bylo málo pro přesvědčení toho vedení. Vezměte si, než se to rozjede, tak to máte půl roku minimálně, než se to prostě rozjede, a když to začne dobře fungovat, tak máte třeba rok, než to dojde, kam to má dojet. Takže si myslím, že možná kdyby to bylo o půl roku, o rok delší, že by bylo jako víc času ten projekt víc představit a víc jako využít.

T: Takže kdyby to bylo alespoň na 2 a půl nebo 3 roky.

R: No.

T: To je super podnět.

R: Že můžeme víc ukázat, co se povedlo nebo nepovedlo. Ze začátku než se to rozjelo, než kolegyně je někdo začal vnímat, že tady jsou, než navázaly s klienty vztah. Já bych to dala těch 2 a půl roku, aby byl půl

rok na ten rozjezd a pak 2 roky opravdu fakt projekt. To je opravdu jediné, co vnímám jako mínus takové menší.

T: To je přesně ono, protože se uvažuje o návazných projektech, ale vzhledem k tomu, že právě na těch obcích to mělo různou úspěšnost.

R: Nám se to třeba povedlo, ale u jiných obcí nevím, co to bylo.

T: Já myslím, že se to dozvíme. Já budu objíždět většinu.

R: Tak to nevím, kde seženete ty chudáky, co dostali v září výpověď.

T: No, uvidíme.

R: Chodili sem poměrně mladí lidi, a když jste slyšela ty jejich kazuistiky, tak jste viděla obrovské nadšení, strašně chtěli. Někteří mladí lidi okusí tu práci a vezmou patky, ale tohle byli dva mladí lidi a docela fajn lidi, sympatický, s tou vervou, viděli jsme, že toho klienta přepečovávali.

T: Tak to už je moc.

R: Ale byli do toho tak zakousnutí, a kdybyste je viděla v tom posledním setkání, tak oni přišli k nám, že dostali výpověď, že už jim berou židli pod zadkem, tak to vás stresuje. Vůbec jsme nepochopili. Si vezměte, že to končilo v lednu a oni jim v září dali výpověď.

T: To je strašné ale.

R: Oni měli náznaky, že jako nebudou pokračovat po skončení projektu. Ale mě docela překvapilo, že na ty 4 měsíce nebo 3 vlastně.

T: Ono je to o tom vedení.

R: To město nevidělo ten přínos.

T: Protože je snaha ty budoucí projekty nastavit jako pro podporu té maximální praxe. Ne ve všech městech to dopadlo tak dobře, jak u vás, tak aby se ty podmínky nastavily tak, aby to ideálně udržitelné bylo.

R: Navíc mě překvapila ta ochota těch projektových pracovníků, nemyslím jenom těch našich dvou. Ale někdy to byli opravdu po škole absolventi a člověk si řekl, hele je to odradí. Naši kolegynku to trošičku tu mladou to odradilo, ale měli zájem, aby po projektu mohli zůstat.

T: To je super.

R: Kde to šlo, tak třeba v některých městech například Lovosice tam paní vedoucí odboru dokázala, že se stali stávajícími pracovníky, že byl jak zájem toho města, ale i ta děvčata opravdu projevila zájem, my opravdu chceme tady zůstat, nám se tady líbí. A prostě se z nich stali ty stávající pracovníci ještě během projektu.

T: To je nejlepší zpětná vazba.

R: Tam bylo hodně mladých. V projektových tam byl opravdu ten věkový průměr 25, to fakt odhaduji. Takže mě docela hodně překvapilo, já jsem si říkala, tak to na dva roky zkusí a uvidí. A opravdu většina měla zájem, pokračovala, ano, já budu sociální pracovník. Není to moc superlativní, ale my jsme opravdu rádi. Nám to opravdu pomohlo. Nejsme ti, co chodí kontrolovat děti. Nebereme ty stařečky. Fakt přijdou lidi.

Sama víte, dělala jste to. Vždycky to není, děkuji, ale většinou slyšíte jiná slova. Pak když už jste na takovém tom dně, já už půjdu prodávat do Kauflandu, tak prostě najednou někdo přijde a řekne, vy jste mi před půl rokem poradila, my jsme se podle toho zařídili, dopadlo to dobře. Tak mě to zase nakopne.

T: Je to něco za něco.

R: Nebo tady třeba někdo přijde, jenom poradenství, půl hodinky tady sedí a pak řekne, já jsem sem šla s takovými obavami, já jsem se tak strašně bála, já už nevím, co mám dělat. Jasně, to uděláme, hned tam zavoláme a pak zavolá, že jenom děkuje, že potřebovala ty potřebné informace. Kvůli tomu to dělám, i když dnes jsem dostala vynadáno.

T: Já hrozně moc děkuji.

6.2.3 R18

T: Rovnou přejdeme k tomu samotnému dotazníku. Pár takových úvodních lehčích otázek na začátek. Jaká je vaše pracovní pozice zde?

R: Terénní sociální pracovnice.

T: Terénní sociální pracovnice. Myslíte si, že je ještě potřeba nějak upřesňovat tu pozici nebo to takhle stačí?

R: Takhle stačí.

T: Vy jste tady kmenová zaměstnankyně nebo jste byla v rámci tohoto projektu?

R: Byla jsem v rámci projektu, a pak jsem tedy přestoupila. Cílem toho projektu bylo zvýšit počet sociálních pracovníků o ty dvě pracovnice, které byly v tom projektu. Dvě místa tady vznikly navíc, já a kolegyně, ale jelikož měla důchodový věk, tak skončila a odešla do důchodu. Jedno místo je volné a je teď momentálně na něj výběrové řízení. Tady naproti bude ještě jedna pracovnice sedět.

T: Každopádně vy jste to jedno pracovní místo, které bylo rozšířeno na základě toho projektu?

R: Ano.

T: Vy tedy pracujete v terénu a zeptám se vás, s jakými cílovými skupinami se v té realitě setkáváte?

R: Hlavně s osobami bez přístřeší.

T: Osoby bez přístřeší. Jsou tam ještě nějaké jiné skupiny, které byste vypíchla?

R: Osoby se zdravotním postižením, hlavně s psychiatrickou diagnózou nebo s fyzickým postižením. A to je asi tak všechno. Hlavně ty osoby bez domova.

T: Když tak se vás zeptám, nějaká kvantifikace s kolika klienty přijdete do styku?

R: Za jaký časový úsek by to mělo být?

T: No, to jste mě zaskočila. Řekněme dá se to nějak zprůměrovat?

R: My jsme měli během toho projektu 170 klientů za ty dva roky nových klientů, kteří tady vlastně nebyli zaevidováni na našem odboru. Byly jsme na to dvě, 85 klientů každá pracovnice za rok. Ale práce to byla s některými jednorázová, u některých opakovaně. S některým klientem jsme vyřešily zakázku jenom jednu a

s dalšími klienty bylo pokračováno v té práci i ve vícero problémech nebo se na nás obraceli za určitou dobu, navázali jsme s nimi docela vztah, tu důvěru jsme nakonec získali a oni, když měli nějaké dalšího klienta, o kterém věděli, že by potřeboval pomoci, tak se na nás obrátil.

T: Fungovalo tam to doporučení. A u tohoto se zeptám, byla byste, když tak schopná říct poměrově vzhledem k tomu ty jednorázové a ti, kteří se stali vašimi stálými klienty?

R: Tak polovina.

T: Máte tady vlastně na Kladně nějakou strategii v oblasti výkonu sociální práce?

R: Asi jako ani ne.

T: Je to spíš takové, že to hodně berete zrovna, co přijde, tak to řešíte?

R: Momentálně podle situace. Žádný jako návod, jak postupovat není. Na OSPODu mají přesně postup, jak postupovat. Ale co se týká u nás, sociální práce pro město žádné standardy nemá. Na OSPODu to mají striktně, tam pracují s dětmi a je tam přesně, jak postupovat. U nás manuál na to není.

T: Tak v tom případě přejdeme k druhému bloku a to je zapojení obce do projektu. Takže vzhledem k tomu, když jste se do projektu připojila, předpokládám, že vzhledem k tomu, že jste přišla na to nově zřízené místo, tak je to se začátkem projektu?

R: Ano. Bylo to v únoru 2017.

T: Víceméně je to jedno, prostě začátek projektu. Ta pozice, co jste měla v tom projektu je stále shodná s tou, co máte teď?

R: Ano, terénní sociální pracovnice.

T: Co se týká očekávání, jaké jste měli, když jste se do tohoto projektu zapojovali?

R: My jsme ani nevěděli, do čeho jdeme. Ten první půl rok byl takový trochu krušný, ale pak jsme se krásně zajeli a ten druhý rok, poslední rok projektu byl úplně parádní. Získali jsme toho klienta, měli jsme tu důvěru, už jsme věděli, jak pracovat s těmi lidmi. Ze začátku to byl takový krok do neznáma.

T: Jenom se zeptám, vy máte předchozí zkušenost s prací nebo respektive není tohle vaše první?

R: Ne, první to není. Já už jsem terénní pracovnice vykonávala v neziskové organizaci. Sociální práci jsem dělala v pečovatelské službě a terénní jsem dělala v neziskovce.

T: Každopádně zkušenosti máte dost. Co se týká ještě těch očekávání, měla jste nějakou možnost je vyjádřit? Když jste měli třeba nějaké kolečko v rámci vašeho odboru tady na Kladně, jestli jste se tam nějak zkušenosti nebo popřípadě očekávání a že byste to sdíleli?

R: To asi ne. Očekávání to jsme se o tom nebavili.

T: A v rámci třeba toho projektu už jako v průběhu?

R: Potom ano. Každý měsíc jsme měli schůzky na ministerstvu všechny zapojené obce z té naší pražské oblasti a tam jsme vlastně ty zkušenosti z různých měst předávali a i to očekávání jsme tam probírali. Tady se očekávalo to, nebyla tady terénní sociální pracovnice vyloženě, byly tady jenom sociální pracovnice nebo

referenti a očekávalo se vlastně, že se ten terén víc zmonitoruje s nástupem té terénní sociální pracovnice, která bude mít více času.

T: Takže tady přímo ta typová pozice terénní sociální pracovnice předtím neexistovala?

R: Neexistovala. Bylo tady, že 60% té pracovní doby měla terénní sociální pracovnice strávit v terénu a 40% tady v kanceláři. Takže bylo žádoucí, aby víc jak polovinu pracovní doby trávila mezi těmi klienty v tom jejich přirozeném prostředí, což pro klienty bez domova a na ubytovnách plno jich ještě ubytovaných je.

T: Přičemž tady náplň té terénní sociální pracovnice tady fungovala, akorát to nebylo přímo vymezené.

R: Přesně tak, nebylo to tak nazváno a nebyl čas na tu depistáž, na to vyhledávání osob. To jsme pak hodně rozjeli. Navštěvovali jsme různá místa na Kladně, kde se vyskytovaly osoby bez přístřeší, nabízeli jsme jim svoje služby, informovali jsme je o krizových centrech, kde můžou dostat jídlo nebo o nějakých charitách, kde dostanou čisté oblečení, kde se můžou převléknout.

T: Co se týká těch očekávání, byla dle vás naplněna?

R: Očekávání jako moje nebo očekávání odboru?

T: Asi vaše.

R: Já jsem spokojená. Já myslím, že jsme to naplnili, že jsme očekávanou klientelu získali i tu důvěru těch lidí celkem.

T: A dokázala byste to nějak kvantifikovat, řekněme jedna, deset? Já vás do toho nechci nutit.

R: Takové statistiky jako kolik to jsme neprováděli, takže to si netroufnu.

T: Co bylo součástí vaší pracovní náplně v tom projektu, respektive už jsme řekli, že to byla práce v tom terénu, ale teď spíš, jestli je tam něco, co byste vypíchla, co bylo ne úplně tou hlavní činností?

R: Tak třeba spolupráce s Úřadem práce s oddělením pomoc v hmotné nouzi, kdy nám dávali podněty na klienty dlouhodobé jejich, se kterými potom my jsme taky mohli pracovat. Mohli jsme jim nabídnout pomoc při vyřizování dávek, při vyřizování invalidních důchodů. Poradili jsme jim, na co by měli nárok, kam se mají obrátit nebo jsme spolupracovali s probační mediační službou s oběti domácího násilí, oběti trestných činů, s různými cílovými skupinami. Co se týká těch obětí, taky jsme měli v poradnách oběti trestných činů, tak nás taky kontaktovali, když potřebovali něco zařídit, většinou ty dávky nebo ubytování. Ubytování většinou v azylových domech nebo v ubytovnách, i když ubytovny, tady bylo donedávna opatření obecné povahy, to znamená, že se dávky na základě nájemní smlouvy nevztahují na doplatek na bydlení. To mezitím zrušili, ale zase je tady spousta ubytoven zrušených, takže dost jsou ty ubytovny plné. Ubytování se snažíme shánět i v okolních městech. Většinou klienti nejsou vůbec ochotni cestovat nikam jinam.

T: Předpokládám, že ze strany těch měst není moc příliš nadšení.

R: Taky, ale třeba z Berouna nebo z Mělníka s azylovými domy ve farních charitách tam jsme se setkali s velmi dobrým přístupem. Dojednali jsme klientům bydlení, dali jsme jim jízdní řády, domluvili jsme to, ale oni prostě neodjeli a zůstali bydlet v lese nebo pod mostem. Většinou nechtějí z toho našeho města. Co se týče rodin s dětmi, tak ty třeba ano, ty chtějí zůstat pohromadě, takže ty se dařilo třeba umístit někde

v Příbrami, Mělníku, Kralupech. Co se týče většinou osob bez přístřeší jednotlivců, tak ty jako zájem využít nějakých dalších služeb měst neměli.

T: Je jako pravda, že u těch rodin je ta motivace trošku někde jinde.

R: Přesně tak.

T: Byla jste zapojena do přípravy materiálů v rámci toho projektu?

R: Přípravovali jsme letáčky, co můžeme nabídnout, které jsme různě rozdávali, když jsme měli setkání na Úřadě práce s klienty většinou tedy hmotné nouze. Potom jsme je nabízeli, pokud požádala nějaká obec o pomoc, tak i tam, ale většinou jsme pracovali s lidmi z Kladna.

T: Ty letáčky byly i v rámci těch depistáží?

R: Taky jsme je tam rozdávali. Tam je napsáno, čím vám může pomoci sociální pracovník. Byly tam vyjmenovány ty aktivity, co můžeme udělat, takže taky jsme to rozdávali.

T: Tyhle letáčky, respektive materiály jste si tady připravovali v rámci Kladenska?

R: To jsem nepřipravovala já, ale připravovala to manažerka toho projektu, kolegyně, která ten projekt vlastně úplně vymyslela.

T: Každopádně to nejsou materiály, které vznikly v rámci přímo tohoto projektu?

R: Jako to jo, ale my dvě jako řadové pracovnice jsme se na tom nepodílely.

T: Jo takhle.

R: To byla vlastně manažerka projektu. To už vznikalo před tím, než my jsme nastoupili, tak už vlastně tady ty materiály připravovali před tím.

T: Ty materiály, které takto vznikly v rámci toho projektu, používáte i teď po skončení samotného projektu?

R: Dá se říct, že jo. Ještě máme vizitky, vizitky byly vytisknuty nám dvěma, ostatní vizitky nemají. Vlastně můžeme pokračovat i nadále, akorát tam byla hlavička Evropské unie, což už teďka neplatí. To je jenom z důvodu kvůli té grafice a není úplně vhodné to znovu rozdávat.

T: Ale to je asi víceméně jediná připomínka.

R: Ano, přesně tak. Jinak co jsme nabízeli v tom projektu, tak můžeme nabídnout i nadále ve stávající práci sociální.

T: Tyhle materiály řekla byste, že postihují všechny oblasti, které by bylo zapotřebí obsáhnout?

R: Myslím, že jo.

T: Není tady nějaká třeba oblast, ve které by vám jako přímo chyběly materiály, které by na to byly určeny, třeba viz ty letáčky?

R: Myslím, že ne.

T: Zeptám se, jaká byla pro vás administrativní zátěž spojená s realizací tohoto projektu?

R: Tak ta byla dost velká, protože o každém tom šetření jsme psali záznam, dále jsme to zapisovali do OK systému a třetí možnost byla vlastně tabulka, která byla vytvořena ministerstvem jenom pro ten projekt. Tam se zaznamenávaly intervence a popis té práce s tím klientem.

T: Každopádně jestli to správně chápu, tak všechny tyto 3 systémy jste jeli paralelně, že jste dělali naráz.

R: Ty jsme dělali naráz a teď vlastně když už projekt skončil, tak je to o tu jednu tabulku méně. Tabulka byla jako navíc. Teď se píše jenom záznam a do toho OK systému, kde se zaznamenávají ty intervence.

T: Myslíte, že byste byla schopná mi říct, kolik třeba času vám to přineslo navíc tahle administrativní zátěž, když to vezmeme například v rámci měsíce?

R: Já si myslím, že každý klient je hodina práce, než člověk vyprodukoval nějaký pořádný záznam, aby se vytěžil ten klient úplně, jeho rodina, jaké má dávky, co pobírá, v jakém bydlí bytu. Než se tohle všechno napsalo, potom se psaly další údaje do toho OK systému a třetí krok zapsání do tabulky, takže třikrát stejné věci, ale ve stručnější podobě jsme zaznamenávali do toho elektronického systému a ten záznam se ukládal do papírového spisu.

T: Dokázala byste to říct v těch hodinách? Může to být fakt jako odhadem. Teď jde spíš rámcově, jestli to bylo v jednotkách hodin nebo desítkách.

R: Určitě v desítkách.

T: Vyskytly se v rámci projektu nějaké problémy, případně nějaké bariéry realizace?

R: To si nemyslím.

T: Když to vztáhnou do praxe, tak mezi vámi a klienty? Mezi vámi v rámci vašeho odboru?

R: Ne.

T: Nevíte o ničem. To je asi ta nejlepší odpověď. Teď přejdeme k dalšímu bloku, což je spolupráce s jednotlivými aktéry. Jakým způsobem jste v rámci projektu spolupracovali s Ministerstvem práce a sociálních věcí, které vlastně celý tento projekt zastřešovalo?

R: Jak už jsem zmínila, tak to byly ty každoměsíční schůzky na ministerstvu, kde všechny zúčastněné obce z té pražské oblasti si tam vyměňovaly zkušenosti, přednášely se tam kazuistiky našich případů. Každá ta kazuistika byla zaměřená na nějaké určité téma, třeba na depistáže, na sociální šetření, na práci s bezdomovci, na osoby s omezenou svéprávností. Takto jsme si vyměňovali ty zkušenosti. Každé město to mělo ten projekt trochu jiným směrem zaměřen. Potom jsme vyplňovali dotazníky, co nám posílalo ministerstvo, posílali jsme tam ty kazuistiky.

T: Co se týká té metodické podpory ze strany MPSV, využívali jste ji?

R: Když se pořádaly workshopy, tak vždycky tam byl facilitátor z ministerstva, takže jsme se vždycky na to připravovali společně s nimi a pak jsme tam ještě jezdili za nimi a společně se ty prezentace dávaly dohromady.

T: Na kolika těch akcí vlastně které jsou pořádány MPSV, ty workshopy a tak, jste byla?

R: Na všech.

T: Na všech dokonce?

R: Hm. Potom to ještě byly zahraniční cesty, ale to jsme měli půl na půl, vždycky jely dvě stávající a dvě projektové. Byly 4 zahraniční cesty, takže každá z nás byla dvakrát. Workshopy snad kromě jednoho. To bylo z toho důvodu, že už nebylo volné místo. Na dvou workshopech jsme měli sami prezentaci. Když byla ta moravská oblast, tak tam prezentovali z té druhé oblasti a my jsme byli jako posluchači. Potom byla diskuse, my jsme mohli mít k tomu připomínky.

T: Ale jinak takhle co se týče workshopů, tak jste byly všechny tři oblasti dohromady, jak ten Hradec, Praha?

R: Ano.

T: Já se ještě zeptám, v rámci této spolupráce, jak vám vyhovovalo tohle nastavení, tato forma spolupráce?

R: Vyhovovalo. Byli jsme postaveni před hotovou věc, že to takhle prostě bude.

T: Dokázala byste si představit jiný model té spolupráce, který by podle vás třeba mohl fungovat lépe?

R: Asi ani ne.

T: Opět otázka na ty bariéry. Tam jste něco vnímala ze strany těch pracovníků ministerstva popřípadě mezi vámi?

R: Někteří pracovníci z ministerstva neměli takovou zkušenost s přímou prací s klienty jako my.

T: Takže řekněme nějaký nedostatek praktických zkušeností?

R: Ano. U některých ano.

T: Takže z jejich strany se jednalo více o teorii?

R: Ano o teorii.

T: Tato spolupráce s ministerstvem splnila vaše očekávání?

R: Ano.

T: Dokázala byste si představit, kdyby se tento projekt konal i příště, dala byste nějaké doporučení, co by vám jako vyhovovalo takhle ohledně toho ministerstva?

R: Já myslím, že takto to bylo v pořádku ty měsíční setkání s ostatními městy i s těmi pracovníky ministerstva, to předávání zkušeností bylo úplně v pohodě.

T: Jakým způsobem vám fungovala spolupráce s krajskými metodickými kanceláři v rámci projektu? Tohle bylo na úrovni ministerstva a teď vlastně na úrovni té vaší skupiny pražské.

R: Já to nedokážu posoudit.

T: Vy v rámci tohoto projektu byste měli mít k dispozici vlastně krajského metodika, každá oblast měla k dispozici jednoho, plus pražská oblast měla k dispozici i právní pomoc, respektive myslím, že se nabízela i ostatním, ale tohle jste využívali nějakým způsobem?

R: Ne, myslím si, že ne.

T: Každopádně těch pravidelných porad jste se účastnila?

R: Ano, účastnila. Pokud byl nějaký právní problém, tak jsme se mohli obrátit na paní XY, ale myslím, že nebylo třeba.

T: Ta zastupovala tu právní oblast. Kterou jste ale nevyužili?

R: Ne.

T: Způsob této spolupráce vám vyhovoval? Chápu, že je to těžké říct, když jste tuhle možnost úplně nevyužili.

R: Byla ochotná v případě, že byl nějaký problém, tak můžeme se na ni kdykoliv obrátit.

T: A když tak způsob komunikace s metodikem i s tím právníkem jste měli prostě předané kontakty?

R: Měli jsme mail, telefon a osobně jsme se i setkávali. Věděli jsme, jak vypadá. Viděli jsme se tváří v tvář.

T: Opět otázka na ty bariéry, nějakou problémovou komunikaci.

R: Na nic jsem nenarazila.

T: Opět očekávání, byla naplněna na úrovni toho kraje?

R: Asi ano.

T: Někaká poznámka, kterou byste k tomu chtěla doplnit?

R: Ne.

T: Využívali jste služeb krajského metodika? To už jsme tady vlastně tak nějak probrali. Zapojila jste se?

R: Já osobně ne.

T: Využívali jste poskytovaného sociálně právního poradenství? To jsme se také shodli, že to byla ta paní XY. Změnil se na základě tohoto projektu způsob spolupráce v rámci Obecního úřadu, respektive co my jsme tady měli rozhovor s kolegyní tady vedle, tak říkala, že vám to obecně funguje celkem dost dobře, tak jestli k tomu máte nějaké poznámky?

R: Taky jsem spokojená.

T: Změnila se na základě tohoto projektu nějak podpora toho výkonu sociální práce?

R: Já myslím, že ano. Dokázali jsme to, pan tajemník to ocenil, věděl našeho příběhy, co se nám povedlo.

T: A bylo to jako na základě toho projektu?

R: Bylo to na základě toho projektu, že jsme se tomu klientovi věnovali víc než ty stávající kolegyně. Například tady byla klientka ze Slovenska, neměla několik let občanku, tak jsme zařídili formou mimořádné pomoci, aby si dojela na Slovensko pro ty doklady, aby si to vyřídila. Kartičku si vyřídila a nakonec tam šla i do práce.

T: Taková hypotetická situace, kdyby tohle bylo ve standardním módu bez toho projektu, jak by to fungovalo, respektive jestli u této konkrétní klientky by to vůbec nenastalo?

R: Ta situace se opakovala s další a teď už jako po skončení projektu, takže jsme provedli totéž, ale nejsem si jistá, jestli by to fungovalo i před tím projektem, jestli by vůbec kolegyně na to měly ten čas.

T: Co se týká té spolupráce s tím Obecním úřadem, byla tam jako zlepšená?

R: Ano.

T: To už jste mi tady vlastně říkala, s kým tak víceméně spolupracujete, co se týče jako odborů nebo respektive jiných aktérů, takže to máme Obecní úřady. Co se týká ostatních Obecních úřadů, tak tam byla spolupráce?

R: Myslíte Obecní úřady z okolních obcí?

T: Ano, z okolních obcí.

R: Pokud si s něčím nevěděly rady, tak se na nás obrátily.

T: Takže je to takové, že vy jste jejich nadřízené pracoviště?

R: Nejsme. My jsme každá obce samostatná jednotka, ale nemají takové zkušenosti jako my. Pokud měly nějaký problém nebo nevěděly si rady, tak se na nás obrátily.

T: Co ta spolupráce s poskytovateli sociálních služeb?

R: To funguje úplně v pohodě. Máme tady komplexní středisko sociální péče Fontána, se kterým spolupracujeme úplně nejvíc. To je terénní pečovatelská služba, takže terénní sociální služby, když vidí někde v rodině, že je potřeba něco vyřídit, je to tedy hlavně zaměřeno na seniory. Když senior potřebuje nějakou pomoc, tak nám dá podnět. Dále spolupracujeme se speciální pečovatelskou službou, která je tady v areálu. Jsou to domy se zvláštním zařízením pro lidi se zdravotním postižením. S nimi taky spolupracujeme.

T: Ta Fontána, co jste zmiňovala, to je nezisková organizace?

R: Nezisková vyloženě není. Zřizovatelem je město, tedy magistrát.

T: To asi pravděpodobně neziskovka nebude.

R: Není no.

T: A s nějakou neziskovou organizací?

R: Člověk v tísní s nimi spolupracujeme hodně. Potom je to Zábradlí, to je křesťanská organizace. Tam posíláme lidi, kteří jsou hodně zadluženi, že tam mají dluhové poradenství nebo mohou tam s nimi sepsat insolvenční návrh. S mediační a probační službou taky spolupracujeme.

T: Co se týká spolupráce s Úřadem práce?

R: Tak ta je taky skvělá.

T: Dokázala byste říct proč nebo respektive v jakých aspektech vám to připadá dobré?

R: Známe se. Původně jsme byly kolegyně, než došlo v roce 2012 k rozdělení, všechny dávky se přesunuly na Úřad práce, takže se známe s kolegyněmi osobně a tím pádem můžeme navázat lepší spoluprací. A oni taky, když vidí, že by někdo potřeboval nějakou sociální pomoc nebo pomoc z naší strany, tak se na nás obrátí, dají podnět z jejich strany a my pokračujeme.

T: Co spolupráce s policií, jak s městskou tak státní?

R: Taky funguje. S městskou policií například provádíme ty depistáže. Někdy když jdeme do nějakých lesů, tak požádáme o doprovod. Spolupracujeme i s asistenty prevence kriminality, kteří mají taky velký přehled. Taky nás informují, když najdou někde někoho, který potřebuje pomoci. Od nich jsme se dozvěděli o těch Slovenkách, které jsou bez těch dokladů několik let, to znamená, že jsou osoby bez příjmů, neměli žádný nárok na dávky, když se nemají čím prokázat.

T: A co třeba spolupráce s nějakými odborníky?

R: S odborníky? To nevím. Jaký odborník by to měl být na co?

T: Možná by se na to dal vztáhnout někdo z toho Člověka v tísní. Co nám říkala kolegyně, tak tam jste dělali nějaké školení.

R: Byli jsme tam na stáži. Odborník na tu drogovou problematiku určitě, pak jsme byli na dluhové poradenství.

T: Změnila se podle vás spolupráce na základě tohoto projektu? Předpokládám, že s policií jste navázali nějaké užší vztahy.

R: Ano, s městskou policií tam jsme měli taky stáž. Známe se osobně, měli jsme tam taky výstup v rámci našeho projektu.

T: Každopádně na většině těchto stanovišť nebo s těmito složkami jste přišli do kontaktu v rámci té stáže?

R: Ano. I na různých odborech magistrátu, třeba na bytovém odboru. My máme zajišťovat ubytování lidem, takže pokud se vyhlásí výběrové řízení, tak o tom můžeme informovat naše klienty, že je a že se mohou do něho přihlásit. Zjišťovali jsme, jak se budou ti jednotliví klienti, co je potřeba, aby měli, když se do toho výběrového řízení přihlásí, že nesmí být dlužníky města Kladna.

T: Rozšířili jste si obzory v rámci té problematiky.

R: Ano, co bychom potom nabízeli jednotlivým našim klientům.

T: Tohle byste ocenila kladně, že se tohle událo?

R: Ano. Pak jsme měli ještě stáž na oddělení daně a poplatků. To jsou poplatky za popelnice nebo za nějaké záborů území, že většinou naši klienti dluží na odpadech nebo na pokutách, tak by bylo dobré je informovat, kam si mají zajít, zjistit, jestli nějaký dluh mají a pak to začít splácet pomocí splátkového kalendáře.

T: A můžu se jenom zeptat, kde všude jste v rámci té stáže vlastně byli?

R: Byli jsme na té Městské policii, oddělení bytové politiky a finanční oddělení, to jsou ty daně a poplatky.

T: Návazně i na tyto stáže zlepšila se spolupráce popřípadě komunikace s těmito jednotlivými odbory?

R: Ano.

T: A byla byste, když tak schopná říct, v čem se zlepšila?

R: Víc jsme si vycházeli vstříc. Oni nevěděli nic o projektu, takže my jsme se jim na stáži představili, představili jsme se osobně, představili jsme ten náš projekt, o co půjde, takže už věděli, o co se jedná, a věděli, o koho jde.

T: Každopádně i to, že jste se znali jménem.

R: A osobně jsme se tam i viděli.

T: Co se týká nějaké výměny informací mezi těmito odbory, řekněme tu městskou policii, finanční oddělení atd., máte pocit, že se k vám dostávají všechny relevantní informace, respektive jak vám funguje ta výměna informací?

R: Asi jo, ale vzhledem k tomu GDPR zjistíme, že ten člověk třeba má dluh nebo nemá, sám si musí zjistit jeho výši.

T: A tohle by vám třeba pomohlo, kdyby existovalo něco, nějaká platforma na sdílení těchto informací?

R: Myslím si, že to není až tak důležité, kolik kdo dluží. Stačí vědět, jestli dluží nebo nedluží. Jednotlivec se s tím musí sám vypořádat.

T: Což bychom mohli zařadit už i do následující otázky, což jsou opět nějaké bariéry jako GDPR. Další oddíl příchod nových sociálních pracovníků, což vás se přímo týká. Kolik vlastně vás jako nových sociálních pracovníků přišlo na základě tohoto projektu?

R: Dvě.

T: Víte, jaké byly ty jejich typové pozice? Nebo respektive u vás je to ta terénní sociální pracovnice.

R: To se jmenovalo koordinátor, nějaký dlouhý název, to si nepamatuji.

T: To nevádí. Víím, že teď bude trochu těžké odpovídat vzhledem k tomu, že nemáte úplně to porovnání, jak to tady fungovalo před tím, ale jestli cítíte, že se tady něco s příchodem vás jako nových zaměstnanců něco změnilo do Obecního úřadu?

R: Spíš to povědomí toho, co my tady vlastně děláme na tom sociálním odboru.

T: Jako mezi veřejností?

R: Mezi veřejností i mezi ostatními zaměstnanci jiných odborů.

T: V rámci stáže předpokládám, že to fungovalo i opačně, že ti zaměstnanci měli možnost poznat tu vaši práci. Je tohle podle vás vyhovující tohle nastavení i v rámci typových činností, kdy vezmeme tu terénní pracovníci, popřípadě toho koordinátora?

R: Tohle se nám moc neosvědčilo, spíš to mělo být zaměřeno tak, že terénní pracovník vyhledává osoby a potom je předá tomu koordinátorovi, který by se měl zaměřit na další speciální zvláštní práci, užší práci s tím klientem. Tady to spíš probíhalo tak, že každý z nás měl své klienty a měl ty klienty od začátku do konce.

T: Řekněme, že místo takové té liniové, kdy si jednotlivé složky jsou více specializované, ale předávají si ty informace, tak to šlo spíš sériově, že každý dělal všechno, ale ne jako část, ale určitý okruh klientů, se kterými pracoval.

R: Ano. Měla jsem své klienty. Pořád v té práci pokračujeme. Třeba nic nepotřebovali, ale za půl roku se nám ozvali a zase něco bylo. Takže takové to předávání se tady moc neosvědčilo. Z toho důvodu zástupu když byla kolegyně dlouhodobě nemocná, pak skončila, pak to převzala jiná. Nebylo komu co předávat.

T: Myslíte si, že to odpovídá tomu aktuálnímu nastavení, jak vám to tady funguje, jestli to odpovídá tomu, co ti klienti potřebují?

R: Já myslím, že jo. Klient se naváže na toho svého sociálního pracovníka, získá tu důvěru. Potom tady když jsme si klienty rozdělovali, to už nás tady bylo více, byli rozdělení podle písmen abecedy, takže jsme si některé klienty přesouvali, tak to někteří klienti špatně nesli a ani jsme si nemohli uskutečnit. Nové klienty jsme si vzali podle těch nových písmen. Ti starší, kteří byli zvyklí na tu svoji sociální pracovníci, tak ten nebyl schopný toho, aby byl předán jiné paní.

T: Tak čistě pro zajímavost. U těch klientů hovoříme o jak dlouhé době, kdy byli pod tou jednou sociální pracovnící?

R: Tak rok. Týká se to jenom některých. Někteří jsou klienti hlavně ti s psychiatrickou diagnózou, kteří se špatně adaptují, mají problém se navázat na někoho jiného. Kolegyně právě nebyla v práci a jenom jsem měla doprovodit její klientku a ta z toho byla hrozně rozhozená. Snažila jsem se jí nějak zabavit. Nebyla spokojená, že ji doprovázím já, i když jsem ten terénní pracovník, který by měl víc chodit do terénu než ostatní kolegyně. Vůbec to nešlo.

T: Přejdeme k další otázce. Jaké jsou podle vás hlavní přínosy sociálních pracovníků v obci, respektive to co se změnilo vlastně tím, že se zvýšil počet sociálních pracovníků?

R: Víc času na provádění depistáží, to znamená vyhledávání těch osob potřebných v různých lokalitách tady města. Prostě jsme měli víc času, prostě ulehčení.

T: Máte pocit, že se tady ještě před tímto projektem popřípadě před nabráním nových pracovníků bylo jako poddimenzováno, co se personální otázky týče?

R: Je nás ještě míň než před tím. Tady bylo původně 6 celkem. Byla jedna vedoucí, 1 kurátor a 4 sociální pracovníci, takže vlastně 6 zaměstnanců našeho sociálního oddělení. Plus 3 opatrovníci, kteří se k nám nepočítají, to nejsou sociální pracovníci. V současné době ta kolegyně, která šla do důchodu, takže jsme tady vedoucí, kurátorka a 3, jedna sociální pracovníce chybí, takže je nás o jednoho ještě míň než před tím projektem.

T: Každopádně kdyby nebylo to nabírání v projektu, tak teď chybí dvě, jestli to správně chápu?

R: Ano, dvě.

T: Změnila se podle vás kvalita poskytované sociální práce v obci na základě projektu, respektive tady to bude asi hodně souviset s tou zvýšenou časovou dotací?

R: Ano, stoprocentně.

T: Co si myslíte, že by bylo ještě potřeba zlepšit v oblasti práce s klienty?

R: Bylo by potřeba tady nějaké zařízení, nějaká noclehárna nebo nějaká služba, rozšíření služeb.

T: A ty služby byste dokázala ještě nějak víc definovat?

R: Myslím, že nám tady chybí ta noclehárna pro ty osoby bez přístřeší. Nějaké zařízení pro lidi, kteří jsou na dávkách, domovy pro seniory, kteří nemají penzi. Lidi, kteří nemají nárok na starobní důchod z důvodu neodpracovaných let a žijí jenom z existenčního nebo životního minima. A takoví lidé, když jsou nemocní,

tak je nemáme, kam umístit. V domově důchodců jsou vysoké ceny. Nějaký zařízen, které by bylo pro nízkopříjmové osoby.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob v rámci obce pracujete? U vás to bylo o to víc, že pracujete přímo v terénu.

R: Ty osoby bez přístřeší, osoby závislé na alkoholu, na drogách, osoby s duševním postižením, kteří nemají zájem o spolupráci, spíš obtěžují ostatní občany a ty na nás tlačí, abychom s nimi něco udělali.

T: To je začarovaný kruh.

R: Tato práce je založená na dobrovolnosti. My nemůžeme něco nařizovat. Pouze nabízíme služby. Pokud nemají zájem, tak se nedá nic dělat.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh těchto klientů? Předpokládám, že ano.

R: Ano. Došlo k navýšení. Těch 170 klientů, i když někteří jak jsem říkala, byli jenom jednorázoví, takže určitě o polovinu.

T: Pro kterou z těchto skupin bylo podle vás zvýšení počtu sociálních pracovníků nejpřínosnější?

R: Pro ty osoby bez přístřeší.

T: Ještě nějaká skupina by se dala do toho zařadit?

R: Netuším.

T: Jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují?

R: Třeba na Úřadu práce máme každý měsíc Frýdlantský model, kterým představujeme náš odbor. Jezdíme a nabízíme klientům naše služby. Informuje o výběrových řízeních na byt, zodpovídáme všechny jejich otázky, co se týče sociální oblasti.

T: Jaký je o to zájem z hlediska klientů?

R: To mají povinné. To jsou ti od Úřadu práce.

T: Jo takhle.

R: Je to v rámci spolupráce s Úřadem práce. Ale taky někteří potom přijdou za námi. Rozdali jsme tam vizitku, když má někdo nějaký problém, tak aby věděli na koho se obrátit. Navíc jsme se ještě přestěhovali. Dříve jsme byli na konci města a teď jsme takto v centru u zastávky.

T: To jste byli na tom Rozdělově?

R: Ano, na tom Rozdělově. Tam se jim moc nechtělo.

T: Teď když to shrneme, tak na které cílové skupiny se zaměřujete ohledně prevence? Předpokládám opět osoby bez přístřeší.

R: Ano.

T: Jsou tam nějaké další skupiny? Když je to na Úřadu práce, tak předpokládám nezaměstnaní.

R: Nezaměstnaní a osoby se zdravotním postižením, senioři.

T: Je tady něco, v čem se poskytování té preventivní péče nebo aktivit zlepšilo v rámci věci, které byly před projektem, popřípadě mohly přijít s tímto projektem, že na to třeba nezbyval čas?

R: Větší čas na toho klienta. Víc se mu můžeme věnovat. Můžeme chodit, vyhledat ho v jeho prostředí, udělat nějaké šetření v domácnostech, nemusí jezdit sem, zajdeme za ním do ubytovny nebo do lesa, kde se vyskytují.

T: Takže když si to tak shrneme, tak s větší dotací toho času se zlepšila i prevence.

R: Oni museli přijít sem, když něco potřebovali. Teď třeba dostaneme podnět od člověk v tísní, že na zastávce tamhle jsou nějaké zblázněné osoby, tak za nimi zajdeme a nabízíme nějaké sociální poradenství. Jde o to, jestli vůbec mají zájem.

T: Myslíte si, že tyhle preventivní aktivity jsou momentálně poskytované v dostatečné míře?

R: Myslím si, že ano.

T: Přejdeme k dalšímu bloku, což je vzdělávání a supervize. Účastnila jste se supervize v rámci projektu obce?

R: Ano. Supervizi jsme měli každý měsíc. Měli jsme tedy skupinovou našeho odboru. Kdybychom měli zájem, tak by mohla být i individuální, ale to jsme ani nevyužili.

T: Ale jestli to dobře chápu, tak je to supervize, kterou máte v rámci vašeho působení jako stálo, že je to v rámci vašeho odboru, že to nemá souvislost s tím projektem?

R: Ale byla taky.

T: To je jednou měsíčně, která se vztahuje k tomu projektu?

R: Teď už jenom ta, která se vztahuje k odboru. Byla pro nás dvě zvlášť, mohla být, ale my jsme to nevyužili. Měly jsme supervizi, že jsme tam byly všechny 4 z našeho oddělení.

T: Každopádně jestli to správně chápu, tak po čas toho projektu bylo jednou měsíčně, že jste měli k dispozici supervizi.

R: Jenom pro ten projekt, kdybychom měli zájem, ale my jsme radši byli v té skupině tady.

T: Ještě k té supervizi, vyhovovalo vám, jak to bylo nastavené v rámci toho projektu, co se třeba týče četnosti těch setkání, způsobu provedení?

R: Ano.

T: Byla nějaká individuální?

R: Tu individuální jsem nepotřebovala, neměla jsem nějaký problém, který bych nechtěla říct tady před kolegyněmi, spíš se nám osvědčilo to skupinové, že jsme si také vyměňovali zkušenosti se svými klienty každý, abychom věděli i o ostatních klientech ostatních pracovníků.

T: Každopádně berete jako přínos, že máte tu možnost využít i té individuální supervize?

R: Ano.

T: Myslíte si, že pro vás byla ta supervize přínosná?

R: Ano.

T: A dokázala byste, když tak říci v čem?

R: Když jsme si s něčím nevěděli rady, tak nás paní supervizorka nasměrovala, jak to vyřešit, co odpovědět nebo jakou alternativu ještě využít.

T: Takže je nějaká možnost konzultace?

R: Ano, konzultace našich problémů.

T: Teď trošku z jiného soudku. Jakým způsobem jsou vlastně zde na vašem pracovišti zjišťovány vaše vzdělávací potřeby, jestli to máte nějakou formou dotazníku, popřípadě nějakých pracovních koleček?

R: No, formou dotazníku. Máme mít 24 hodin vzdělávání ročně. V rámci toho školení bývá i takový dotazníček, kde je i kolonka, jaké téma nám chybělo, co bychom chtěli využít.

T: A tohle zjišťuje kdo?

R: Většinou ten přednášející. Byl anonymní dotazník a nevím, kam to pak posílali, jestli do té agentury, které to pořádá, aby podle toho školení zařizovala školení, která jsou žádoucí, které by ten klient, sociální pracovník postrádal. Můžeme si vybrat, chodí nám nabídky různých akreditovaných školení. My si prostě vybereme, které by pro tu naši práci bylo vhodné se zúčastnit. Vedoucí nám to pak většinou odsouhlasí.

T: Ukážu vám seznam, a jestli byste mi byla schopná zaškrtnout, kterých aktivit jste se zúčastnila v rámci toho projektu.

R: Já jsem byla v Bratislavě a v Německu. V Brně ne. Kolik toho ještě je?

T: Vypadá to, že už se blížíme do finále.

R: Já už jsem vyčerpaná.

T: To věřím. Jak vlastně tyto aktivity hodnotíte, co se týče těch výjezdů, workshopů atd.?

R: Bylo to hodně zajímavé.

T: Bylo to pro vás nějakým způsobem přínosné?

R: Určitě. Viděli jsme, jak to chodí v jiných městech. Mě třeba překvapilo, že i malá obce má problém s bezdomovectvím nebo s nezaměstnaností na Moravě. A co se týče zahraničních cest, tak to bylo úplně nejlepší. Získali jsme zkušenosti i v mezinárodním směru. Na tom Slovensku mě zaujalo, že mají komoru sociálních pracovníků, což u nás není. Mají to tam dost dobře vymyšlené, i když pořád poukazovali na to, že jsou až za námi. Já si myslím, že tam mají lepší sociální práci než tady v Česku. Pak jsem byla v tom Německu. Tam to bylo hlavně zaměřené na migranty, taky na to bydlení a jak se s tím vyrovnávají. Oni tam staví zvláštní takové rychlé domky z různých buněk.

T: Každopádně abych to nějak shrnul, tak všechno co to zastřešuje, tak je sdílení informací, jak na té vnitrostátní, tak mezinárodní úrovni. Myslíte si, že tyto aktivity odpovídaly vašim vzdělávacím potřebám?

R: Ano, to co jsme potřebovali.

T: Myslíte si, že zvýšilo absolvování vzdělávacích aktivit vaši odbornost?

R: Ano.

T: Dokázala byste říct v čem?

R: Teď teda nevím. Už mě nic nenapadá.

T: Tak řekněme třeba poznání těch jiných systémů, respektive rozšíření obzorů, co se týče sociální péče?

R: Rozšíření obzorů.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na vaši praxi?

R: Ano. Věděla jsem, jak se zachovat v nějaké situaci, kterou jsem ještě nezažila, viděl jsem, jak se s ní vyrovnal někdo jiný v jiném městě, tak to mi docela pomohlo.

T: Takže v rámci nějaké kazuistiky?

R: Ano. Nebo kde něco hledat nebo vyčíst, jak zjistit nějaké další poznatky, které jsem sama nevěděla.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na vaši pracovní náplň, nebo jestli jste si v rámci tohoto projektu nebo na základě toho projektu byli v nějaké změně v rámci té pracovní náplně?

R: To asi ne.

T: Poskytovala jste nějakým způsobem zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Po každé jsme psali papír takové zhodnocení, náš názor, jak se nám to líbilo.

T: A jakou to bylo formou?

R: Písemnou.

T: Každopádně to bylo, že jste to sepisovali sami, nebylo to nějakou formou dotazníku, který vám byl zaslán?

R: Bylo to formou dotazníku, ale pak většinou tam bylo, abychom se k tomu vyjádřili slovy. Otevřené otázky, zaškrťování možností.

T: Teď už poslední blok. Jak celkově hodnotíte průběh projektu ve vaší obci, popřípadě tady na Kladně?

R: Já ho hodnotím kladně a bylo to přínosné pro mě. Bylo mi smutno, když jsem získala rozhovor, když jsem nastoupila, tak jsem nevěděla, do čeho jdu, co přesně se po mě bude chtít. Teď už dovedu poradit těm klientům v jakékoliv situaci.

T: Případně víte na koho se obrátit.

R: Ano. Víím, kam toho klienta směřovat, takže jsme spokojená moc.

T: Myslíte si, že se naplnily cíle projektu?

R: Ano. Cílem bylo vlastně navýšení o ty dvě sociální pracovnice a větší časová dotace na tu práci s tím klientem.

T: Jak hodnotíte vaše zapojení do projektu obce, respektive jaký je nejdůležitější přínos tohoto projektu pro vás osobně? Tak předpokládám, že to už jste říkala vlastně získání těch zkušeností plus nějakých kontaktů?

R: Kontakty taky.

T: A to zapojení do projektu obce, respektive jak hodnotíte zapojení obce do toho projektu?

R: Jo tak.

T: To jsem řekl špatně.

R: Vycházeli nám vstříc, co jsme potřebovali.

T: A to je vlastně otázka, ta stáž vzešla od koho, že jste tohle vůbec mohli uskutečnit? To byla jako vaše iniciativa nebo iniciativa města?

R: To bylo původně v těch indikátorech projektu, co by teď sociální pracovníce měly během toho projektu stihnout, měly by udělat tady kolečko pro Magistrát, seznámit se s neziskovými organizacemi, s jejich prací.

T: Věděla byste, u koho vzešla ta iniciativa, tak tady to máme napsané v projektu, tak jestli to byla třeba iniciativa přímo od vás? Jestli nevíte náhodou u vás jako úřadu sociálního odboru.

R: Kolečko nebylo. Mohli jsme si vybrat odbor, který pro nás má velký význam, práci, kterého oddělení nebo odboru bychom chtěli poznat, tak to jsme si mohli vybrat my.

T: Jaký si myslíte, že je podle vás nejdůležitější přínos toho projektu pro klienty, když to vezmeme z té opačné stránky? Co myslíte, že oni ocenili nejvíc?

R: No, že za nimi můžeme jít do toho terénu a oni nemusí na úřad, protože ta důvěra s klienty se navazuje líp v jejich přirozeném prostředí, než tady přes stůl.

T: Osobnější rovina.

R: Přesně tak.

T: Jaké jsou podle vás nejdůležitější výstupy či přínosy tohoto projektu z hlediska rozvoje sociální práce vaší obce? Jsou tam nějaké praktické přínosy, respektive nějaké metodické postupy, které jste zavedli na základě toho projektu, případně nějaké materiály, které vznikly?

R: Já jsem furt u těch bezdomovců. Zmapovali jsme ty místa, kde se nejvíc vyskytují ty osoby bez přístřeší. Zlepšila se ta práce vlastně s nimi. Oni jak zjistili, že vědí, kam se mají obrátit a že jim můžeme nabídnout pomoc. Plus ta informovanost té veřejnosti o náplni naší práce.

T: Takže řekněme nějaká zvýšená oboustranná spolupráce z hlediska vás jako úřadu, tak i z pohledu klientů. Myslíte si, že tyto přínosy jsou udržitelné i po ukončení projektu? U vás asi ano vzhledem k tomu, že došlo k navýšení toho místa.

R: Já pokračuji v té práci, kterou jsem v tom projektu započala. S těmi klienty pracuji, až tolik netrávím času v terénu, že by byla víc jak polovina pracovní doby v terénu, což teď jako není možné, protože máme úřední hodiny v úřední dny, takže klienti sem chodí za námi a my se jim věnujeme.

T: Řekněme, že nám zase do toho vstupuje ten faktor toho času?

R: Nejsem vyloženě ta terénní, ale mám tady své klienty v pracovní době. Rozdělili jsme si je podle abecedy, každá má část abecedy.

T: Takže řekněme, že nějaké personální posílení by bylo asi na místě?

R: Ano.

T: Co si myslíte, že by bylo potřeba udělat pro to, aby tyto výstupy byly udržitelné? Teď jsme tady zmínili nějaké to posílení, co se personálního hlediska týče. Napadá vás ještě něco, jakým způsobem by to šlo udělat popřípadě, kdo by za tím měl stát za těmi změnami?

R: Já si myslím, aby nás tu byl dostatečný počet.

T: Jestli vás napadá místo, odkud by tato podpora měla přijít? Když si vezmeme třeba na úrovni města, Magistrátu nebo politickou podporu.

R: Já si myslím, že tam ty lidi jsou potřební, takže ta místa navíc vytvořili. Bylo vidět, že nás je málo a a do té sociální práce nikdo moc nehrne, protože není o to moc zájem.

T: Takže nejlepším způsobem jak v téhle práci pokračovat, je navýšení počtu personálu, co se týče té personální stránky.

R: I taky by mohly být navýšeny platy.

T: Ano, kdo by to nechtěl.

R: Mohlo by to pak být zajímavější pro nové mladé zaměstnance.

T: Poslední dvě otázky. Zapojila byste se do podobné projektu znovu, kdyby vám to bylo umožněno?

R: Ano, ale samozřejmě bych byla ráda stávající pracovnice. Kdyby byl projekt i pro nás, tak určitě jo.

T: Napadá vás ještě něco, co by bylo dobré zmínit?

R: Já už jsem úplně vyčerpaná. Už mě nic nenapadá. Nemám žádný nápad.

T: V tom případě to vypadá, že to je asi všechno. Mokrát děkuji za váš čas a za vaši energii, které asi nebylo úplně málo.

6.2.4 R19

T: Jaká je vaše pracovní pozice tady?

R: Já jsem sociální pracovnice Městského úřadu, nejsem úplně čistý sociální pracovník, teďka od 1. července, mám 0,1 romský poradce, 0,1 protidrogový koordinátor a 0,8 sociální pracovník.

T: Takže to máte rozdělené.

R: Mám kumulovanou funkci.

T: Takže ty cílové skupiny, se kterými pracujete, jsou Romové, jak jste říkala...

R: Cílové skupiny, to tady úplně nemáme zase tak úplně rozdělené, že třeba někdo měl na starosti Romy, někdo drogově závislí, je to vlastně o tom, kdo zrovna k vám přijde, kdo zrovna je v kanceláři, ale samozřejmě, když jsou různé podněty třeba z nemocnice nebo od veřejnosti, tak ty nové případy nám rozděluje paní vedoucí podle toho, jakou máme zrovna kapacitu obsazenosti, nebo kdo třeba zrovna má prostor se věnovat dalšímu klientovi. Jinak my to tady máme rozdělené, že kolegyně jsou veřejnými opatrovníky, které jsou součástí 0,1 nebo 0,2 úvazku sociální pracovníky a jsme tady tři sociální pracovníci celý a já od 1. července mám ještě teda tyhle dvě funkce. Ale v době konání toho projektu jsem byla pouze sociální pracovník.

T: S kolika klienty pracujete?

R: Já mám třeba teď aktuálních asi 35 klientů, se kterými pracuji a jsou tam jak rodiny s dětmi, kdy spolupracujeme s OSPODem a já mám na starosti spíše dospělí, ale protože obvykle rodiny s dětmi nemají jeden jediný problém, těch problémů tam je více, takže si to vždycky rozdělíme. OSPOD má dohled nad těmi dětmi a my řešíme třeba s dospělými problematiku bytu, dluhovou problematiku a tyhle problémy, mám hodně jednotlivců, mám hodně lidí bez domova a vlastně lidí, kteří mají úplně minimální finanční prostředky, protože jsou na dávkách hmotné nouze a mezi těmi lidmi samozřejmě jsou i Romové, jsou tam i drogově závislí, mám na starosti lidi, kteří tady žijí na komerční ubytovně U Krkavce, ale jakoby jsou mezi nimi i senioři, ale nemám vyhraněnou cílovou skupinu, prostě tady ještě tím, jak jsme jedničková, tedy trojková obec s rozšířenou působností, máme na starosti i třeba celé ORP, že třeba zajíždíme do jiných obcí, protože tohle bylo dříve okresní město, tak vlastně jsme jak jednička, která má na starosti město, tak i trojka – obec s rozšířenou působností.

T: A máte tady ve městě nějakou strategii v oblasti výkonu sociální práce?

R: Strategii? V rámci toho projektu jsme si vlastně vypracovali takovou metodiku sociální práce, je to vlastně, když přijde nový člověk, tak obsahuje, co všechno děláme. My vykonáváme sociální práci v rámci sociální správy a vykonáváme i sociální práci v rámci přenesené působnosti jako veřejné správy, takže děláme věci ze zákona, i když to není úplně sociální práce, vydáváme třeba i parkovací průkazy, spolupracujeme s úřadem práce, máme na starosti úřad práce v rámci dávek hmotné nouze, děláme případy vhodné zvláštního zřetele, to jsou takové věci jako doplatek na bydlení, vždycky ta jedničková obec se musí postarat o lidi, kteří jsou v hmotné nouzi, takže to máme ze zákona, ze 108 a pomáháme s tím ostatním obcím.

T: Takže to nemáte zaštitěné nějakou tou strategií nebo nějakými metodami, vycházíte ze zákona.

R: Já nevím, tak ta sociální práce, je tady komunitní plánování, to je určitě dlouhodobé, že monitorujeme, jaké služby tady u nás jsou, jaké služby chybí, takže v rámci toho komunitního plánování máme case management, že se setkáváme s organizacemi, s neziskovými, s úřadem práce, se státními institucemi, kdy pravidelně, třeba jednou za dva měsíce máme pracovní schůzku, kde se sejdou zástupci všech těchto organizací, které si nazveme a nejdříve to bylo o tom, že jsme se poznávali. Právě ten projekt nám umožnil, že jsme měli finance něco takového udělat, takže jsme obvolali všechny organizace, které pracují tady v kraji, které nějakým způsobem tu sociální práci mají v popisu práce a pozvali jsme i úřady a seznámili jsme se, protože s nimi spolupracujeme, tak abychom o sobě věděli, řekli jsme si, co která organizace dělá, jaké má cílovky, postupně jsme se seznamovali, mluvili jsme o problémech, jak si budeme předávat informace a tak dále a teď se to už vyšperkovalo, že jedeme konkrétní kazuistiky lidí, že každý přinese nějakou kazuistiku a jak můžeme pomoci a třeba máme lidi, že teďka zestárla generace, která nepracovala po revoluci, po roce 87 a oni jsou teď staří, nemocní, nemají nárok na důchody, žijí jenom z dávek hmotné nouze, mají jenom 3 400 Kč na měsíc, mají zdravotní problémy, vlastně už by mohli být v důchodu, ale nedostanou se do žádného bytového zařízení, protože na to nemají peníze, takže žijí na noclehárnách, jsou nemocní nebo žijí venku. Máme hrozné problémy, kam ty lidi umístit, tak to je takový třeba příklad, že to tam vezmeme tu konkrétní kazuistiku a ten úřad práce nám řekne, co by mohl pro to udělat, třeba farní charita, jaké má služby, takže se bavíme o konkrétních lidech a hrozně se to ujalo, dříve nás tam chodilo třeba 10 a teď už

nás tam chodí 24, protože mají organizace o to zájem a je to ve prospěch klientů, že se to posunulo, že jim můžeme nějak smysluplně pomoci.

T: Teď se budeme bavit o tom projektu konkrétně. Kdy jste se do něj zapojila?

R: Myslím, že město nastoupilo 1. dubna 2017, já také hned od začátku. Já tady ve skutečnosti tady pracuji od 1. října 2016, předtím jsme dělala na úřadu práce asi 25 let skoro a dělala jsem vlastně na dávkách hmotné nouze, od roku 2012, když přišly na úřady práce a předtím jsem dělala na státní sociální podpoře, takže já jsem si pak dodělala vysokou školu a pak jsem se rozhodla, že už nebudu dělat na dávkách furt, že musím mít nějakou změnu, takže jsem si dodělala v Hradci sociální a pak jsem přešla sem, byl vypsán konkurs na sociálního pracovníka, takže jsem od 1. října 2016 jsem nastoupila, ale tím, že ti lidé tady, město má asi 25 tisíc obyvatel, takže ti klienti jsou hodně podobní a vyšla jsem prostě tím, jak jsem dělala na hmotné nouzi, tak jsem dělala hlavně do rodin, takže jsem to tady měla zmapovaný, nebylo to pro mě zase něco tak úplně jiného a tím, že se město zapojilo do toho projektu a nebylo asi tolik lidí, protože ne každý chce mít jenom na dobu určitou třeba na dva roky tu pracovní smlouvu, my pak jsme ty lidi našli, ale v té fázi, co ten projekt začínal a my jsme už museli začít, tak jsme nemohly ty stavy doplnit, ty tři nové pracovníky, tak jsme to vyřešili tak, že my dvě, ještě s mojí kolegyní, co jsme tady byly stávající zaměstnanci, tak jsme přišli od toho 1. dubna a pak se ty lidi doplnili. Takže jsme tam hned od začátku, takže vím, jak se to rozjíždělo, prostě jsem tam vydržela celé ty dva roky a teď v tom dubnu jsme si podali žádost o prodloužení a končili jsme k 30.6.2019.

T: Takže vaše pozice v projektu byla sociální pracovnice.

R: Sociální pracovnice jsem byla.

T: Měla jste nějaká očekávání, když jste se zapojovala do toho projektu od toho projektu?

R: Já jsem byla hned od začátku nadšená, protože jsem si říkala, vlastně pro mě to bylo hrozně pozitivní, i pro moji práci, protože já jsem sem nastoupila a díky tomu projektu jsem se seznámila, my jsme v rámci toho projektu projeli celé ORP, seznámili jsme se na všech těch dvojkových obcích, kde mají sociální pracovníky, byli jsme v různých institucích, v různých neziskových organizacích, prostě jsme si to zmonitorovali, jaké jsou tady sociální služby a tak dále, takže pro mě, když jsem tady byla jenom půl roku v tom zaměstnání tak to byla obrovská škola, že jsem se mohla s těmi lidmi seznámit. Kdybychom nebyli v tom projektu, tak bych byla odkázaná jenom na kancelář, na terén tady a asi těžko bych se někam podívala, asi možná ano, ale ne tak často a bylo by to problematičtější a tím, že jsme třeba získali to auto pro sebe, protože tady městské auto se střídá po těch odborech, takže nám to rozšířilo možnosti a já jsem nějaké očekávání asi úplně neměla, ale byla jsem strašně vděčná, že jsem v tom projektu mohla být. Tím, že jsme byli, já jsem byla na všech čtyřech zahraničních cestách, což byla taky jako bomba, to pro mě bylo zajímavé vidět, jak se to dělá někde jinde, sdílíte nějaké informace nové, získáváte úplně jiný pohled, protože třeba to, co jsem zažila v Bratislavě, tak to se s naší noclehárnou nedá srovnávat, naši klienti se tady mají jak v bavlnce, že jsou až příliš opečovávaní.

T: To se vás budu ptát, to mě zajímá. Vaší pracovní náplní v projektu byl sociální pracovník?

R: Tak, sociální pracovník. Tím, že vlastně nás tady bylo víc, že se posílily řady těch sociálních pracovníků, tak jsme měli prostor, začali jsme dělat depistáže, začali jsme chodit hodně do terénu, mapovali jsme, mohli jsme vyjízdit do okolí, my máme hodně vyloučených lokalit, takže jsme mohli navštěvovat ty lokality, takže

si myslím, že teď máme ten terén poměrně dobře zmapovaný a víme, kde se tak asi berou drogy, kde se shromažďují bezdomovci atd.

T: Takže myslíte, že bez toho projektu byste neměla perspektivu tak širokou?

R: Vemte si, když tady jsou dva sociální pracovníci, tak nemáte tolik možností jít do toho terénu, i když jsme sociální pracovníci, tak pracujeme na městském úřadě, takže v rámci té pracovní doby tady vždycky někdo musí být, dáváme tady poradenství, chodí sem staří lidé ptát se. Musíme pokrýt pracovní dobu a potom když jeden pracovník by měl být tady a druhý by měl být v terénu, máte své klienty, takže určitě bychom ty informace nezískali takhle rychle a neměli tu možnost to takhle rychle poznat a nevěděli bychom to, i když třeba spolupracujeme s městskou policií, takže máme taky trošku zmapované, ale určitě by to nebylo takhle v takové míře, jak ty informace v ORP máme teď a těžko bych asi jezdila do všech obecních úřadů. Do těch dvojkových obcích, kde je sociální pracovník a osobně jsem se s ním seznámila a předali jsme si informace, jaké problémy mají, v čem jim můžeme pomoci my, v čem můžou pomoci oni a tím, že jsme se osobně poznali, tak se vám lépe jedná, když máte nějaký případ a telefonujete nebo si předáváte nějaké informace, tak když už víte, kdo tam je a znáte se s ním, tak je to určitě jednodušší a rychlejší a i pro toho klienta ve výsledku je to lepší než když tam telefonujete a nevíte s kým mluvíte.

T: Byla jste zapojena do přípravy nějakých materiálů v rámci projektu? Připravovaly se nějaké brožury?

R: Určitě. Jednak jsme psali do zpravodaje články, pak jsme si třeba v rámci workshopů připravovali prezentace, kdy naše město prezentovali na jednom workshopu v Hradci i několikrát, ne jenom jednou, takže jsme dělali tu prezentaci, pak vyšla v tom zpravodaji, do našich médií jsme něco dávali.

T: Myslíte do televize?

R: Ne, myslím náš zpravodaj a webové stránky, ne jsem to špatně, městský zpravodaj a webové stránky města, pak jsme si dělali metodiku sociální práce, dělali jsme koncepci. My jsme měli externího pracovníka, která s námi procházela všechny věci, nastavovali jsme si nějaké vnitřní pravidla a pak i tu metodiku, koncepci sociální práce na obci.

T: Takže jste spolupracovali na přípravě těch materiálů s externí pracovníci a ještě s někým jiným?

R: V rámci toho jsme měli případové konference, v rámci projektu, já nevím, jaké myslíte materiály konkrétně, my jsme dělali tu metodiku sociální práce, pak v rámci toho projektu jsme měli i propustné bydlení, takže jsme si dělali i metodiku na propustné bydlení, kdy jsme zase měli pracovní skupinu, kde jsme byli my jako město zastoupený, naše oddělení sociální pomoci a prevence a v rámci toho projektu jsme měli právě ten case a to propustné bydlení, kdy jsme si dělali prezentaci, kdy jsme spolupracovali s ostatními organizacemi, protože třeba péče o duševní zdraví, ta potřebuje nějaký byt pro klienty, Rytmus, takže jsme se snažili udělat takovou koncepci od noclehárny po městské byty po komerční bydlení, ty naše cílené skupiny, aby našly to bydlení a teď z toho vyšla ta koncepce, která teď přešla na koncepci sociálního bydlení. My jsme si nejdříve u nás na sociálce museli ujasnit, co potřebujeme než s tím vyjdeme na vedení a ty naše politiky, abychom pro ně měli nějaká data, takže jsme si nejdříve monitorovali my tu situaci a dělali jsme si takový návrh, jak bychom si představovali tu situaci a teď jak skončil ten projekt, tak ta pracovní skupina pracuje dál, ale přizvali jsme do toho vedení města, odbor správy majetku, rozvoje, aby se to realizovalo a město nám, prostě s nimi vyjednáváme, abychom mohli dostat nějaké byty, do kterých

bychom ty lidi mohli pomoci nastěhovat, takže se to přerodilo na sociální bydlení, které my teď tady řešíme, vznikla z toho tahle pracovní skupina.

T: Jak jste říkala o té koncepci, vy jste spolupracovali s Rytmus?

R: Rytmus Východních Čech, ty jsou pro handicapované.

T: A ještě jste jmenovala jednu.

R: Jestli chcete říci neziskové organizace, které tady máme, s jakými jsme spolupracovali? Takhle to chcete?

T: Můžete. Nebo s kolika alespoň, s kolika neziskovými organizacemi.

R: Péče o duševní zdraví, Rytmus Východních Čech pak jsme tu měli Sopre, to je naše noclehárna a denní centrum, pak Šance pro tebe, to je nezisková organizace, která tady pracuje, byl tady Don Bosco z Pardubic, pak s úřadem práce, s farní charitou, se sociálně-zdravotní pracovníci, nemocnice, tam spolupracujeme kvůli LDNce, my někdy potřebujeme, aby se ti naši klienti doléčili, co žijí venku, takže spolupracujeme s LDNkou, s centrem sociálních služeb.

T: A s nimi jste tedy pracovali na té koncepci v rámci projektu?

R: V rámci projektu, měli jsme, tito hlavně chodí do casu, a někteří z nich jsou i v tom konceptu propustního bydlení, protože třeba nemocnice, jim je to úplně jedno, ty pro své pacienty nepotřebují žádné byty, takže ty organizace, třeba Šance pro tebe tam byla, Péče o duševní zdraví, prostě organizace, ten Rytmus, které mají nějaké cílové skupiny, které mají problémy sehnat normální bydlení, to jsou třeba, Péče o duševní zdraví, to jsou lidé, kteří prošli psychiatrickými léčebnami a potřebují nad sebou nějaký dohled nebo oni mají zájem o byty, třeba startovací byty, kdy ti lidé se vrací z léčeben a zkusí si za pomoci PDZka, jestli zvládnou bydlet sami a pak z těch startovacích bytů můžou jít do normálních komerčních pronájmů, pak ta Šance pro tebe má lidi, kteří jsou nízkopříjmoví, kteří se do komerčního pronájmu nedostanou, protože nemají na kauce, nemají na poplatky realitní kanceláře, protože to nedají, žijí na dávkách hmotné nouze, takže ty třeba měli zájem o nějaké ty sociální byty od města, pak třeba ten Rytmus, tam jsou lidé, kteří jsou handicapovaní nebo jsou mentálně postižení. Není nutné, aby byly v nějakých ústavních zařízeních, a zvládnou bydlet sami s něčí podporou, aby získali kompetence, aby bydleli sami. Nemají tolik financí, aby mohli jít do komerčního pronájmu, nebo jsou problémy s majiteli, že těmto lidem ani nechtějí byty pronajímat, takže ti lidé i kdyby na to peníze měli, tak nemají šanci nebo mají ztížený přístup k bytům, protože majitelé třeba když tam dáte romskou rodinu, tak to nechtějí, když tam dáte někoho, kdo se třeba léčil, můžou mít někoho, s kým nejsou tyto problémy, takže tito lidé by potřebovali nějaké byty od města, které by nebyly tak drahé, takže nějaké sociální bydlení.

T: Jak jste říkala, že jste psali nějaké články, dělali jste prezentace a přispívali do lokálního zpravodaje a vytvářeli tu koncepci na metodiku, tak tyto materiály, které teda vznikly během toho projektu, používáte je v současnosti?

R: Co se týkalo těch článků do toho zpravodaje, tak my jsme informovali lidi nebo veřejnost, že tady ten projekt probíhá a jaké akce se u toho dějí, ale tu metodiku tu určitě chceme. Ten projekt končil 30. Června, takže metodiku máme napsanou, teď se to bude vytiskávat, ale chceme ji používat, protože je to takový must, co máme dělat. Jsou tam takové ty vnitřní věci, když přijde anonymní klient, kam ho zadáme, co s ním uděláme, jaké poradenství dáme, když přijde člověk, který chce s námi spolupracovat a pak je to

taková ta koncepce dohromady i se zákony, jak máme postupovat, co máme dělat, je to takový tahák, jak vlastně na to.

T: A teď, když to zpětně zanalyzujete, myslíte si, že tam něco chybí nebo pokrývá všechno, co potřebujete?

R: My jsme se snažili, aby to byly všechny oblasti, protože náš kolektiv, my tady máme i sociálního kurátora pro dospělé, takže jeho práce, pak tady máme veřejné opatrovnictví, tam máme koncepci všeho, co se týká veřejného opatrovnictví, pak vyloženě čistá sociální práce, pak tam máme manuál i na euro klíče, manuál na parkovací průkazy, my jako obec dáváme souhlas třeba když někdo není schopen podepsat sociální služby, jako smlouvu, když jde do nějakého zařízení, tak my po tu dobu než mu je ustanoven opatrovník tak tu smlouvu podepisujeme za něj a máme nějaký dohled nad ním než dostane opatrovníka. Všechno co potřebujeme, tak je v tom manuálu.

T: Představovala pro vás příprava té metodiky vysokou zátěží z hlediska administrativy?

R: Já myslím, že to bylo přiměřené, měli jsme schůzky, co budeme dělat, co kdo vypracuje a hodně jsme to dělali společně, že jsme právě měli s tím externím spolupracovníkem pracovní schůzky, na kterých jsme vytvářeli společně a my jsme říkali, co bychom tam chtěli mít a pak jsme dodávali do nějakého mustru. Někdy to bylo takové, ale dalo se.

T: Vyskytly se podle vás nějaké bariéry při tom projektu, při jeho realizaci?

R: Bariéry?

T: Nebo problémy?

R: Já myslím, že snad ani ne. My jsme si třeba v rámci toho projektu dělali i manuál spolupráce nějaké pravidla, jak si budeme předávat informace s naším druhým oddělením, protože odbor sociálních věcí tady se skládá ze dvou oddělení, prevence a pomoci, to jsme my a potom je to OSPOD, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, takže jsme si dělaly pravidly, jak mezi sebou budeme spolupracovat, jak si předávat informace. Měli jsme tady externího spolupracovníka, který nám řekl, co děláme, abychom navázali spolupráci mezi sebou jako tým, takže jsme rozklíčovali mezi sebou, jak se máme chovat, jak máme spolupracovat, jak si máme předávat informace. Každý má nějaký názor a měli jsme prostor si ty věci vyříkat.

T: Jakým způsobem jste spolupracovali s MPSV v rámci toho projektu?

R: V rámci toho projektu, každý měsíc jsme měli v Hradci Králové metodické setkání, protože myslím, že v tom projektu bylo 15 obcí z různých krajů a byly udělané skupiny, že byla pražská, hradecká, olomoucká, my jsme jezdili do Hradce Králové, tam bylo myslím 5 obcí, Chrudim, Havlíčkův Brod, Kolín, Hradec a Pardubice. Měli jsme pravidelná setkání každý měsíc, kdy nám vedoucí pracovníci říkali, co je nového, co se připravuje v legislativě, a předávali jsme si informace, co se u nás děje, řešili jsme tam i kazuistiky, předávali jsme si zkušenosti a rady co se týká nějakých konkrétních případů, se kterými se ostatní obce setkaly. Pak jsme jezdili i do Prahy, vždycky na konci roku bylo něco aktuální, třeba sociální bydlení, byl tam někdo, kdo měl na starosti vězeňskou problematiku, pak workshopy a tam byla dopoledne vždycky nějaká část, kde byly přednášky, a my jsme dostávali informace a pak odpoledne byla ta pracovní, že se nad určitými tématy dělaly pracovní skupiny, které něco řešily, a pak z toho byl nějaký výsledek, který se prezentoval. To

dopoledne byly vždycky nějaké teoretické věci, které byly v tu dobu aktuální, já nevím, třeba se měnil zákon hmotné nouze, prostě o dávkách, o úřadu práce.

T: Vyhovovala vám tahle forma spolupráce s MPSV?

R: Asi jo. My jsme se mohli online obracet na právničku, byly tam poradna, když jsme si s něčím nevěděli rady v rámci spolupráce s klientem, když jsme na něco narazili a nerozuměli jsme něčemu nebo jsme si chtěli něco ověřit tak tam byla paní XY, kterou jsme mohli kontaktovat.

T: Jak fungovala spolupráce s krajským metodikem a právníkem?

R: Na krajském úřadě máme také pravidelné schůzky, když jsou tam pozvaní zástupci obcí, kde jsou sociální pracovníci a řeší se tam různé změny a doporučené postupy. Jednak nám to posílají v mailu ty novinky, které se týkají obcí, a jednak jsou pravidelné setkání na kraji a je to stejné, že se řeší nějaké věci a pak někdo je tam pozvaný s nějakým tématem.

T: Takže jste využívali nějaké služby toho metodika nebo právníka nebo sociálně-právní poradenství?

R: My tady máme hrozně dobré právní oddělení, takže právníka, spíše se obracíme na našeho, který nám třeba hodně pomáhá, co se týká opatrovnictví v rámci toho projektu, ale krajského právníka to si nějak nepamatuji. My tady máme opravdu docela dobré právní oddělení, které nám hodně pomáhá, takže se můžeme obracet na ně. Je to pro nás i rychlejší, můžeme si to říci teď hned.

T: A myslíte si, že se nějak změnil způsob spolupráce díky tomu projektu nebo v rámci toho projektu na úřadě?

R: Jako u nás?

T: Ano, v rámci obecního úřadu.

R: Mně se to zdálo úžasné, tím, že jsme měli prostor na ty klienty, že jsme dostávali nové informace, že jsme mohli využívat vzdělávání, že jsme zlepšili sebe, abychom měli kvalitnější informace, které jsme těm klientům mohli dávat.

T: Takže byste řekla, že došlo k podpoře výkonu sociální práce?

R: Určitě. A právě letos tím, jak byly ty problémy, že nepřišly dotace, takže ty lidi tady nemohli pracovat, takže jsme z toho byli dost špatní. Vezměte si, že tady se rozšířil počet sociálních pracovníků, tím pádem se rozšířil i počet klientů, takže jsme mohli oslovit i více klientů a klienti nás a odešli sociální pracovníci, ale ti klienti zůstali. Ty dva roky byly báječné, ale jak to bude dál, to nevím. Teď je taková studená sprcha.

T: A jakým způsobem spolupracujete s ostatními obecními úřady?

R: Obecní úřady jsou rozdělené, takže jedničky, to jsou takové ty malé obce, kde nemají sociální pracovnice. Pak jsou dvojkové, což je tady u nás v našem ORPěčku je to Heřmanův Městec, Chrást, Nasavrky, Skuteč, Třemošnice. My protože jsme měli čas, tak jsme objeli všechny dvojkové obce na začátku projektu, seznámili jsme se sociálními pracovníky a zjistili jsme, že mají hrozně kumulované funkce, že mají třeba jenom 0,1 sociální pracovník a jinak jsou já nevím třeba matrikářky. Ta sociální práce na těchto menších obcích je vcucnutá hlavně jenom do té pečovatelské služby, oni vůbec třeba nechodí do terénu a nemají tu svou lokalitu zmapovanou. My jsme třeba věděli více věcí o jejich než oni. Jinak tam jsou všechny takové

pracovité ženské a tím, že jsme se s nimi seznámili, tak u nás třeba byli na stáži během toho projektu a teď se nám s nimi mnohem lépe spolupracuje, máme nastavenou spolupráci, voláme si podle potřeby, když oni mají našeho klienta nebo my máme jejich klienta. My musíme přijmout klienta z celého ORPěčka. My nemůžeme říct, vy máte trvalé bydliště v Nasavrkách a my máme jen naše město. Tím, jak jsme obec s rozšířenou působností, takže když to jsou klienti, kteří pocházejí tady z té obce, kde se nachází ten sociální pracovník, tak je tam třeba přesměrováváme nebo si zjišťujeme informace a oni se zase obrací na nás a ty sociální pracovnice, když potřebují s čímkoliv poradit, protože přece jenom, my už jsme s těmi klienty zažili různé věci, to ani člověk nevymyslí, do jakých problémů se třeba klienti dostanou a oni se s tím třeba setkají poprvé a my ještě jak je nás tady více, takže si tady radíme nebo si předáváme informace. K nám volají sociální pracovníci z těch menších obcí a ptají se, jestli jsme se nesečkali s tím, jak tu situaci řešit a tak. A ještě s nimi máme, že třeba jednou za tři měsíce si zavoláme, co je u nich nového, jestli s něčím potřebují pomoci. Jinak pak tedy normálně podle potřeby, když oni něco aktuálně potřebují a řeší.

T: A co třeba poskytovatelé sociálních služeb, jak funguje spolupráce?

R: Máme obježděné všechny sociální služby, které tady jsou. Třeba s naším centrem sociální služeb je ta spolupráce nejuzší. My tady máme domov s pečovatelskou službou, s nimi je taková hodně intenzivní a s těmi ostatními je to podle toho, jestli máme klienta, který tu službu potřebuje. To se někde potkáváme, třeba tady na úřadě nebo jedeme do té služby nebo telefonicky, mailem, různě, nemáme problémy.

T: V rámci toho projektu myslíte, že se ta spolupráce zlepšila nebo měl na to nějaký vliv?

R: Tím, že jsme měli více těch klientů, tak jsme více oslovovali ty služby, protože ti naši klienti ty služby potřebovali, takže jsme měli možnost prohloubit tu spolupráci s nimi, více se seznámit. Měli jsme více příležitostí s nimi spolupracovat, než kdyby těch klientů bylo méně. Jinak můj kolega měl tady na starosti komunitní plánování, takže v rámci toho komunitního plánování se s těmito službami setkával na nějakých schůzkách a tak.

T: Co úřad práce, jak funguje spolupráce?

R: Úřad práce jsme přizvali během projektu a zástupci úřadu práce s námi byli několikrát na metodických dnech, kdy vedoucí oddělení hmotné nouze, teď nynější ředitelka úřadu práce tam s námi jezdila a říkala ty situace z pohledu úřadu práce, jaké jsou možnosti, protože v rámci té hmotné nouze se třeba dávají mimořádné okamžité pomoci, jednorázové dávky. Tím, že jsme je pozvali na ten case management, že byli v té pracovní skupině, ta spolupráce je myslím si skvělá, nám ostatní obce jí záviděly.

T: A pokračuje dosud?

R: Pokračuje dál, máme s nimi nastaveno, když se mění nějaký zákon u nich, tak oni nás sezvou na takovou schůzku, kde nás informují, spolupracujeme i v rámci jednotlivých, oni mají i třeba vytipované lidi, kteří jsou dlouhodobě v evidenci úřadu práce, takže máme i společné schůzky, že s nimi spolupracujeme, takže z toho úřadu práce nemají tolik možností, jenom postihují tuto oblast, ale ten člověk třeba nemůže chodit do práce nebo něco, protože má třeba nějaký jiný problém, takže u těchto dlouhodobě nezaměstnaných spolupracujeme, že si nás zvou na tu spolupráci a my řešíme ten problém jako další, jiný. Teď v tom casu nejdřív chodil zástupce hmotné nouze a teď už jsme to rozšířili, že chodí i někdo.... Prostě úřad práce má zprostředkování, to je pro nezaměstnané lidi, pak tam jsou dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, pak jsou dávky pro zdravotně postižené, jako je příspěvek na péči, pak jsou ty rekvalifikace atd.

Nejdříve jsme zvali, pro nás bylo takové palčivé, naši klienti byli na dávkách hmotné nouze, takže to oddělení primární, se kterým jsme spolupracovali, byla hmotná nouze. Když jsme začali přizvávat i ty subjekty, jako třeba nemocnice nebo farní charita nebo různé pečovatelské služby, tak už jsme teď pozvali i někoho, kdo dělá dávky, kdo vyplácí třeba příspěvek na péči, pak i z té zaměstnanosti, že nechodí jenom jeden člověk, ale z různých oddělení, co mají tu problematiku, tak chodí zástupci. S úřadem práce je to bomba, tam je to super.

T: A jak je to s Policií ČR?

R: S Policií ČR nemáme žádné pravidelné schůzky. Spolupráce se během projektu si nemyslím, že se změnila. Třeba v rámci toho projektu jsme začali více spolupracovat s městskou policií, třeba před zimou s námi obchází různé lokality, kde žijí bezdomovci, kde vlastně ty bezdomovce informuje, že můžou využít denní centrum, že můžou využít noclehárnu, že není nutné, aby byli přes zimu venku, takže někdy, když víme, že ti lidé tam budou problematičtí, tak městská policie chodí s námi. Spolupracujeme i s Laxusem z Pardubic, který sem k nám dojíždí dvakrát týdně, takže i ten Laxus s tou městskou policií komunikuje a také to bylo přes nás. Ten Laxus pomáhá drogově závislým atd. Je tady ta výměna materiálu, takže třeba policie jim dá typy, kde třeba najdou stříkačky a tak. Ten Laxus se na tu oblast zaměřil, vytypovali jsme jim místa, kde se třeba ti drogově závislí nacházejí ve spolupráci s městskou policií.

T: A co neziskovky?

R: Je tu azylový dům, mají tu dluhovou poradnu, právní poradnu, psychologa, terapeuta, pomáhají rodině. Spolupracujeme a všichni jsou zastoupeni v tom casu, já jsem vám asi nevyjmenovala všechno, je tam Amaltea, právě centrum Pestaluciho, Šance pro tebe, všechny neziskové organizace, s nimi si pravidelně stýkáme v rámci toho case managementu, kdy máme schůzky jednou za dva měsíce a ten case začal právě díky tomu projektu. My jsme měli na to peníze, ale protože se to tak osvědčilo a lidé to chtěli, tak to pokračuje dál, což je super, z toho máme ohromnou radost. Teď tam řešíme jednotlivé kazuistiky a pomáháme těm lidem i komplexně, co může udělat tahle organizace, co může udělat tato organizace.

T: Vnímáte třeba nějaké překážky ve spolupráci s těmi všemi aktéry, které jsem vyjmenovala, ať už to je třeba policie, úřady, neziskovky?

R: Překážky mně přijde, že ne. Na začátku toho projektu tam byly, když jsme s nimi začali stýkat, tak jsme si ujasnili, co dělají oni, pomohlo to vyjasnit tu situaci, teď se třeba informujeme, že já nebudu třeba dělat duplicitně s tím klientem, co s ním dělá ta neziskovka. Ze začátku jsme si to všechno museli vyříkat a nastavit, oni nám třeba nechtěli, ty informace nebo jsme si říkali, na úřadě práce nechtějí dávat dávky, ale oni nám zase vysvětlili to svoje stanovisko, protože ze zákona na ně tlačí, z generálního ředitelství. My když potřebujeme něco pro klienta nebo chceme klientovi nějak pomoci a už třeba není jiná možnost než třeba zkusit zažádat o tu mimořádnou okamžitou pomoc, tak já to třeba předjednám s tím úřadem práce, jestli je to vůbec reálné a my jsme jim třeba poslali podkladové zprávy a napsali tam třeba kolik korun. Už i my víme, jaké možnosti mají oni, tak tam nepíšeme něco, co není reálné. Nějaká pokora i vůči ostatním, že jsme si to prostě nějak vyjasnili a takhle to bylo s každou tou organizací. Tím, jak se potkáváme, tak máme i informace, oni nám třeba říkají, teď se změnilo tohle, máme novou službu, děláme tohle, my jsme pořád informovaní a pořád můžeme těm klientům, kteří k nám přijdou a oni nevědí, že nějaká taková organizace je. Pro nás je super v tom, že když mu dávám nějaké poradenství sociální, tak já třeba vím, že když jsem byla

na casu, tak my říkali, že od dubna rozšířili službu a dělají toto a toto. Když začíná ten case, tak my si říkáme, co je nového, říkají nám i třeba, když mají nové zaměstnance, abychom se seznámili. Tohle je skvělé. My pořád máme nové informace a oni mají ty informace od nás. Urychluje to, když přijde někdo, má problém, tak já už vím, mohli by mně poradit tyhle a odkážu tamhle, toto bychom mohli zařídit takhle, mám přehled. To si myslím, i kdyby to bylo jediné díky tomu projektu, tak je to skvělé. Je to to skoro nejdůležitější.

T: Kolik přišlo nových sociálních pracovníků na ten projekt?

R: Tři.

T: Jaké byly přímo ty jejich typové pozice?

R: Tam bylo vždycky terénní sociální pracovník a pak tam byl ten casový pracovník, ten case manager a my jsme vlastně zkoušeli, jestli to bude dobré, protože někdo bude jenom v terénu a někdo jenom v kanceláři a bude to koordinovat, tak jsme testovali tyto pozice. Testovali jsme i veřejného opatrovníka, protože veřejný opatrovník by neměl dělat sociální práci. My jsme to tady dělali dohromady, že veřejný opatrovník s tím svým opatrovancem dělal tu sociální práci a teď veřejný opatrovník řekne, můj klient potřebuje koupit nové kalhoty a řekne sociálním pracovníkům, běž klientovi koupit nové kalhoty.

T: Takže vy jste zkoušeli, jak bude fungovat to nové rozdělení do těch pozic.

R: Hmm, do těch pozic.

T: Myslíte si, že se něco změnilo s příchodem těch nových pracovníků?

R: Možná, že vám to řekne někdo, kdo tady pracoval před tím projektem. Tím, že jsem nastoupila, tak to neumím reálně posoudit. Já jsem si myslela, že všechno takhle funguje vždycky a vždycky mě překvapí, když mně kolegyně říkají, jak to bylo předtím. Já to neumím posoudit.

T: Myslíte si, že je dobře nastavené fungování pracovníků během toho projektu a jak to funguje teď, když byste měla porovnat? Jak se v praxi osvědčilo to jejich zařazení?

R: My jsme tam testovali toho terénního pracovníka a toho case managera, teď nemáme ani lidi, co ten projekt skončil, takže si všechno zase budeme muset dělat sami, ale ono to bylo myšleno prostě, že ten terénní pracovník bude pracovat venku a ten casemanagerbude v kanceláři a bude s tím klientem řešit co a jak dál. Mně třeba osobně vyhovuje, když třeba jdu ven, jdu třeba na ubytovnu, protože my tady máme komerční ubytovnu U Krkavce, tak jdu na ubytovnu, jednak tam jdu za svými stávajícími klienty a jednak jak se tam mění to obyvatelstvo, tak se tam jdu s těmi novými příchozími seznámit, řeknu jim, že jsem sociální pracovnice, řeknu jim, že kdyby potřebovali, tak můžou využít našich služeb, říkám jim v kostce, co můžeme pro ně udělat a tak. Potom když přijde ten konkrétní člověk, tak já s ním řeším dál všechno, úřad práce a neumím si představit, že bych to měla říkat vám, co už jste v kanceláři, to oddělit, pro mě je tohle lepší, že jednak znám toho člověka, z jakého prostředí přišel, jak to u něj vypadá, jaké má společně posuzované osoby. Ve skutečnosti třeba teď v práci si pomáháme, jak je nás teď méně. Já třeba jdu do toho terénu, ale kolegyně jde na úřad práce a tak mně něco pro toho klienta tam vyřídí nebo jde s tím klientem tam, že si to trochu rozdělujeme, je to teď individuálně, zrovna, co se řeší s tím klientem.

T: Myslíte si, že když byli zařazení ti noví sociální pracovníci, že to mělo nějaké přínosy?

R: Přínosy to mělo v tom, že nás bylo víc. V tom počtu, že jsme mohli, já si to nedokážu představit, já nevím, teď je nás tady asi 8, tak nás bylo o 3 víc, ale z toho jsme jenom tři sociální pracovníci, jinak dělají opatrovníky a jedna kolegyně je sociální kurátor, takže my teď řešíme jenom věci, které teď hoří a už tam není ta prevence.

T: Takže to snížilo i vaši pracovní zátěž.

R: My teď už řešíme lidi, kteří sem přijdou a řeknou, potřebuju dostat, nemůžu se postarat, musím jet nebo bydliím vedle souseda, kterému je 80, žije tam sám, nikoho nemá, nedojde si ani na nákup, takže my řešíme takové věci, které se už opravdu musí řešit. My tím, že jsme chodili do toho terénu hodně, tak jsme dělali ještě tu prevenci, předcházeli těm věcem, tak teď už to neděláme, v tom omezeném počtu se vracíme k tomu, že řešíme jenom takové ty nejdůležitější věci.

T: Ta kvalita se tedy snížila.

R: Určitě se snížila. A bude to mít odraz až třeba za pár let, už nejsme venku a není na to prostor.

T: Mám tady ještě pro vás. Jaké preventivní aktivity se ve vaší obci realizují?

R: Děláme bezpečné prázdniny, to je pro děti, vždycky před létem a tam jsou pozvané záchranné složky. Jsou tam hasiči, první pomoc, policie, vojáci, vlastně, jak se mají děti chovat o prázdninách, aby se jim nic nestalo. Učí se první pomoc, jak se mají koupat, jezdit na kole, prostě tyto věci a jsou to různé hry a soutěže a jsou tam ukázky, třeba vojáci tam mají ukázky a policie tam má ukázky. To je hodně navštěvované, pak děláme takový soutěžní pořad taky, to je tady v muzeu, Právo na každý den, tam soutěží děti ze základní školy a jsou tam oblasti jako právní atd. Jinak co se týká dospělých tak to teď žádné preventivní nemáme. Teď od 1. července my jsme tady neměli ani protidrogového koordinátora, tak to teď budu já, ale já se s tím teprve teď seznamuji. Chtěla bych jít na stáž, do Laxusu, absolvovat nějaké vzdělávání, co se týká drogové problematiky a pak asi bychom chtěli něco ve spolupráci městské policie a školami, ale to teď tady zatím není.

T: A co se týče těch dvou aktivit, co jste mně jmenovala, myslíte si, že se nějak jejich rozsah změnil nebo zvýšil díky tomu projektu? To asi nemělo vliv na to?

R: Nemělo.

T: Dobře, tak teď přejdeme k workshopům a zahraničním pracovním cestám, které jste v rámci projektu měli. Ještě před tím se vás zeptám, jestli jste se účastnila supervize v rámci projektu?

R: Určitě.

T: Vyhovovalo vám nastavení té supervize.

R: Ano, určitě. Já jsem totiž předtím nic takového nezažila, protože já jak jsem na úřadu práce pracovala, tak tam žádná supervize není a toto určitě, myslím si, že jednak to pomohlo, že se zlepšily vztahy v našem kolektivu, to je hodně důležité.

T: Byla skupinová nebo individuální?

R: Kterou jste chtěla. Mohla jste mít individuální, kdo chtěl tak měl individuální a pak začala skupinová. V rámci té skupinové jsme se těmi různými hrami poznali sebe navzájem i sám sebe, člověk pozná a pak

jsme i řešili my a vedoucí, my a vedení, vztahy. Pak jsme i řešili, že tím, jak pracujeme s lidmi, tak hodně věcí děláte třeba intuitivně, třeba hranice s klientem, jak máte nastaveny, aby vás to nesešrotovalo, že jsme řešili i různé případy, kdy jsme řešili své klienty a třeba, že jsem to udělala takhle. Vy ani nevíte, jestli jste postupovala dobře, jenom si to myslíte a je tam pohled těch druhých, těch jejich spolupracovníků. Někdy máme i bez toho facilitátora nějakou vizi tady, to je takové normální, že máte nějaký případ a řeknete, myslím si to takhle dobře, co bych ještě mohla, nevíte. My tady máme i porady normální našeho oddělení, kde můžete přijít s konkrétním klientem, co pro něho děláte s čím byste ještě potřebovala pomoci, jestli nemají nějaký jiný nápad, jak by se to mohlo vyřešit. Od té doby, co tady jsem, jsou porady.

T: Byla jste třeba i na té individuální supervizi?

R: Já jsem ji nevyužila, ale kolegyně využívala.

T: A vám osobně vyhovovalo to nastavení skupinové supervize?

R: Mně to nevadilo.

T: I četnost toho?

R: On člověk si myslí, že se třeba neotevře nebo že se stydíte před těmi lidmi, ale nakonec to nějak jde, asi ten facilitátor je tak dobrý, že pak se nestydíte.

T: A dost to i pomůže, co mám zkušenosti.

R: Jo, určitě. Nějaké ty pocity, které v sobě kumulujete, tak je dostanete ven a vyčistí se ovzduší. Já jsem ze supervize též nadšená.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? Kdo je tady zjišťuje?

R: Měli jsme nějaký plán, individuální, napíšeme si tam svoji představu, záleží, co se v tom roce nabízí a je to taky hodně o jménech přednášejících, že si vybíráme. A právě proto, že jsme byli v rámci toho projektu, tak jsme si mohli vybrat, co nás zajímalo, udělali jsme si vzdělávání na klíč, ten vyučující přijel sem, ten přednášející a týká se to naší práce, komunikace s klienty, emoce, hranice a měli jsme i krizovou intervenci, kterou jsme potřebovali, protože někdy ti lidé si řeší ten stav, který teď zrovna je, takže sem přijdou lidi, kteří vám tady brečí, křičí na vás, takže jsme se potřebovali vzdělat i v té krizové intervenci, takže to jsme měli krizovou intervenci. Já teď až budu mít ten protidrogový tak pojedu na nějaký více dnový, mohli jsme být i na více dní, byli jsme třeba i na dvoudenním školení, i jsme tam spali.

T: Tady mám právě seznam těch aktivit v rámci toho projektu. Já bych vás poprosila, jestli byste zaškrtnla, kterých jste se zúčastnila.

R: Já jsem se účastnila úplně všeho. Tady ne tedy, tady jsme nebyla. Tady na té jsme i přednášela. Dokumentace sociální ochrany jsem nebyla. Na opatrovnictví jsem nebyla. Na kazuistickém semináři jsem byla. I když už jsme odešli z toho projektu, protože ty ministerské pokračují dále, tak my teď chodíme, teď minulý týden jsem byla na metodickém setkání znovu v Hradci, kde nám říkali, jaké budou dále semináře pro nás, a chceme být ve spojení s těmi ministerskými dále, protože máme šanci se sebevzdělávat, pojedeme teď i na ten kazuistický seminář, takže chceme v tom pokračovat dále, pokud budeme mít tu možnost, pokud to tady kapacitně dáme, tak chceme s nimi pokračovat dále.

T: Vy jste říkala tady u toho workshopu, že jste tam vystupovala aktivně?

R: Na tom multidisciplinárním, tam jsme měli prezentaci v opatrovnictví, ale tam jsem já osobně nebyla.

T: Tady u toho výkonu činnosti sociální práce tam jste přednášela, jak jste říkala?

R: V rámci workshopu prezentaci, ne, že bych přednášela.

T: Zpracovávala jste nějaký článek do zpravodaje sociální práce?

R: Určitě, zpracovávali.

T: Jeden nebo více?

R: Více.

T: Nevíte, kolik?

R: Nejdříve jsme zpracovávali, když se ta obec musela představit, pak jsme dělali do zpravodaje, jsme měli to veřejné opatrovnictví to multidisciplinární spolupráci a jestli mezitím byly nějaké, to nevím.

T: Jak byste hodnotila tyto jednotlivé aktivity i třeba zahraniční pracovní cesty, jestli splnily vaše očekávání, co vám to dalo.

R: Protože se zajímám o ty drogy, tak mě úplně fascinovalo, že třeba na Slovensku mají jenom dvě káčko, my máme tady káčko v každém okresním městě, to poradenství, K centrum. V celém Slovensku mají jenom dvě, tam můžou být rádi, že je tam nějaká farní charita, která se o ně stará, takže to Slovensko mě hrozně překvapilo, ale zase oni jsou strašně nadšení lidé, kteří tu sociální práci dělají a mají přehled ze zahraničí, hodně přejímají z Anglie a fakt takové dobré věci, mně se líbili. V Polsku třeba nebo ve všech zemích funguje nějak hodně, tím, že na Slovensku a v Polsku je hodně lidí, kteří jsou věřící, tak tam strašně funguje taková ta důležitá část je na té charitě, tam mně přijde, že tam teprve začínají jiné neziskové organizace a tady v Rakousku a Německu ten systém mají krásně propracovaný. V Německu jsme byli hlavně po těch imigračních zařízeních, tak to si člověk také udělá představu, to bylo také pro mě hrozně zajímavé. Tam mají strašně příliv těch migrantů, v Německu, tam zase mají úplně jiné problémy, než třeba máme my.

T: Myslíte si, že třeba nějak ty zkušenosti nebo to, co jste měla možnost načerpat na těch vzdělávacích akcích a na těch zahraničních pracovních cestách, využijete v praxi?

R: Tak třeba co se týká. Na tom Slovensku, u nás je třeba také noclehárna, když je někdo pod vlivem alkoholu, tak nemá šanci se sem dostat. Kdežto na Slovensku mají tu noclehárnu hezky rozdělenou. Jedna je taková lepší půlka a v druhé půlce to je takový hangár, tam můžou být i pod drogami, opilí, ale důležité je, aby nevyváděli, nebyli agresivní a tak, ale prostě je přijmou. Tyto poznatky jsme řešili i s naší noclehárnou, takže třeba přijímají, když je velká zima, tak na chodbě.

T: Poskytovala jste nějak zpětnou vazbu k těm aktivitám zahraničním cestám?

R: Myslím, že ministerstvo nám posílalo nějaký dotazník, přes mail, že jsme to vyplňovali a také jsme tu zpětnou vazbu poskytovali naší manažerce projektu, která to určitě do té monitorovací zprávy nějak propracovávala, ale jinak ministerstvo se nás dotazovalo, co se nám líbilo i jako organizace toho zájezdu, jaké služby jsme tam navštívili. Na tom zájezdu třeba bylo, že dopoledne jsme se seznámili s tím sociálním systémem té země a pak třeba odpoledne jsme jezdili do nějakých zařízení. To je fakt dobré a mohli jsme se jich ptát, oni nám říkali všechno možné, takže co se týká těch dotazníků od ministerstva, tak tam vždycky

bylo, jak jsme byli spokojený s organizací, co se nám líbilo, co si přineseme do své práce, co nás nadchlo, co se nám nelíbilo atd. To bylo v rámci takového dotazníku a to jsme jim vždycky mailem poslali.

T: Myslíte si, že absolvování těchto akcí a workshopů mělo nějak vliv na vaši praxi konkrétně tady?

R: Mě to všechno určitě obohatilo, protože jsem si rozšířila znalosti, odbornost. Myslím si, že kdybych nebyla v tom projektu, tak já teď tomu mému klientovi třeba nepodám takové odborné sociální poradenství v takové velké míře, než kdybych tady byla. My se teď setkáváme se sociálními pracovníky a třeba máme hrozně zmáklý, třeba jsme naučený, jaká cílová skupina je v kdekákém zařízení, kam se můžeme obrátit, které zařízení, kde bere, kde třeba jim nevadí, že mají tak málo korun nebo jaké jsou různé možnosti i mimo náš kraj nebo když nemůžeme umístit rodinu tady, protože azylový dům nebere, tak víme, jaké azylové domy berou rodiny, takže fakt máme přehled.

T: Kdybyste měla celkově zhodnotit průběh toho projektu, jak byste ho zhodnotila?

R: Já si myslím, že to pomohlo.

T: Myslíte si, že se naplnily cíle toho projektu?

R: Já nevím úplně, jaké byly cíle projektu, ale řekla bych, že my jsme si tady celkově tu práci zkvalitnili. Zkvalitnili jsme se i my jako sociální pracovníci, jsme kompetentnější, máme větší znalosti, máme větší odbornosti, tím, že jsme se mohli vzdělat. Ta sociální práce je třeba, když budu dělat v nějaké organizaci pro neslyšící, tak mám jenom neslyšícího, ale sociální pracovník na obci si musí umět poradit s více, jak s neslyšícím, tak s nevidomým, mentálně-retardovaným, s bezdomovcem, se seniorem, takže těch cílových skupin je hrozně moc. To naše vzdělání musí být rozšířené, protože je to takový fakt velký záprah, takže mně tohle určitě pomohlo orientovat se ve všech těchto věcech.

T: Myslíte si, že měl ten projekt nějaký přínos i pro klienty?

R: Já bych řekla, že jo. Dokázali jsme jim pomoci. Naše oddělení pracuje s lidmi nad 18 let a pracujeme dobrovolně, je to na dobrovolnosti těch klientů, já jim nemůžu nic nařídit. Ne všechno dopadne dobře, ne všechno, co máte s tím klientem namyšlené, ale jsou tady lidé, kteří pomoci chtějí, a já jim můžu pomoci a oni toho využijí, takže to je zase také radost, že třeba ty věci pak taky dopadnou dobře. Můžu klienty nějak nasměrovat, protože tady nejde jenom o to, abych já jenom pomáhala, tady jde o to dopomoci jim, aby moji pomoc nepotřebovali, aby byli kompetentní sami, protože já je nebudu pořád vodit, ale samozřejmě je to všechno ve spolupráci s nimi, ale můžu jim nabídnout nějaké možnosti, můžu je doprovázet, mít nad nimi chvíli nějaký dohled, ale smyslem mé práce je, aby mě klient už nepotřeboval, aby zvládnul tu svoji situaci sám, aby když se do té situace zase dostane, aby věděl, kam se má obrátit nebo jak si má pomoci nebo aby se do té situace už znovu nedostal, aby měl kompetence žít ten svůj život sám.

T: Jaké si myslíte, že jsou nejdůležitější přínosy z hlediska rozvoje sociální práce v obci? Pokud nějaké vidíte, jestli jsou udržitelné i po ukončení toho projektu teď? Vy jste říkala, že ano, že to dále pokračuje.

R: My se budeme hodně snažit, aby to pokračovalo dál.

T: A kdo myslíte, že by to měl udělat, zajistit to pokračování a jakým způsobem?

R: Já nemůžu teď říct svým klientům, nemám na vás čas, teď to nejde. Tím, že ty sociální pracovníci odešli, já intenzivněji pracuji, protože jsem musela přibrat i klienty těch, co odešli, ale já už prostě na ně nemám

tolik času nebo nepotkáváme se tak často, řeším fakt jenom takové akutní věci. Tím, že můžu využít i jiných organizací, tak to třeba deleguji, stala jsem se takovým koordinátorem.

T: Pro to, aby to bylo udržitelné, tak musíte více spolupracovat.

R: Možná, že to také bude dobře, já nevím.

T: Zapojila byste se do nějakého podobného projektu znovu?

R: Já myslím, že ano, protože ta pozitiva to určitě má.

T: Napadá vás něco, co byste chtěla ještě doplnit k tomu?

R: Už ne.

T: Tak já vám děkuju za rozhovor.

6.2.5 R20

T: Jaká je Vaše pracovní pozice teďka?

R: Já jsem sociální pracovnice na obci. Čistý úvazek, plný 1,0.

T: A s jakými cílovými skupinami pracujete nebo jaká je Vaše oblast zaměření nebo zaměření Vaší činnosti?

R: Nemáme to rozdělené na cílové skupiny, takže pracuju se všema cílovými skupinami, jak s rodinami, s dětma, tak s dětma, které ukončily pěstounskou péči nebo přišly třeba i z ústavní výchovy, potom s lidmi zdravotně postiženými, se seniory, s oběťmi domácího násilí, prostě všechno, s osobami bez přístřeší, nemáme to rozdělený.

T: To je víc těch skupiny cílových. A řídíte se v rámci toho výkonu práce nějakou strategií?

R: Já si myslím, že máme takovou úřadovou strategii nebo všichni sociální pracovníci tady na našem oddělení mají podobnou strategii.

T: A podílíte se nějak na její tvorbě?

R: Ano, to jsme se podíleli. Já jsem do toho naskočila, když jsem se vrátila zpátky z mateřské, takže už tady bylo něco rozjednaného jakoby manuál sociální práce, takže jsem měla možnost se na tom částečně podílet taky, připomínkat tak, ale asi dřív to vytvářely kolegyně.

T: A víte jakým způsobem se ta strategie nebo ten manuál navrhuje?

R: Teď teda to nedokážu úplně přesně popsat, teď právě přemýšlím nad otázkou a nemůžu se z toho vyhrabat... asi aby to vyhovovalo klientům, ale i těm sociálním pracovníkům. Aby to bylo oboustranný.

T: A myslíte si, že se daří tu strategii realizovat, v praxi?

R: Já si myslím, že jo v praxi, protože jsme si k tomu měli možnost, co říct, samozřejmě musíme se řídit určitými platnými předpisy, což nelze porušit, ale myslím si, že se dá dobře naplňovat.

T: A byla tady v obci nastavená nějaká minimální úroveň sociální práce?

R: Ano, to byla, to fungovalo už.

T: A teď se vás zeptám konkrétně na ten projekt, kdy jste se do něj zapojila?

R: V červenci 2018.

T: A jaká byla vaše pozice konkrétně?

R: Sociální pracovník.

T: Takže to se nezměnilo. Měla jste nějaká očekávání, když jste se zapojila do toho projektu od toho projektu?

R: Já jsem se těšila na tu práci, protože jsem se vracela zpátky po mateřský, takže jsem se těšila na návrat zpátky do práce, že to pro mě bude zase jako obohacující, přínosný a já jsem předtím pracovala na OSPODu, na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, takže to pro mě bylo částečně něco stejného, ale i zároveň něco nového.

T: Takže jste od toho očekávala něco nového?

R: Ano, ano. Znalosti, vědomosti, prostě rozšíření si takového obzoru.

T: A měla jste možnost nějak vyjádřit ta očekávání?

R: Před vedením nebo před kolegyněmi?

T: Ano, přesně.

R: Určitě. Mně se líbí, že tady byly metodický porady, kdy můžeme prostě sdílet a vyjadřovat a podílet se těmi svými názory, že je to přínosný pro nějaké další výsledky.

T: Když byste zhodnotila nějaká vaše působení v tom projektu, tak byla ta vaše očekávání naplněna?

R: Byla naplněna, protože i na tu konkrétní sociální práci jsme měli větší prostor, že jsme třeba nemuseli, jenom hasit případy těch klientů, když to takhle řeknu, ale že je tam hodně možnost i souvislý práce a i preventivní činnosti.

T: A co bylo konkrétně vaší pracovní náplní v tom projektu nebo co bylo součástí?

R: Teď úplně nerozumím otázce. Co dělám odlišně teď, když nejsem v projektu?

T: Co jste dělala v rámci toho projektu. Vy jste říkala, že máte více těch cílových skupin tak to je stejné, to se nezměnilo?

R: Ne, to bylo stejné. A třeba konkrétně já jsem v projektu měla na starosti spolupráci s obcemi druhého typu, co tady máme jako v ORP.

T: To byla konkrétně vaše pracovní náplň spolupráce s obcemi.

R: Jakože jsem navrhovala, kolikrát se sejdeme a aby se ta spolupráce dobře nastavila, aby o nás věděli, neměli strach se na nás obracet starostové z jedniček při řešení situací klientů a aby o nás měli takové povědomí a nabízeli jsme jim možnost spolupráce formou pravidelného setkávání, kdy jsme se dotazovali, co je trápí v tom jejich obvodu, jestli potřebují s něčím pomoci.

T: A dělala jste i...

R: Navíc klasicky k té běžné práci.

T: A byla jste zapojena do přípravy nějakých materiálů? Připravovaly se nějaké materiály v rámci projektu, a jaké?

R: Vůbec se řešilo, jak tu spolupráci navrhnout, v jakých časových intervalech, kde se budeme setkávat, aby to bylo pro všechny strany přijatelné a naplnitelné. Takže ta spolupráce s kolegyněmi z oddělení, ale i s Martinou Šťastnou, která vlastně zašitovala ten projekt jako projektový manažer, tuším, takže s ní jsme to hodně konzultovali a probírali.

T: A jaké konkrétně materiály byly v rámci toho projektu vytvořeny?

R: Byla nastavena právě ta spolupráce, ty časový intervaly, to doptávání, jakou formou to bude probíhat a jestli osobně nebo i telefonicky u každé obce podle toho, jakou tam mají lokalitu nebo jak velkou část spravují nebo jestli tam mají třeba i ubytovnu nebo tak, tam byla ta spolupráce nastavena intenzivněji, někdy v těch obcích, kdy víme, že tam třeba je víc těch sociálních pracovníků nebo že mají letité zkušenosti a nemají tam až tolik problémů, tak to bylo rozvolněnější.

T: Připravovali jste třeba nějaké prezentace nebo články?

R: Víím, že z projektu to dělaly kolegyně, ale já konkrétně jsem nic nepřipravovala.

T: A používáte ty materiály, které vznikly v rámci toho projektu, při vaší činnosti pracovní teďka?

R: Používáme.

T: A jakým způsobem? A jsou pro vás dostatečně srozumitelné?

R: Já si myslím, že srozumitelné jsou, protože jsou dobře propracované a je to prostě nechci říct takový návod, ale i vlastně kontaktů a tady těch všech věcí.

T: To je ta koncepce spolupráce.

R: Hmm, to vám kolegyně asi popsala lépe. Já říkám, já jsem naskočila trošku do rozjetého vlaku, takže spousta věcí pro mě byla i nových, jako co se dříve třeba nedělalo.

T: Jak hodnotíte administrativní zátěž, která byla na vás kladena s tím projektem? Jestli na vás byla vyšší nebo nižší než normálně, jak celkově?

R: Jako pro mě byla o trošku vyšší, ale ne třeba jako pro mou projektovou kolegyni, která si myslím, že toho musela zpracovávat daleko více než já. Já teda jsem hodně na té spolupráci na obcích, to jsem měla tak nějak na starosti víceméně já, ale jinak jsem třeba kolegyni pomáhala s nějakýma dílčími úkoly.

T: A během toho roku, kdy jste se účastnila projektu, tak vyskytly se nějaké problémy při jeho realizaci nebo bariéry?

R: Já to až tak úplně nevnímám, že by tam byl nějaký problém. Protože, jak byly nastavené ty indikátory, tak si myslím, že se to dařilo naplňovat tak, že si myslím, že s tím nebyl žádný problém.

T: A jakým způsobem jste spolupracovali s MPSV v rámci projektu nebo jestli jste využívali třeba jejich metodickou podporu nebo vzdělávací akce?

R: To určitě, vzdělávací akce, pravidelné setkávání, ty byly taky hodně obohacující. Co mám nějakou zpětnou vazbu od kolegyň, protože jsem se těch všech neúčastnila, ale na pár těch setkání měsíčních jsem

měla možnost být přítomna, takže to pro mě bylo velmi zajímavé, protože tam bylo sdílení zkušeností, nové věci, co se týká třeba i vzdělávání i různých kontaktů na další úřady, na další instituce, ale jinak já vzdělávání jsem neměla přímo v projektu.

T: A víte, jakým způsobem fungovala spolupráce s krajskými metodickými kanceláři, konkrétně s metodikem a právníkem?

R: S metodikem se domnívám, že spolupráce byla na velmi dobré úrovni, že kdykoliv se na něj kolegyně z projektu obracely, tak vždycky tam byla vstřícnost, ochota a snaha pomoci, i když třeba paní vedoucí se na mě obracela v nějakých záležitostech, když chtěla poradit nebo podpořit nebo něco metodicky zjistit.

T: Celkově můžete říci, že vám vyhovovalo to nastavení spolupráce. A vy konkrétně jste využívala služeb toho krajského metodika? Jako třeba poradenství, konzultace?

R: Teď vlastně ke konci, když jsem byla na tom pravidelném setkávání, tak jsem využila při řešení jednoho konkrétního případu.

T: Takže jednou. A jak hodnotíte to poradenství, bylo to dostačující pro vás?

R: Bylo vstřícné, dostačující, když bylo potřeba zjistit nějaké informace, tak mě metodička dávala zpětnou vazbu, i když jsme to nestihly probrat při tom osobním setkávání, takže ještě telefonicky mně informace doplnila.

T: Využila jste i sociálně-právní poradenství během projektu?

R: Přímo od metodiků?

T: Od právníka krajského?

R: Ne, napadá mě. To jsem neměla.

T: Myslíte si, že se změnila nějak spolupráce v rámci obecního úřadu díky tomu projektu?

R: Jako s nadřízenými nebo s těmi institucemi jinými?

T: Ano.

R: To určitě bylo přínosnější, protože ty lidi měli možnost se osobně setkat, tváří v tvář, získaly se další kontakty na organizace a jako přínosné to hodnotím velmi.

T: Změnila se nějak podpora výkonu sociální práce tady v rámci projektu ze strany obecního úřadu?

R: To nedokážu až tak úplně posoudit. Snahy o to určitě byly, ale abych to posoudila, říkám, já jsem řadový pracovník, tu podporu řeší vedoucí oddělení s vedoucí odboru a s vedením města.

T: Jakým způsobem spolupracujete s úřadem práce? Jak hodnotíte spolupráci?

R: Já hodnotím spolupráci úplně úžasně s nimi, protože jsou velmi vstřícní a vždycky najdou nějakou možnost, která je pro klienta přijatelná nebo nejlepší, nemám vůbec problém se spoluprací s úřadem práce. Myslím si, že ta spolupráce je nastavená na vysoké úrovni, bez problémů.

T: A co se týče ostatních obecních úřadů, jak myslíte, že funguje spolupráce? Jak byste hodnotila?

R: Jako versus úřad práce?

T: Ne, vy a ostatní obecní úřady?

R: Já si myslím, že ta spolupráce je fakt taky dobrá a díky tomu projektu, že jsme měli možnost je oslovit a nabídnout jim tu pomoc, že se na nás můžou v různých oblastech obracet. Myslím si, že nemáme problém s komunikací nebo nějakou spoluprací s ostatními.

T: A co Policie České republiky?

R: Tak s tou jsem za ten rok nepřišla do kontaktu, asi v jednom nebo ve dvou případech a vždycky byly vstřícní, i když jsem třeba jenom informativně potřebovala všeobecné informace od nich zjistit, jak třeba postupovat v tom daném konkrétním případě klienta, tak vždycky mně vyšli vstříc. Já nevím, jestli to nebylo ovlivněné třeba mou předchozí pozicí, protože předtím, když jsem pracovala jako kurátor pro mládež na OSPODu, tak jsem se s nimi setkávala dost často, tak ten kontakt, už jsme o sobě věděli, už jsme pro ně nebyli neznámý, takže tohle nedokážu úplně posoudit.

T: A myslíte si, že se nějak změnila spolupráce s tou policií a třeba i s tím úřadem práce po tom projektu, kdy byste zhodnotila stav během projektu a teďka, jestli tam došlo k nějakým změnám, zlepšením nebo zhoršením?

R: Tak já si myslím, že ke zhoršení určitě ne, když už, tak ke zlepšení, ale já si na tu spolupráci nemůžu stěžovat, protože byla vždycky dobrá.

T: A co třeba poskytovatelé sociálních služeb?

R: No, tak tam je to už trošku horší. Podle toho o jakého poskytovatele jde, jestli je to soukromý poskytovatel sociálních služeb nebo třeba zřizovaný krajským úřadem, takže tam neříkám, že ta komunikace úplně vážně, vždycky jsme se domluvili s poskytovateli, ale třeba říkám, jak kdy, někdy je to snadnější, někdy se musí trochu prošlapovat cestička.

T: A neziskovky. Co spolupráce s neziskovkami, jak funguje?

R: Já si myslím, že dobře, že tady máme dobře zasíťováno a ta spolupráce funguje tak, že se na ně můžeme obrátit a pokud je to jejich cílová skupina a můžou tu zakázku naplnit, tak bez problémů naplní.

T: Jakým způsobem spolupracujete s neziskovkami?

R: Konkrétně, když jsme třeba konkrétně v tom denním centru nebo na noclehárně, tak tam je taky sociální pracovnice, takže my často ohledně té situace klienta konzultuje i s ní, takže některé věci, aby se nedablovaly, takže ona už je s těmi klienty řešila. Potom máme neziskovku, když potřebujeme... třeba u těch neziskovek jsme si najímali i facilitátory na případové konference, potom mně dělali z jedné neziskovky i doprovod klienta na instituce, protože už s ním byly dlouho v kontaktu, ještě předtím než jsme pomáhaly klientovi řešit situaci my, takže on už byl na ně navázaný, takže jsem ten doprovod neposkytovala já, ale poskytovala ho pracovnice neziskovky.

T: Spolupracujete třeba i s odborníky jinými?

R: Jako s lékaři myslíte?

T: Třeba.

R: Nebo i psychologem, terapeutem.

T: Jak je nastavena ta spolupráce?

R: To je případ od případu.

T: Záleží na tom klientovi.

R: S lékaři je to někdy horší, hlavně s lékaři z oblasti psychiatrie, protože těch je málo, tam jsou delší čekací lhůty, ale vždycky se domluvíme podle individuální situace toho klienta, jak je potřeba.

T: Myslíte si, že se změnila spolupráce s výše vyjmenovanými odborníky, co jsem jmenovala na základě toho projektu?

R: Myslím si, že ano, protože kolegyně říkaly nebo i jsem zažila, že třeba ty odborníci byli přizvaný různě na ty case management nebo na tyto setkání a měli možnost se seznámit více s tou naší prací a byl prostor jim tu práci více představit.

T: A myslíte si, že se k vám dostávají všechny informace, které potřebujete od těch jednotlivých, ať už je to policie, neziskovky, úřady práce, jestli od nich máte všechny potřebné informace?

R: Myslím si, že se o to snažíme, co to jde naplňovat.

T: A vnímáte i třeba na druhou stranu nějaké překážky ve spolupráci s nimi?

R: Myslím si, že roli tam hraje i GDPR, ochrana osobních údajů, ono tam toho je hodně, takže se to zevšeobecňuje. Překážky spíše asi jejich i časová vytíženost nebo nemožnost se všeho zúčastnit.

T: Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Já co vím, tak tři.

T: Víte, jaké byly jejich typové pozice?

R: Já jsem vlastně přišla za třetí kolegyně, která právě odcházela na mateřskou, takže jejich pracovní pozice je sociální pracovnice se všemi cílovými skupinami, jinak to nemáme rozdělené, což mně přijde takové lepší, protože opravdu to člověka nenutí vzdělávat se pouze v té jednotlivé úzké oblasti, ale máte přehled širší a všeobecnější. Nemáme to rozdělené přímo na specialisty.

T: Ono pak i v té sociální oblasti se to špatně takto rozděluje, že se to prolíná?

R: Mně přijde, že se to hodně prolíná, že vždycky tam není specifika, těch problémů je tam více, není to jenom osoba bez přístřeší, ale i s handicapem, takže nedá se to podle mě úplně striktně odlišit.

T: Myslíte si, že se něco změnilo s příchodem nových zaměstnanců do úřadu? A co podle vás to přineslo?

R: Já si myslím, že třeba i nové názory nebo i pohledy vůbec na řešení situace, samozřejmě víc času, víc prostoru pro toho jednotlivého klienta pro řešení té jeho konkrétní situace, i možnost dělat prevenci, mapovat si tu situaci více. Když je více pracovníků, tak se dají dělat více věcí.

T: To nastavení odpovídá potřebám klientům, je to lepší?

R: Jako v tomhle počtu, plus tři myslíte?

T: Ano.

R: To stoprocentně.

T: Kdybyste měla zhodnotit to rozdělení těch sociálních pracovníků podle těch typových pozic nebo čemu se oni konkrétně věnují tak myslíte, že se to v praxi osvědčilo?

R: Já si myslím, že ano.

T: A vnímáte tam nějaké bariéry, i přesto, že se to osvědčilo?

R: Mě totiž ještě napadaly odpovědi k té předchozí otázce na začátku.

T: K těm aktérům?

R: Já si myslím, že mně to ještě dojde, to jsem vám chtěla doplnit, ale teď mně to prostě nějak vynechalo. Ještě můžu jednu otázku, jak jste říkala?

T: Jak hodnotíte to rozdělení těch sociálních pracovníků podle toho, čemu se věnují, dle těch typových pozic? Jak se osvědčilo v praxi?

R: Já jsem přesvědčena o tom, že se určitě osvědčilo, to stoprocentně, když pořád říkáme, že byly přínosem, tak je více času, nějaká prevence, monitorování terénu a tady těch věcí. Teď přemýšlím nad těma překážkami. Mě ještě napadlo, jak jste se ptala na podporu z vedení, tak co já mám zkušenosti, tak sociálka byla vždycky na chvostu, ta naše práce se nedá nikterak velmi prezentovat nebo není prostě měřitelná, nejsou tam tvrdá data, takže to vnímá, že ta sociálka je všude vzadu upozaděná. Když to přeženu, tak tady se nevykáže nějaký přínos úplně pro všechny lidi, třeba se nevybuduje chodník, který slouží všem, tak to jenom tak doplnění.

T: Jaké si myslíte, že jsou přínosy nových sociálních pracovníků v obci?

R: Je možnost se více věnovat těm klientům.

T: Zmírnila se zátěž těch stávajících?

R: Ano, protože mně přijde, že v některých těch situacích fakt hasil jenom tu nejaktuálnější, nejpálčivější situaci toho klienta a nebyl čas na nějakou tu souvislou práci s ním nebo prostě na nějakou tu větší podporu a větší motivaci klienta ke změně. A nové pohledy na věc a obohacující z jejich strany.

T: Takže kdybyste měla zhodnotit kvalitu té poskytované sociální práce na základě toho projektu, tak se zvýšila?

R: Ano, zvýšila a já jsem byla ráda, že se můžu vrátit, já jsem to předtím nezažila před mateřskou na té pozici, takže teď jsem si říkala, že je to úplně super propracované a fakt je možnost představit tu sociální práci a nějak ji prezentovat, oslovit i další odborníky, spolupracující organizace, neziskovky i další obecní úřady v ORP a že je to i na monitorování té situace daleko lepší.

T: Myslíte si, že by ještě bylo potřeba něco zlepšit v oblasti práce s klienty?

R: Nějaké nové metody?

T: Třeba, jestli vás něco napadá z těch zkušeností, co máte.

R: Ještě jsem se chtěla vrátit k tomu obohacení, nebo co ten projekt přines, tak je využívání nějakých těch případových konferencí, což je výborný nástroj, i když si myslím, že sociální pracovníci na obci to mají třeba těžší než na OSPODu, protože na OSPODu tam existují, když se to nenaplní, tak nějaké nástroje, nechci říct

sankce nebo tresty nebo co bude následovat. Je to tam přímo dané. Kdežto tady klient, když vám odejde v půlce případové konference tak na něj není žádná páka, jestli návrat nebo ne. Je to náročnější zase uspořádat takovou případovou konferenci třeba s nějakým klientem, který trpí nějakým psychiatrickým onemocněním. To mně tak běží hlavou, nevím, jestli to bude využitelné.

T: Říkejte klidně, když vás takhle něco napadne. S jakými sociálními skupinami konkrétně pracujete? Vy jste říkala se všemi, že máte lidi bez domova, ti psychiatři, rodiny s dětma?

R: S pěstounské péče, když je ukončena. Se seniory, měla jsem i oběť domácího násilí, všechny ty cílovky.

T: I Romové.

R: Ano, taky.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit ten okruh klientů nebo zůstal stejný?

R: Já si myslím, že se určitě nějak rozšířil, nechci říct o cílové skupiny, ale o to, že jsme mohli klienta vyhledat a cíleně mu pomoci, že jsme se nesoustředili jenom na naše přilehlé okolí, ale že opravdu nás oslovovaly i kolegyně z těch dvojek, když si s něčím nevěděly rady, tak se na nás obracejí v řešení konkrétní situace. Taková větší péče o ty klienty, já vím, že by péče neměla být, ale prostě zlepšení.

T: A pro kterou z těch skupin na které vy cílíte v té sociální práci, tak pro kterou si myslíte, že bylo to zvýšení počtu sociálních pracovníků nejpřínosnější?

R: Já si myslím, že to bylo pro osoby bez přístřeší, za mě, ale i třeba větší zapojení i pro rodiny s dětmi.

T: Můžete mi říct, jaké preventivní aktivity se tady v obci realizují? Jestli realizujete nějaké preventivní aktivity?

R: Realizují se, ale tak nějak....

T: Mně kolegyně říkala o tom pro děti...

R: Jo, bezpečné prázdniny, to určitě, pak tady je i, ale teď nevím, jak se ta akce jmenuje, ohledně vzdělávání dětí, různé přednášky ve školách, není to úplně pravidlem, ale chystáme se rozšířit i na drogovou problematiku.

T: Ty cílové skupiny jsou hodně děti.

R: Mládež, mladiství.

T: Myslíte si, že se na základě toho projektu změnil nějak ten rozsah poskytovaných preventivních aktivit?

R: Je možnost i čas na to, aby se jich dělalo více, aby přicházely nové nápady.

T: Takže čas na nové nápady.

R: A i na realizaci, na vymýšlení dalších.

T: Myslíte si, že ty preventivní aktivity, co se tady pořádají, že jsou realizovány v dostatečné míře nebo že by jich bylo potřeba více?

R: Já si myslím, že by jich mohlo být více a se zaměřením ještě i na další věci, na jiné cílové skupiny. A ta preventivní činnost, tu jsme tady měli ohledně i seniorů, chodili jsme dělat přednášky do centra sociálních

služeb, teď si přesně nevzpomínám, mělo to taky nějaký název, aby neotvírali prostě těm různým podomním prodejcům, to se týká i té seniorské skupiny, takže tam nějaká prevence je.

T: Účastnila jste se v rámci toho projektu nějaké supervize?

R: Ano.

T: A jak hodnotíte tu supervizi? Váš dojem z toho, vyhovovalo vám nastavení?

R: Já si myslím, že to nastavení mně vyhovovalo, my jsme ji měli většinou jednou za tři měsíce nebo za dva, teď úplně nevím, protože vždycky to je, aby se shodli všichni pracovníci na času, takže to nejde říci, že jsme měli jednou za dva měsíce. Myslím si, že je to dobrá věc na takové ošetření jak pracovníka, tak ale i slyšet sdílení a názory toho kolektivu. Co jsem se účastnila supervizi, tak byla vždycky případová, ohledně případů, ne třeba personální nebo individuální, individuální jsem neměla ani jednou, třeba na nějaké vztahy na pracovišti nebo tak, tak to jsem neměla. Vždy skupinovou a většinou tedy na případy.

T: A v čem konkrétně pro vás byla přínosná ta supervize?

R: Měla jsem možnost získat nový nápad od kolegů, jak tu situaci řešit nebo jsem se utvrdila třeba v tom, že opravdu jsem vyčerpala skoro vesměs všechny možnosti, takové uklidnění, ujištění, nový pohled, co by se dalo v té situaci udělat, nebo nějaký návrh, protože když člověk je v tom případě zacyklený, tak už nevidí, tak je to prima nebo nějaké to ošetření a ujištění.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? A kdo je zjišťuje?

R: Vedoucí oddělení a každý by si mohl udělat svůj plán, jakému tématu by se mohl věnovat, takže individuálně není to plošně.

T: Zapojila jste se do těch aktivit MPSV, do těch workshopů, zahraničních cest?

R: Nebyla jsem na zahraniční cestě ani na jedné.

T: A ty workshopy, jak byly, já mám tady soubor těch aktivit, takže pokud jste se nějaké účastnila, tak jestli byste ji zaškrtnla.

R: Hradec Králové jsem taky nebyla, dokumentace sociálního pracovníka, na té jsem byla, když jsem nastoupila v Olomouci, to vím, že jsem z toho byla hrozně nadšená, protože říkám, bylo to krátce po mém nástupu a takové přínosné vzdělávání, že jsem se utvrdila v tom, co jsem znala, tak jsem se v tom utvrdila a byly tam nové věci, které se posunuly dál, tak se mně to hrozně líbilo. Pak se mně tam líbilo odpoledne ty pracovní skupiny, jak to bylo rozlišený, dopoledne byl nějaký program, nechci říct přednášky, ale byla tam prezentace těch jednotlivých témat nebo jednotlivých přednášejících a odpoledne byla pracovní skupina. Já si myslím, že už jsem nebyla, tady to už je staré. A v únoru 2018, to jsem tady ještě nebyla.

T: A když byste měla zhodnotit tu akci, vystupovala jste tam aktivně?

R: Ne, ne, pasivně jako návštěvník.

T: A zpracovávala jste nějaký článek?

R: Ne.

T: Jak byste zhodnotila ten jeden workshop, jste říkala, že ho hodnotíte pozitivně?

R: Byla jsem z toho nadšená, protože jsem se tam setkala i s lidmi z jiných obecních úřadů, což člověk získá kontakt nebo i sdílí nějaké zkušenosti a mně se líbilo to odpoledne, že tam byly i ty pracovní skupiny, člověk se aktivně podílel, vyslechl si názory i těch jiných obecních úřadů a možnost nechci říct nahlédnout někomu jinému pod pokličku nebo prostě jak oni to dělají.

T: Takže zvyšovalo vaši odbornost absolvování workshopu a v čem?

R: Co se týká té dokumentace práce, tak to bylo zaměřené na tu dokumentaci práce a teď vím, že tam nechci lhát, v jaké pracovní skupině jsem byla, kdo to tam představoval, představovaly to tam kolegyně z nějakého obecního úřadu, myslím si z jihomoravského kraje a vlastně jsme se tam i shodly, co třeba je v tom spise je nadbytečné nebo co tam je nutné zařadit.

T: Takže to pomohlo i vaší praxi?

R: Hmm.

T: A ovlivnilo to nějak vaši pracovní náplň teďka? Čerpáte z toho:

R: To čerpáme určitě, jsme se bavili s kolegyněmi, jak to dělají jinde, jsme měli možnost, co ještě v té spisové dokumentaci bychom právě mohli vylepšit nebo změnit.

T: A měla jste možnost poskytnout zpětnou vazbu k té aktivitě?

R: Ano.

T: A jakou formou?

R: To bylo ústní hodnocení tam přímo na místě. Nebo nechci říct hodnocení, ale možnost vyjádřit se, co to přineslo, co jsme od toho očekávali, jestli to nějaké očekávání splnilo. Zpětně jsme nikomu nic nepsala, to bylo přímo na místě. Možná se tam i něco vyplňovalo, mně už se to teď se všemi semináři trošku míchá dohromady.

T: Jak byste hodnotila celkově ten průběh toho projektu?

R: Našeho projektu?

T: No.

T: Mně pořád přijde, že opakuju jedno to samé. Myslím si, že to fakt bylo velmi přínosné, co se týče na počet pracovníků, takže se ta zátěž přesunula, že jsme mohli dělat více činností než jenom se zaměřovat na palčivou situaci klientů, to, co už jsem předtím říkala.

T: Jaký si myslíte, že je největší přínos toho projektu pro klienty? To, že se jim můžete lépe věnovat?

R: Lépe věnovat a i možnost je navštívit v domácím prostředí, což je třeba věc, i do terénu, do vzdálenější obce, více je podpořit, více je motivovat, i je třeba doprovodit někam, když jsou nejistí anebo to prostě nezvládnou. Neříkám je zneschopnit, ale třeba opravdu když jsou na tom tak, že to nezvládnou, prostě to první setkání. Využití i těch nových nástrojů, jak jsem říkala ty případovky a case management.

T: Myslíte si, že jak to využití nástrojů nebo ten case management, že to bude udržitelné i po ukončení projektu?

R: Já si myslím, že budou chybět finance. Spíš si myslím, že ne a zhorší se, všechno je závislé od těch finančních prostředků, že ten facilitátor je placený a tak.

T: Když bychom si měli říct, co by bylo potřeba, aby ty přínosy byly udržitelný po ukončení projektu, tak asi nějaká finanční podpora?

R: Abychom si mohli udržet pracovníci, protože nám tři pracovnice odešly teď po ukončení projektu, což je hrozně znát.

T: Takže přijetí nových pracovníků.

R: Ale to jde ruku v ruce s dalšíma věcmi. Na to musí být finanční prostředky a je to škoda, protože mně přijde, že se teď nastavila taková hezká laťka vysoká a chtěli bychom si ji udržet, protože si myslím, že by se zlepšil i ten kredit té sociální práce díky tomu.

T: A kdyby byl nějaký takový další projekt podobný, měla byste zájem o zapojení do něj?

R: Asi ano, i když vím, že kolegyně s tím měly zvýšenou administrativní náročnost, nevím, jak v tom byly zapojené, tohle šlo fakt trochu mimo mě, tyhle věci, co se týkaly té administrativy kromě teda toho jednoho dílčího úkolu, jak se vám říkala.

T: Napadá vás ještě něco, co byste chtěla doplnit k tomu našemu rozhovoru i k tomu projektu?

R: Je škoda hrozně, že skončil, já jsem pořád doufala, že bude prodloužený, jako opravdu, protože já jsem z toho byla hrozně mile překvapená, jak jsem se vrátila zpátky do práce. Jak se ta sociální práce změnila, pozvedla, že se prostě dá u toho dělat spousta věcí, co se týká mapování, navázání lepší spolupráce s těma organizacemi, jak neziskovky, tak i ostatní úřady a hlavně větší přínos pro klienty.

T: Jak jste říkala, že se můžete věnovat té prevenci, což je zásadní.

R: Taky nebo je to jeden z důležitých bodů, je na to čas. Myslím si, když by byl další projekt, je škoda se vracet k něčemu, co bylo dřív, když teď je to hezky nastavené a každému se hůř vrací k něčemu i v osobním životě, když si to vezmete než takhle.

T: Takže myslíte, že to nebude udržitelné mít nastavenou laťku, jak je a udržovat ji dále.

R: Myslím si, že jo, ale s větším počtem pracovníků.

T: Pouze s větším počtem pracovníků?

R: Ano, že by se dalo.

T: Já vám moc děkuju.

6.2.6 R21

T: Ještě jednou dobrý den. Moje první otázka míří na pracovní pozici, kterou zde máte, zda byste mně ji mohla představit?

R: Mojí náplní práce je starat se o osoby ohrožené sociálním vyloučením, mám na starosti jednotlivce, dále mám na starosti komunitní dům seniorů na a vyhodnocování přímo na startovací byty. Potom v rámci úřadu

poskytujeme příspěvky na notářský poplatek, když se přidělí městský byt, ale to jsou spíše takové vnitřní záležitosti.

T: Rozumím. Každopádně chápu to správně, že celý úvazek na sociální práci nemáte?

R: Mám, mám na starosti osoby ohrožené sociálním vyloučením, a toto už je přidružené.

T: Pracujete přímo v terénu nebo se setkáváte přímo s klienty?

R: Spíše je to o tom, že lidé chodí za mnou. Co mám teď nejvíce za náplň práce tak je, že lidé chodí se žádostmi z úřadu práce a já s nimi sepíši protokol a potom jim nachystám vyjádření, které si oni donesou na úřad práce a které je důležité k tomu, aby jim byla vyplacena dávka hmotné nouze. Potom další náplní práce je to, že chodím za lidmi na ubytovnu, tady na všech pět, co máme, dříve jsem chodila i do terénu, ale vzhledem k tomu, že teď máme dva nové terénní pracovníky, tak toto už není přímo mojí náplní práce, ale tyto lidi mají vesměs podchycené právě ti naši terénní pracovníci.

T: Na jaké cílové skupiny se zaměřujete?

R: Na jednotlivce a manželské páry.

T: A co se týče i toho zaměření právě jako sociální skupiny, typově jako seniory?

R: Ne, to má na starosti jiná kolegyně. Já mám na starosti tu věkovou skupinu od 18 do 65 let. Může mít i důchod i nějaké lehčí postižení, ale pokud je to člověk, který má třeba nějaké lehčí psychické onemocnění, tak to už si předáváme s kolegyní.

T: Máte tady strategii v oblasti výkonu sociální práce, nějaký strategický plán?

R: Máme komunitní plánování, to má na starosti jiná kolegyně, spolupracují tady se všemi z okolí, dělají schůzky se starosty obcí, spolupracuje se všemi zařízeními, ať už je to Domov na Jarošce, Homedika a všechny tyto zařízení, pravidelně se setkávají a jsou z toho výstupy, na čem by se mělo pracovat, pak se to vyhodnocuje, dělají se průzkumy.

T: Nějakým způsobem se podílíte na tvorbě komunitního plánu?

R: Účastním se dvou skupin, osoby ohrožené sociálním vyloučením a zdravotně znevýhodněné osoby, ale jsme klasický člen, můžu se vyjadřovat, ale přímo na tvorbě plánu se nepodílím.

T: Máte pocit, že připomínky jsou brány v potaz?

R: Ano, všechny jsou zapracovávány, a kolegyně se snaží, aby byly splněné. Komunitní plánování tady v okolí bych řekla, že máme na nejvyšší úrovni.

T: Řekněme, že je to kolektivní dokument. Máte pocit, že existence jiného dokumentu nebo kdyby tu existoval nějaký standard minimálního výkonu sociální práce, že by to bylo přínosem?

R: Musela bych vědět, co by obsahoval, takto asi nedokážu odpovědět.

T: Je tady ohledně standardů něco, co vám vyloženě chybí?

R: Momentálně mně nic nenapadá.

T: Zeptám se ohledně projektu. Vy jste nepatřila přímo do projektu, vykonávala jste nějakou projektovou práci?

R: Já jsem se jenom účastnila některých školení v rámci projektu.

T: Víte, kdy jste se připojila do projektu?

R: Mě se týkají jenom školení a ty probíhaly v průběhu dvou let.

T: Měla jste od projektu nějaké očekávání, co by projekt mohl přinést?

R: Čekali jsme, že se to bezdomovectví vyřeší, že nám z 90 procent lidí z ulic ubudou a nastaví se nějaký systém, jak s těmito lidmi pracovat, tak, aby skončili na ubytovnách nebo sociálních bytech, aby nezůstávali na ulici. Ze začátku se to dařilo, zájem lidí byl dostat se na ubytovnu, ale teď mám pocit, že po nějaké době se to vrací do starých kolejí, ti lidé nemají takový zájem, spíše je to obtěžuje, že po nich někdo něco chce a oni to nechťejí. Spíše nám více lidí spadlo zase zpátky na začátek a jsou na ulici, teď nám přibývá hodně cizích lidí odjinud, máme tady z nějakého Hrádku, z Čech, hodně Slováků, hodně romských obyvatel z Břeclavska. Řekla bych, že teď se bohužel ta situace hodně zhoršila. Pořád se ta práce dělá, pořád se pracovníci snaží, ale bohužel už tam není taková vůle od těch lidí.

T: Paní vedoucí mně říkala, že tady vznikl dokument, který zpracovával otázku bezdomovectví, kde bezdomovci jsou a různé informace o nich. Podařilo se v rámci projektu nějak rozvíjet tento dokument, respektive tuto činnost?

R: Nemůžu se vyjádřit, já jsem se na něm nepodílela.

T: Co se týká nějakých materiálů třeba na přímou práci s klienty, vznikly nějaké?

R: Vydali jsme brožury na všechny cílové skupiny. Máme brožury týkající se seniorů, zdravotně znevýhodněných rodin i jednotlivců, kde se můžou dočíst o problému, který mají, můžou tam najít kontakty na ubytovny, služby, pracovníky a myslím si, že je to hezky zpracované. Je tam ten základ a vědí, kam mají jít a získají další informace.

T: Tyto materiály zpracovával kdo?

R: Měli to na starosti paní YX a XY, co dělají komunitní plánování a pak samozřejmě terénní pracovníci.

T: Tyto materiály byly čistě projektovou záležitostí?

R: To je otázka na paní vedoucí.

T: Ještě se ohledně materiálů zeptám, vy jste se nějakým způsobem, říkala jste, že nějaké materiály jste zpracovávala, zeptám se, zda materiály, které jste nezpracovávala přímo, zda jste je nějakým způsobem připomínkovala?

R: Jenom to, co se mě týkalo. Jenom ty ohrožené sociálním vyloučením, ostatními jsem se nevěnovala.

T: Tyto materiály nějakým způsobem využíváte nadále?

R: rozdáváme je, když přijde klient a je to někdo z té cílové skupiny, tak je dáváme dále do oběhu, rozdaly se i v zařízení, na vyžádání dodáme, máme jich velké množství.

T: Připadá vám, že jsou tyto materiály jsou dobře zpracovány? Jsou pro vás dostatečně srozumitelné, obsahují všechno, co by obsahovat měly?

R: Je tam ten základ, aby to nebyl přehřel informací, jsou tam telefony, kontakty, adresy povedlo se to.

T: je zde nějaký materiál pro přímou práci, který vám chybí?

R: Řekla bych, že my to tady máme rozjeté, informace máme v rámci komunitního plánování, to máme dobře vedené, zpracované. Konkrétně tady z okolí mně nechybí nic.

T: Byly nějaké bariéry v projektu ve vztahu k novým pracovníkům?

R: Ne, vyšli jsme si vstříc, spolu jsme objeli terén, seznámila jsem je s klienty, které jsem měla, přijali jich úplně v pohodě, my jsme spolu vycházeli dobře, snažila jsem se jim předat spisy, které jsem měla, říct jim všechno, co vím, ukázat jim systém, jak funguje, jak se zapisuje do Ok systému, jak se evidují spisy, řekla bych, že zapadli úplně v pohodě. Každý to vítal, hlavně já jsem to vítala, že jsou tady, protože tím, jak je člověk zahlcený administrativou, co dělá pro úřad práce, tak mně to hodně pomohlo, že oni jsou v terénu. S těmi lidmi si vybudovali vztah a ti lidé se začali obracet na ně a mně to ulehčilo práci, mohla jsem se více věnovat lidem, kteří byli na ubytovnách.

T: Jak zde probíhá spolupráce například s městským úřadem?

R: V současné době velké, hlavně pan místostarosta byl nakloněný tady tomu projektu, a aby se tady ti lidé přijali na stálo, protože mají zájem, aby se něco s těmi lidmi bez domova dělalo, aby nebyli na ulici. Aktuálně podpora je velká.

T: Je tady kontinuita té podpory napříč politické garnitury?

R: řekla bych, že řešit to chce každý, někdo by to třeba řešil razantněji, někdo více sociálně, myslím si, že nikdo nechce mít v městě na ulicích lidi bez domova, aby vysedávali na lavičkách. Někdo pro to více dělá, třeba teď pan místostarosta bych řekla, že tam ta podpora od něho je větší, jede do terénu s kolegy, pravidelně se informuje, řešit to chtějí všichni.

T: Co se týká spolupráce v rámci vašeho ORP, jaká je spolupráce?

R: Já si myslím, že teď je to v pohodě, když mají problém, tak se ozvou, kolegové tam zajedou, vyřeší problém. Já jsem v minulosti jezdila, vždy se našel starosta, který nás zavedl k těm lidem, dal nám kontakty. Já jsem se nikdy nesečkala s někým, kdo by nebyl ochotný spolupracovat, vždy se našlo nějaké řešení.

T: Vnímáte v tomto nějaký pozitivní nebo negativní posun v rámci projektu?

R: S těmi místostarosty? S nimi spolupracuje hlavně paní XY v rámci komunitního plánování, takže tam se řeší sociální služby, přispívání obcí, tady z tohoto titulu páni starostové nebo místostarostové mají tendenci spolupracovat. To je největší zásluha paní XY a její předchůdkyně, že je tam takto dobrá spolupráce. Určitě navázali vztah i kolegové, ale ten největší základ je z komunitního plánování. Toto vznikalo před delší dobou, už to je nějaký rok, více roků.

T: jaká je spolupráce s poskytovateli sociálních služeb z vašeho pohledu?

R: Snaží se nám vyjít vstříc, ale problém je v tom, že nemají takovou kapacitu, aby nám umístili nějaké klienty, problém je ten, že my potřebujeme umístit klienty, kteří jsou bez prostředků, nemají nárok na důchod, nemají příspěvek na péči a takové klienty je těžké umístit. Tady narážíme, všeobecně spolupracujeme, komunikujeme, vycházíme si vstříc. Je to spíše o bariéře, nemají takové prostory nebo je tam ta bariéra financí. My bychom třeba užili takové zařízení jako je Domov, Přístav v Ostravě, kteří by nám brali lidi, kteří nemají prostředky, nemají nárok na důchod, mají nějaké omezení, třeba amputaci nějaké

končetiny, apod., aby mohli dožít, aby měli servis, ubytování, aby měli dávky, aby to stát nějakým způsobem dotoval. To zařízení je jenom v Ostravě, já jsem se tam jednou snažila dostat jednoho klienta a po sedmi letech jsme to vzdali, tam je třeba jenom 150 lidí z Ostravy, kteří jsou v pořádku a my, co jsme z Moravy, tak nikdy přednost mít nebudeme. Už jsme to vzdali, tak se klient nikdy nedostane, oni jsou jediným zařízením tady v republice. Je to všechno o penězích, aby někdo provozoval takové zařízení, které v podstatě nijak nevynáší.

T: Rozumím. Co se týká poskytovatelů sociálních služeb, co jsem zaznamenal z rozhovoru s paní vedoucí, tak říkala, že ta spolupráce je také hodně dobrá na základě toho, že tady máte spoustu zkušeností s tím komunitním plánováním a že jsou do toho zahrnování, dá se toto potvrdit?

R: To komunitní plánování bych řekla, že je na vysoké úrovni, zahrnuje hodně oblastí. Jako jedni z mála máme dobrou spolupráci s úřadem práce, což se s tím nesekáte v rámci republiky. Vycházíme si vstříc, možná je to i tím, že je tam hodně kolegyně z bývalého městského úřadu, ale i celkově je tam nám pozitivně nakloněna paní vedoucí. Nemáme tady problém v komunikaci, narážíme na problém kapacity, nebo lidé nemají finance, aby si to platili. Základem je dobré komunitní plánování, bylo dobře nastavené, lidé mají zájem spolupracovat, protože vědí, že je to i jejich přínosem, je to pro ně lepší, na obcích nemají sociálních pracovníce, pro ně je to lepší, když tam někdo přijede, ujme se ho, poradí jim.

T: Je zde něco, co byste chtěla říci ke spolupráci s úřadem práce?

R: Vždy je to o lidech, nenarazila jsem na neochotu. Včera jsem měla klienta, s kterým jsem tam nemohla jít, byl takový, vypadal jak bezdomovec, vypadal, jak kdyby byl opilý, ale není, má zdravotní problémy, ale zvládne dojít na úřad práce. Zavolala jsem tam, zajistila jsem mu, aby ho tam vrátný pustil, aby zmáčknul čip, kam má jít, domluvily jsme s paní, že přišel, všechno v pořádku, bez problémů. Je to v lidech, že chtějí spolupracovat. Tím, že s námi spolupracujeme paní vedoucí, že od ní je pokyn, my vyjdeme vstříc jim, a stejně tak, když potřebujeme my něco od nich. Je možné, že jsme trefila na lidi, kteří jsou ochotní, ale známe se jenom po telefonu. Možná je to tou Jižní Moravou, těžko říct, nemůžu si stěžovat, na každém školení to říkám, že máme dobrou spolupráci a dáváme to za vzor, takže pak nám to všichni závidí, jakou tady máme spolupráci.

T: Spolupráce s policií, jaká je, jak se státní, tak s městskou?

R: Se státní moc nepřijdeme do styku, to mě požádali jenom jednou o vypracování nějaké zprávy, takže tam spíše komunikuje paní XY, ona dělá opatrovnici. Městská policie, když bych něco potřebovala a zavolala bych je, tak by určitě přijeli, to by nebyl problém. Když bych je požádala, aby dělali doprovod do bytu, tak si také myslím, že by nebyl problém, spíše je to o tom, aby měli volno. Určitě tam ochota je, s vedoucím je dobrá spolupráce, s většinou se známe osobně.

T: Co neziskové organizace, jaká je s nimi spolupráce?

R: Teď nevím, jak je postavena společnost Práh, tam teďka začali spolupracovat, mají na starosti lidi s duševním onemocněním, tam je dobrá spolupráce. Zrovna včera pán začal spolupracovat s nimi, ale hned nevěděl, tak jsme hned si zavolali s paní, ta byla na dovolené, během pěti minut mně volala její kolegyně, domluvily jsme, schůzku jsme daly klientovi. Toto je nová společnost u nás, ale nevím, jak je postavená, zda je to nezisková. Teď jsme navázali spolupráci se Sběračkem, paní si tady otevřela takovou prodejnu, kam ji lidé nosí věci a ona je prodává za korunu, pět, deset korun kus. Nabídla nám takovou spolupráci, že my

napišeme, kolik oblečení pro koho má vydat, dáme mu potvrzení, on tam dojde, a ona mu zadarmo to oblečení vydá. V rámci potravinové pomoci se obracíme na charitu, když mají, vyjdou nám vstříc. Máme tady pana XX, to je křesťanské společenství, pán je velice sociální, zavoláte mu ohledně potravin a on je ochotný všeho nechat, dojet na místo, kde má potraviny a klientům je dá, dokonce jim je někdy odveze i s klienty. Obchází tady po městě, kde je potřebný, byla i situace, kdy nabízel svoji vlastní bundu klientovi, takže to jsou další příklady toho, že tady ti lidé mají snahu.

T: To je pravda, že toto je také záležitost, se kterou se člověk příliš nesetkává. Nabízet vlastní bundu!

R: Tam byl paradox takový, že klient řekl, ať se nezlobí, ale takovou by nechtěl. To už byl takový nevděk od toho klienta. Ale pan XX je taky členem skupiny ohrožené sociálním vyloučením a opravdu má veliké sociální citění.

T: Zeptám se na spolupráci s odborníky, v oblasti třeba té prevence, zda tady v oblasti děláte nějaké preventivní besedy, přednášky na nějaká témata?

R: Měli jsme v knihovně, přednášku, tam jsme byli my a byli jsme tam z úřadu práce, ale už vám neřeknu konkrétně, na jaké téma to bylo, něco měly i pracovnice paní XY v rámci komunitního plánování, vím, že byly někde na obci a také tam přednášely, řekla bych, že se to týkalo sociálních služeb a většinou se to snažíme spojit s tím, že jsou tam pracovníci z úřadu práce, kteří podají informace o dávkách, o příspěvcích na péči, průkazkách, mobilitě apod. a my podáváme další informace ohledně možností využívání sociálních služeb, je to takové celkové poradenství. Vím, že i charita dělá nějaké přednášky na nějaké téma a dávali poradenství ohledně dávek státní sociální podpory, hmotné nouze. Průběžně se něco dělá, když máme například Den rodin, tak rozdáváme letáčky, jsou tam stánky, je tam třeba Centrum pro rodinu, azylový dům, knihovna a další organizace. V rámci toho dne je to spojené i se Dnem tancem a pro děti udělají nějakou menší hru nebo si něco vyrobí, podávají informace o svých službách. To je taková další propaganda sociálních služeb.

T: U tohoto se ještě zeptám, máte tyto preventivní aktivity zaměřené na cílovou skupinu?

R: Přednášky v knihovně měly konkrétní téma. Ale třeba Den rodin je všeobecný.

T: U těchto preventivních aktivit, jsou tady některé, které neorganizujete, které vykonávají jiní aktéři?

R: Na školách dělají, vím, že tam něco dělají i hasiči, městská policie nějaké dopravní hřiště, pak Vodní království. Akce, které pořádá město, tak tam bývají i hasiči nebo policie, mají tam auta, rozdávají propagační materiály.

T: Rozsah těchto preventivních akcí, zdá se vám dostatečný?

R: Na školách pro děti je to podchycené dobře, tam už od školek nebo přes školy dělají hodně. Nedokážu říct, zda je to pro lidi dostatečné nebo ne, ale určitě vychází i články v místních listech, které vychází každý měsíc, teď tam například byl seriál o sociálních službách, kde se ty sociální služby představovaly, bývají tam informace v rámci preventivních programů v nemocnici, nějaká vyšetření, pak jsou tam také informace, jaké programy dělá městská policie, i to je dobrý zdroj.

T: Připadá vám tato forma dobrá toho místního listu spolu s různými besedami? Přijde vám to jako vhodná forma?

R: Na besedy nechodí moc lidí. Místní listy si může přečíst každý, koho to zajímá. Na besedy bych řekla, že jde opravdu člověk, kterého se to týká, ale není to tak, že by tam došli lidi jenom tak. Ten, koho se to týká, tak je to dostačující. Pokud by byl nějaký podnět, tak určitě vyjdeme vstříc a nějakou besedu uděláme.

T: Vnímáte ve spolupráci u těchto aktérů, které jsme zmínili nějaký posun na základě projektu?

R: Spíše u úřadu práce, protože tam je intenzivní spolupráce, tam naši terénní klienty doprovází, více komunikují s nimi, navázali tam intenzivnější spolupráci. U těch ostatních služeb nevím, tam si myslím, že se to netýká.

T: Spolupráce je na stejné úrovni nebo to na to nemělo vliv?

R: U úřadu práce bych řekla, že se to posunulo.

T: Rozumím. Jak je to s komunikací s těmito aktéry, vím, že jsme to hodně probrali, ej tam něco, co byste chtěli vypíchnout?

R: Vesměs si vše vytelefonujeme, je tam ochota, aby se vyšlo vstříc klientovi, informace jsou rychlé, mám všechny, co potřebuji. Sdělíme si vše navzájem, aby se urychlilo vyplacení dávky klientovi, aby informace byly objektivní, abychom věděli, že máme stejné informace a mohli si z toho udělat nějaký záměr. Nepíšeme si maily, vyjdeme si vstříc po telefonu, nebo si se mnou domluví termín, když něco hoří, uděláme to dříve. Není problém. Toto šetří spoustu času.

T: Jaký dopad má to, že ta spolupráce je dobrá, jakou váhu to má na klienty nebo jejich přístup?

R: Klienti si neváží toho, co mají, a co se jim dostává. To nezměníme, někdy nepochopí, že něco nejde. I když je snaha z obou stran, je tam překážka na straně zákona, pracovníce s tím neudělají nic, pokud nesplní zákonné podmínky, když nemůže dostat dávku, tak bohužel ji nedostane, musím hledat další formu, aby půl roku přežil, aby měl potravinovou pomoc, kde přespat. Někdy je i tato snaha nedocenená, říkám si, že jsme pro to všichni udělali všechno. Pokud i tak klient není spokojený, tak my s tím nic neuděláme.

T: Vzpomněl jsem si mezitím na svůj dotaz, týká se komunikace, jak moc vám zkomplikovalo situaci GDPR?

R: Neměli by určité informace sdělovat, my také ne. Já po nich nechci konkrétní částky, my spíše chceme informace o tom, kde bydlí, s kým bydlí, aby se nestalo, že oni půjdou na šetření a zjistí úplně jiné údaje, než my uvádíme třeba ve vyjádření. Možná tím, že se nejedná o písemnou formu, tak se nás GDPR možná až tolik nedotklo. To, co není na papíře... Je to vždy pro dobro klienta, informace nechceme zneužívat, je to spíše pro to, aby se urychlilo to, že se peníze dostanou ke klientovi dříve.

T: Z toho klient dost výrazně benefituje. Zeptám se na vaše nové kolegy. Předpokládám, že přišli dva a zůstali zde po celou dobu projektu i nadále. Co se změnilo s příchodem těchto nových zaměstnanců? Pro vás tam byl úbytek administrativy.

R: Spíše mně ubylo terénní práce, měla jsem více času na administrativu. Oni chodili do terénu, převzali si moje klienty bez domova a já jsem se mohla věnovat administrativě, co se týká lidí, co bydlí na ubytovně, co chodí pro ta svoje vyjádření a té svojí další činnosti. Pro mě to bylo velké plus.

T: Co se týká toho předchozího stavu. Myslíte si, že jste zde byli poddimenzováni?

R: Nebylo tolik času na terén. Administrativa narůstá, papírů přibývá a určitě jsme nechodili do terénu tak, jak chodí oni, dennodenně. Jsou s klienty v kontaktu intenzivně, pokud tady nebyli, tak to nešlo. Člověk si na to musel vyčlenit čas a nemohla být ta spolupráce tak intenzivní. V tomto směru je to plus.

T: Co se týká typových pozic, jak se díváte na to? Typové pozice pro vás byly novinkou, co to pro vás bylo, jak je bylo těžké začlenit?

R: To bylo úplně bez problémů, kolegyně si prošla několika sociálními službami, pro nás to bylo přínosem, věděla, jak to v těch službách funguje, věděla, na koho se obrátit, měla tam kontakty. Kolega byl zase z úřadu práce, jiný pohled, spousta nových informací. Nebyl žádný problém, každý přinesl něco nového, začlenili se mezi nás, byli to lidé z oboru. Přinesli něco nového, dostali se do toho velice rychle.

T: Osvědčily se typové pozice? Je přínosné rozdělení na typové pozice?

R: Rozdělení na typové pozice se mě až tolik nedotklo. Já jsem je brala jako terénní sociální pracovníky, a to, že třeba jeden z nich dělal ještě koordinátora, tabulky, různé prezentace, pro mě bylo důležité, že chodí do terénu.

T: Dává vám smysl typová pozice terénního pracovníka?

R: Dává mi smysl, je pro mě významná.

T: V čem konkrétně? Je tam ještě něco navíc, kromě ušetřeného času?

R: Už jenom pro klienty je to přínosné, věnuje se klientům, není to člověk, který by tu seděl a čekal, až někdo přijde.

T: Která typová pozice je vám bližší?

R: My se o klientech bavíme pořád, i teď mám přehled o našich klientech a oni vědí o našich. Nám se tu všechno prolíná, když oni k nám dojdou, zeptám se, jak to vypadá s tím a s tím. Probereme to vzájemně, kdo má kdejaké kontakty. Klienty si vzájemně hodně známe. Řešíme to společně, oni si ten případ dotáhnou do konce. Nebo se obrátí na kolegyni, kolegyně je do sociálního bytu dostane, pak už si je přebírá, protože má na starost sociální byty a kontrolu placení. Spolupracujeme, není to oddělené, neznamená to, že bych nemohla mít na starosti klienta, který je bezdomovec a bydlí venku.

T: Prolínají se k tomuto vaše portfolia klientů?

R: I tři můžeme dělat. Teď mám třeba manželský pár, byli v garáži, ujmuli se jich o nich. Podali žádost o sociální byt, ale bohužel tam spali asi dvakrát, pak se vrátili, zase spadli k nim. Teď jsou na ubytovně, za mnou došli, ještě chodí ke kolegyni, protože mají takovou nezbednou dcerku, chodí ke kolegyni, která dělá opatrovnictví, tento manželský pár nás tu obejde všechny. Dáme tam záznam do Ok nouze, řekneme si, že tady byli, co jsme spolu řešili. Není to problém, informace si předáme.

T: To byl i jeden z cílů projektu, zlepšit komplexnost služby. Jakým způsobem toto funguje, to předávání informací?

R: Tím, že my víme, jaké klienty mají, tak ten klient došel za mnou, tak jim to řeknu, zapíši to do Ok nouze, příště jde za nimi, tak už ví. Když přijde někdo nový, tak se zeptám, oni řeknou, ano, viděli jsme ho na

nádraží, řekli jsme mu, že může přijít. Je to o komunikaci, jsme zvyklí spolu mluvit o lidech, kdo za mnou dojde na vyjádření.

T: Máte speciální schůzky?

R: Toto je běžná komunikace, oni přijdou, že viděli toho a toho, nebo řeší takový případ, informace si dáváme bezprostředně. Jde to přirozeně. Oni si dojdou vařit kafe, během toho nabereme téma a bavíme se o tom, co bylo ten den. Informace se mezi námi prolínají. Myslím si, že je to o tom, že jsme si tady sedli. Nedělá nám problém si to říkat. Nikdo si nehájí klienty. Tady ve městě jsme mohli zaevidovat klienty z Čech, dříve to nešlo, museli jet Karlových Varů. Do toho se opřeli, intenzivně pracovali. Všechno je to o komunikaci. Jsme zvyklí tady opravdu mluvit, asi tím se vše ulehčilo.

T: Myslíte si, že příchod nových pracovníků měl vliv na kvalitu poskytované sociální péče. Můžete říci konkrétní cílovou skupinu, u které se to projevilo?

R: Osoby bez přístřeší. Určitě alespoň ze začátku to bylo o tom, že ti lidé z těch ulic zmizeli a šli do ubytoven. Teď už se nám vrací zpátky ven, protože už se jim moc nelíbí dodržovat nějaký režim, chodit na úřad práce, nepít, chovat se v rámci normy. Přibýlo hodně cizích lidí, někdo říkal, že jeto možná tím, že pracovní agentury sem nalákají lidi za prací, ale v momentě, kdy ten člověk o tu práci přijde, tak nám tady zůstane, a je to člověk třeba z Čech. Musíme se starat o lidi, kteří k nám vůbec nepatří. Z jihu k nám hodně chodí a Slováci. Co se týká přínosu, tak opravdu pro lidi bez přístřeší. Tam ten posun byl.

T: S jakými cílovými skupinami zde pracujete?

R: Kolegyně má seniory a zdravotně znevýhodněné, další má rodiny s dětmi, já mám jednotlivce, máme kurátora pro dospělé a romskou problematiku, máme opatrovníci, pracovníci na komunitní plánování a dva naše terénní pracovníky.

T: Podařilo se v rámci projektu rozšířit okruh klientů? Mezi osobami bez přístřeší to mělo dopad?

R: Oni by neměli mít seniory, jsou limitovány lidmi do 65 let. Stejně tak i rodiny s dětmi, vesměs měli těhotné. Když našli někoho, kdo nespadal do cílové skupiny, tak si ho převzal někdo z nás nebo s ním pracovali krátkodobě. Jednou se nám klienta podařilo dostat do psychiatrické nemocnice v Kroměříži a myslím si, že oni mají vesměs cílovou skupinu osobu ohrožené sociálním vyloučením jednotlivci, bezdomovci. Spolupracují s OSPOD, když byla těhotná holka venku, tak se řešilo, co bude, spolupracovali, vesměs došlo k tomu, že šli na sociální byt, nebo bylo dítě odebrané, už to nebyla jejich cílová skupina. Řeším spíše toto.

T: Děkuji vám za rozhovor.

6.2.7 R22

T: Ještě jednou dobrý den, moje první otázka je zaměřena na vaši pracovní pozici. Jaká je vaše pracovní pozice?

R: Momentálně jsem sociální pracovník, předtím jsem měla takový šílený název, nějaký sociální koordinátor sociální práce pomlčka, něco.

T: Co je teď zaměřením vaší činnosti?

R: Pořád stejná, přešli jsme s tím, co jsme dělali původně, pomáháme lidem, kteří jsou v nepříznivé životní situaci, vyjma dětí, teoreticky vyjma rodin, na to je tady speciální pracovník.

T: V rámci terénu, i když tyto osoby oslovíte v terénu tak je stejně předáváte?

R: teď už ano, snažíme se předávat nad 65 lety kolegyni, ale vzhledem k tomu, že nám ti naši bezdomovci stárnou, tak je otázka, zda je předat nebo s nimi pokračovat dále, je tam úzká spolupráce s ní.

T: Jak toto řešíte?

R: Těžce. Je to na individuální bázi, pro nás je problematické, že nám chybí návazné služby v celé republice, je to systémová chyba, potřebujeme to, jak dříve bývali takzvané chudobinci, kdyby se znovu založili, bylo by to fajn, máme tady osoby bez přístřeší, které jsou na hmotné nouzi a potřebují celodenní péči nebo mají alkoholovou demenci, ještě nemají 65 let, nemůžou se pohybovat venku a my je nemáme kam dát. Nízkoprahová střediska je nemůžou vzít, protože ačkoli je to nízkoprah, tak jsou potřeba určitá pravidla, ale jsou to třeba lidi, kteří už se pomočují, potřebují ležet celý den a my je nemáme kam dát. Nejsou cílová skupina nikoho kromě nás. Pokud jsou nad 65 let, tak s kolegyní musíme zajistit péči a většinou jsou to nemocnice.

T: Co se týká nějaké strategie v oblasti výkonu sociální práce, máte tady něco?

R: Strategické plány, díky nim jsme zůstali na té pozici, na které jsme. Byli jsme do toho zahrnuti, město by rádo pokračovalo v projektu, jsme jediní, kteří zůstali v původním počtu a možná jediní, kteří v tom pokračují dál.

T: Překvapilo mě, že to tady běželo až nestandardně hladce, vy jste přišli a po dobu dvou let jste vydrželi na původních pozicích a podrželo se vám je zachovat.

R: Taková shoda okolností. Jednak my se s kolegou známe delší dobu, začínali jsme spolu na charitě a jsme z praxe. Většina našich kolegů, většinou byli po škole, kdežto my jsme prošli různými zařízeními, já jsem v sociálních službách od roku 2002, přelouskali jsme všechny cílové skupiny, kolega na úřadu práce na hmotné nouzi, dobře jsme navázali na sociální práci, protože jsme ji znali. V mnoha obcích, co jsme se bavili, tak zjišťovali, co je ta sociální práce. Nejvíce se nám podařilo zlanřit pana místostarostu a vzít ho do terénu. On to viděl a ta práce se mu velice líbila, město jsme očistili, bytově, finančně, bylo to vidět, tak si nás potom prosadili.

T: Myslíte si, že toto s tím místostarostou je zrovna příklad té dobré praxe, kdy se vedení města, byť jen částečně seznámí přímo s klienty?

R: Rozhodně, velice se mu líbila ta práce, že jsme to město vyčistili, lidi jsme podpořili finančně, zdravotně, bytově, bylo to vidět, takže si nás prosadili.

T: Myslíte si, že toto s panem místostarostou je příklad dobré praxe?

R: Rozhodně, protože toto není správná voličská základna naši klienti, třeba senioři jsou zvyklí volit, ti budou volit, i kdyby byli na smrtelné posteli. Naši klienti ne, nemají občanku, o politickou situaci se nezajímají. Hodně často jsme dělali přednášky s prezentací, zvali jsme tam nemocnice, charity, co se nám povedlo a nepovedlo, ukazovali jsme lokality, hodně to pomohlo, bylo vidět, že se něco povedlo.

T: Vycházelo to z vaší iniciativy?

R: Než jsme nastoupili, dělala se zpráva o bezdomovectví, nám bylo řečeno, že každý rok by ji chtěli. Nám se to zdálo málo, přišlo nám to zbytečně rozsáhlé, dělali jsme to co půl roku. Setkalo se to s velkým úspěchem, přihlásil se nám třeba úřad práce, že by tu prezentaci chtěl pro svoje pracovníce na hmotné nouzi, takže jsme šli na úřad práce dělat prezentaci. Potom se přihlásila sociální komise, Homedika, tam jsme také dělali prezentaci. Chtěli vědět, co to obnáší, začali jsme je kontaktovat, na ubytovnu, tam aspoň obědy. Začali se o to zajímat, za dva a půl téměř tři roky jsme tady kolorit, nevyhazují nás, jsme skoro jediní, kteří mají dobrou spolupráci s úřadem práce. My nejsme zase až tak veliké město, ORP, myslím si, že třeba v Brně by to nefungovalo. Docela nás překvapilo, že tyto spolupráce nefungují ani jinde.

T: Nefungovalo by to z jakého důvodu?

R: Je tam hodně městských částí, to my víme, že můžeme zavolat kamkoliv, je to menší a známe se. Je to jednodušší, přiznám, že hodně mně pomohlo, že maminka dělala donedávna na úřadu práce. Na úřadu práce jsme měli velké problémy s vrátným, ale podařilo se nám, že jsem na nový rok dostala i pusu, takže jsme to překonali, ale bylo to krušné, protože nám vyhazoval klienty, ale v okamžiku, kdy jsme tam my, tak jsme my za něj zodpovědní, i když je trochu navalený. Toto si myslím, že pomohlo, že to funguje.

T: Jaká teda je spolupráce s ostatními obcemi?

R: Na začátku jsme objeli obce ORP, setkali jsme se starosty, předali jsme jim vizitky, když něco potřebují, dojedeme tam. Máme klienty po okolí, jsou tam třeba klienti, kteří bydlí v rozpadlém baráku a je tam potřeba pozařizovat finance, nějaké kulturnější bydlení, hygienu. Bez problémů, obrátí se na nás.

T: U spousty aktérů, kteří se podílejí na sociální práci, tak to byly stojaté vody, které se vám podařilo rozvířit.

R: Na úřadech převládá přístup jako, že tady máte papíry, běžte tam, vyplňte je, a přijďte mně říci, jak to dopadlo. Přitom já s těmi papíry bojuji do dneška, a nedovedu si představit, že pošlu klienta, aby si papíry vyplnil sám, když se sotva zvládne podepsat. My jsme s nimi začali chodit, což už byl šok, po úřadech, lékařích, bez problémů, to už bylo něco, co se nedělalo, na to nebyl nikdo zvyklý. Z projektových peněz jsme si pořídili oblečení, kde máme napsaný nápis. Ze začátku naši klienti byli nadšení, teď už jsou rozmazlení. Najednou byli všichni někde umístění, byl to styl práce, u kterého nikdo nevěřil, že by mohl fungovat.

T: Čím si myslíte, že to bylo způsobeno, že do té doby klienti umístění nebyli?

R: Nevím, myslím, že obojí. Ten sociální pracovník na úřadě je úředník, terén neřeší, na klienty nemá trpělivost. Oni se neumí domluvit s normálními lidmi, měli jsme na ně čas a chuť. Je to fakt, že o ně najednou měl někdo zájem.

T: V rámci žádosti tam bylo zmíněno, že se vám tady v horizontu hodně změnila filozofie přístupu k té sociální práci, je tady tendence k tomu se hodně věnovat terénu, službu přivést ke klientovi. Jak vy se k této filozofii stavíte? Pro vás je to ten dobrý přístup, tak i paní vedoucí tady máte, někoho, kdo s tímto souzní.

R: Ta za nás hodně bojovala, protože v okamžiku, kdy jsme se rozjeli, tak o nás začaly mít zájem různé služby, snažily lanařit, úřad práce, charita. Držela nás, snažila se nás podpořit a protlačit, byla by ráda, kdyby

to fungovalo u všech, kdyby úřad šel k lidem. Sem tam si také zveme klienty, ale co jde, uděláme na ulici, lépe se s nimi jedná venku než tady. Myslím si, že sociální pracovník má být u lidí.

T: Z hlediska i budování vztahu klient pracovník, to je to, co mnohdy rozhoduje. Jak funguje spolupráce s aktéry, které zde máte? Obecní úřad jsme probrali.

R: Dobrou spolupráci máme i s odbory, jsou to většinou občanky. Jsou tam na nás milí a vyjdou nám vstříc.

T: Jaká je spolupráce s ostatními poskytovateli sociální péče?

R: Původně jsme z pobytkovy. Víme, že naše klienty nám nikdy nevezmou z finančních důvodů. Každý může říkat, že co se týká financí, není žádná diskriminace, ale je. Dokud bude zřizovatelem kraj minusové body ředitelům za nedoplatky, tak ten ředitel nikdy nepůjde do toho, aby vzal člověka, který je v hmotné nouzi, protože tam je šílený doplatek. Já jsem dělala v domově pro seniory x let a vím, že tam hodně tlačí na to, že když už nemá na plnou úhradu, tak aby alespoň rodina doplatila, v našem případě by se rodina musela zbláznit, aby to doplatila, pokud nějaká rodina je. Když se mu dá trvalé bydliště, takovému člověku, který je v hmotné nouzi, minimálně 6 – 10 tisíc mu bude chybět na to, aby se doplatila úhrada. Dejme tomu, že úhradu je 10 tisíc, proč by to ředitel dělal? Bez příspěvku na péči člověka nevezmou, my ho nemáme, jak získat, nemáme místo a pečující osobu. Nám tady lítají lidé, kteří by potřebovali příspěvek na péči, ale nebudou to mít, dokud nelehnou, a nezůstanou třeba v LDN. Co se týká charity, před prázdninami jsme se naštváli a dala jsem dohromady skupinu sociálních pracovníků a každý měsíc se scházíme nad klienty, nebavilo mě, že okolo jednoho člověka se motá pět sociálních pracovníků. Když si vezmete bezdomovce narkomana, tak dojde na kontaktní centrum, tam dostane potravinový servis a sociální poradenství, a má čárečku, protože nemá kde spát, tak se vyspí, půjde na charitní poradnu, tam dostane poradenství, pak k nám, my s ním půjdeme na úřad práce, kde ho zaevidujeme. Na úřadu práce napíše kolegyně elaborát, že musí být umístěn do jiné ubytovny, a to už je další člověk, takže s ním v podstatě není udělané vůbec nic. Takto to dál nejde. Rozhodli jsme se, že dost, setkáváme se nad klienty, které máme společné nebo se kterými bychom potřebovali pomoci. Zjistilo se, že denní centrum a my požadujeme rodný list.

T: Je třeba odezva i od těch klientů?

R: Určitě, pro mnohé je to ve špatném, my jsme zjistili, že ten člověk bere potravinový servis od všech, což proč by měl mít takový servis. Pro některé je to, ale opravdu minimálně, nejsou zase až tak vypočítavý, většinou narkomani, ale bezdomovci ne.

T: Napadá vás nějaké doporučení, které by to šlo dělat systémově?

R: Je to těžké, protože ne všechny služby by se chtěly dělit o klienty. Služby si klienty drží u sebe a nepouští je jinam. Mám i strach, že když budou mít méně klientů, tak je stát strouhne. Drží tam lidi, kteří by už mohli být někde úplně jinde, to se týká kontaktních a preventivních center, půlka lidí si tam chodí posedět, jak dlouho tam chodíte, čtyři roky. To jsou instituce, které mají řešit závislost nebo mají řešit něco, ale oni tam chodí neustále a nepotřebují řešit nic. Všichni se bojí, že v okamžiku, kdy nebudou mít tolik lidí a klientů, tak je zruší.

T: Ve výsledku je to systémový problém sociální péče.

R: Ti lidé nemůžou tři, čtyři roky spát na noclehárně. Krize trvá nějakou dobu, ale ne tolik roků.

T: Vráťím se k tomu projektu. Jaké vnímáte, že vám bylo dáno v rámci projektu pole působnosti? Věděla jste, do čeho jdete?

R: Teoreticky, ale že pracujete pro lidi bez přístřeší, tak to z toho vyplynulo. My jsme byli přijati pro lidi v nepříznivé sociální situaci. Původně co se týkalo náplní práce, kolega byl pro osoby bez přístřeší a já pro osoby zdravotně znevýhodněné. Nakonec to vyplynulo, tak že jsme se začali starat o lidi bez přístřeší. Měli jsme tady mladé schizofreniky. Podstatná část jsou osoby bez přístřeší a to z toho vyplynulo. Kolegyně nám předala některé svoje klienty, začali jsme dělat depistáž, předala nám pět, deset lidí a na konci projektu jsme jich měli kolem 110.

T: Naplnily očekávání typové pozice?

R: Můj kolega byl nadšený, jeho typová pozice nezahrnoval multidisciplinární a interdisciplinární týmy, to zahrnovala moje.

T: Jenom abych si v tom udělal pořádek, vy jste byla koordinátorka sociální práce a on terénní pracovník.

R: Ano. Byl nadšený. Vzhledem k tomu, že jsme zastupitelní, tak jsme dělali to stejné, komise neděla, ale jsme moc malý na to, aby ta funkce byla pouze na to, že budu něco koordinovat, museli bychom být větší a ve třech. Co jeden měsíc jsme měli multidisciplinární a co je jeden interdisciplinární a ono to začalo hrozně otravovat a obtěžovat, řešili jsme všechno hned. Nemohli jsme čekat měsíc, až se sejde tým a všichni budou mít čas. Svolat nějaký tým je hodně obtížné, každý vám napíše, teď jsem tady, já jsem tam. Co se týká multidisciplinárního týmu s klientem, takový ten echt se nám podařilo jenom jeden, protože jsme nebyli schopni svolat všechny složky, které potřebujeme – přes psychiatra, úřad práce, a tak. Pak jsme to řešili, některé jsme našolíchali, ne, že bychom si to vymysleli, ale kde jsme se sešli třeba tady kolegové nebo denní centrum, bavili jsme se o tom konkrétním člověku, pak jsme dopisovali pozvánky. Bylo to takové brzdicí, potom jsme museli udělat na konci měsíce multidisciplinární tým, a já už to neměla kdy udělat. Začátky byly takové, že my jsme na úřadě práce byli dennodenně x hodin, na zaměstnanosti minimálně dvakrát, všechno posbírat. Došel konec měsíce a tým nemám. Rychle jsem to sepsala, podmínky byly takové, že kdybych byla pouze koordinátor, tak si v tom lebedím, ale že jsem musela dělat i tu sociální práci, tak na to nebyl čas. To je problém, nemůžu čekat, až se mně všichni sejdou, my jsme ta první pomoc, člověka najdu a musím zjistit, co mu teď chybí. Potom můžu začít sondovat okolo, v okamžiku, kdy ho najdu, tak první dva týdny trvá, až ho ošetřím, není čas na to, někoho svolat a dvě hodiny nad tím licitovat, co všechno s ním uděláme, to prostě nejde.

T: Přitom personálním obsazení, tak to nemá smysl nějak rozdělovat.

R: Ani třeba dělení cílových skupin.

T: Šlo by to nějakým způsobem koordinovat i se zbytkem oddělení?

R: Pokud by to oddělení bylo postavené na tom, že všichni budou chodit do terénu, tak ano.

T: Tak jsem to myslel. Mně trochu připadá, že v rámci oddělení jste tady vy dva noví, asi nějakým způsobem jako oddělená skupina, zbývajících 8 sociálních pracovníků je ta druhá skupina.

R: V podstatě ano. Oni zajišťují něco venku, ale pokud by opravdu měli všichni fungovat tím způsobem jako my, neb o ne úplně, my v 8 ráno vyjdeme ven a večer se vracíme. Myslím si, že nějaký case manager by tady mohl být, ano. Jinak ne.

T: Z reálného pohledu, myslíte si, že je to možné nastolit?

R: Někteří se snaží, upřímně, většina z kolegů, kteří tady jsou 20, 25 let, jsou to lidé, kteří sem nastoupili po maturitě, a postupně si dodělali vysokou školu a mají zacyklené postupy, myslím si, že spoustu věcí, které dělají, by mohl dělat nějaký administrativní pracovník a oni opravdu by se mohli věnovat nějakým sociálním šetřením. Lidé nemají rádi změny, těžko, my jsme ti lidé, kteří chodí po těch keřích, v těch rourách, nedovedu si představit některé kolegyně v těch nehtíčkách a podpatečkách, že někam budou chodit. Většinou pokud někdo potřebuje sociální pomoc, tak nemá ten dům jako ze škatulky, kde se nebojíte sednout, je to většinou nějaký shromažďovatel. Zním městský úřad, kde na všech dveřích mají vývěsku, že zastupuje jedna kancelář a v té kanceláři sedí jedna důchodkyně a přebírá podněty a je to všechno. K sociální pracovníci se nedostanete ani omylem, to tady není. Musím říct, že pokud kolegové musí do terénu, tak jdou. Ale ano, je to takové oddělení a rozhodně spolupráce není taková, že úplně nejsme propleteni, nevím, jestli je to ke škodě, myslím, že určité věci ke škodě nejsou, protože vás nikdo neomezuje, můžete si jít za tím, co potřebujete a nenarážíte na nějakou byrokracii, třeba v našem případě by to byl problém.

T: Pro klienty tedy rozhodně lepší systém. Myslíte, že se to odráží v kvalitě poskytované péče?

R: Určitě, ti lidé k vám najednou mají důvěru, jsou věci, které vám řeknou a nikomu jinému by to neřekli. U nás mají výhodu, že my to nikomu jinému neřekneme, mohou nám říci, že pracují načerno, ale my to na pracáku neřekneme. Mnohdy musíme ten zákon nějakým způsobem ohnout, aby nám ten člověk zůstal v evidenci, sháníme první poslední, aby ho nevyhodili. Doteď se nemůžu smířit s tím, že máme jedno ministerstvo, které má dvě složky úřad práce a sociální pracovníky na obci a je to proti sobě, což je strašný problém. Máme výhodu, že úřad práce se nám snaží vyjít vstříc a dá nám vědět, že ten klient zapomněl, nemůžu ohlídat 90 klientů, kdo má jaký termín, je to neudržitelné. V tomto nám pomáhají, ale je na ně tlak, co nejvíce jich vyřadte a na nás, co nejvíce z nich jich zachraňte, a to je prostě hrozně těžké. Nemůžu jít proti systému, který mě tlačí do kouta. Je to škoda, protože když nějakého člověka bez příštěří vyřadí, tak já mu zajistím pět nocí na krizovém lůžku, ale co s ním budu dělat pět měsíců a 25 dnů už mně nikdo neřekne. Přejde befele z vrchu, jak je možné, že se vám tam válí člověk a vy ho nemáte zabezpečeného, a co já mám dělat, když mně ho úřad práce vyhodil a já s ním nic půl roku neudělám. Pokud to jde, napíše se odvolání, ve většině případů vám vyjdou vstříc, ale pokud ten klient vám v klidu řekne, že se ožral a ten úřad práce nedošel nebo vám to řekne po dvou měsících, že je vyřazený. Mně to dělá veliký problém, protože my jsme mezi mlýnskými kameny, musíme respektovat, co chce klient, a na druhé straně musím respektovat, co chce vedení a já nemám kam uhnout a je to takové docela krušné. Trvalo mně to půl až tři čtvrtě roku než jsem se tím nějakým způsobem vyrovnala. Hodně pomohly supervize, když jsem chodila na individuální, já jsem říkala, to já nedám, oni na mě točí, že se mně tam válí někdo. To je taky strašná sranda, na charitu nikdo nikdy neútočí, že se jim tam válí bezdomovci nebo feťáci, protože služby nemusí nikoho vyhledávat, oni ošetří jenom toho, kdo tam dojde, nezajímá je ten venek, to v podstatě všechno padá na nás. Trvalo mně to, než jsem se naučila argumentovat, ano, on se tam válí, ale pokud se vám nelíbí, že se tam válí, tak zavolejte městskou policii, ten člověk je vyřazený z evidence úřadu práce, já s ním mohu pracovat až v říjnu,

já teď nemám možnosti, seženu mu potravinový servis, seženu mu oblečení, může chodit na denní centrum, ale já ho nikam neubytuji. Bylo to fakt těžké, chodila jsem domů opravdu zničená a kolikrát jsem si říkala, že to nedám, že skončím.

T: Napadá vás v tomto nějaké řešení situace?

R: Ne. Protože ti lidé, oni nás nepotřebují, to, že se někde válí bezdomovec je náš problém, ne jeho. Ten člověk s tím nechce dělat vůbec nic, po těch dvou letech, kdy oni byli nadšení, že mají bydlení a peníze oni zase spadli zpátky, protože my už je nemáme kam motivovat, co jiného jim můžeme slíbit. Důchod mít nebudou, do práce nepůjdou, bydlení par excellence mí také nebudou, protože budou věčně na dávkách a oni dosáhli stropu, co se týká ubytovny a bydlení. Tam jsou nějaká pravidla, oni je nechtějí dodržovat, oni se chtějí každý den namést a hledět do stropu, pokud vůbec nebo hledět do nebe. Problém máme my, nám se to nelíbí, ne oni, a to je prostě problém. Oni se vyžebrají více než na těch dávkách.

T: Chápu, že z tohoto hlediska se pak s touto situací těžko dělá. V rámci spolupráce s ministerstvem, účastnila jste se schůzek?

R: Střídalý jsme se s kolegou, jednou jel on, pak já.

T: Jednou za dva měsíce. Jaká pro vás byla spolupráce, byli vám v tomto schopni poradit. Vnímám to tak, že toto je systémový problém. Byl vám v tomto někdo schopný pomoci?

R: Upřímně mám pocit, že jsme věděli daleko více věcí, než ministerští pracovníci na schůzkách. Oni nám řekli provozní věci, ale co se týká konkrétní pomoci v tomto, ani nevěděli. Většinou jsem to otevřela, stěžovala jsem si, že nás ženou proti úřadu práce, byla jsem v zápise, ale toto není nic, s čím by oni mohli pomoci. Toto musí jít odněkud jinam. My jsme x krát požadovali, aby si sedlo MPSV a ministerstvo zdravotnictví, protože nám vyhazovali lidi ze sanitky na ulici, protože nepřiznávali invalidní důchody kvůli tomu, že pán pije, co já mám dělat, že má alkoholovou demenci, neřeším, že pil. Mokrát jsme požadovali, aby došel někdo ještě z těch vyšších míst, aby si poslechl, co my, nikdy se nám to nepodařilo. Podařilo se nám to myslím, že jednou, když jsme měli nějaký workshop, to bylo v Olomouci, v té skupině byl tam pán z ministerstva, a řekl, že to předá, ale je to věc, která nikdy nebude mít podporu. Není to lukrativní, není to nic, co by podpořila veřejnost. Veřejnost chce, aby se ti lidé schovali, ale už vám neřekne kam, ale rozhodně nechce, aby se pro ně něco stavělo, protože je to zbytečné. Na jedné straně křičí, že tam vysedávají, chlastají a nic nedělají, dělejte s nimi něco a na druhé straně křičí, ať s nimi něco děláte, takže je to ošemetné. Není tam k uhnutí. Buď to dělat budete, budou na vás vriskat, že to děláte nebo to dělat nebudete a budou na vás vriskat, že to neděláte. To je úplně jedno. Myslím si, že tady s tímto, nikdo nic neudělá. Buď si to udělá město samo, na vlastní náklady, nějaké chudobince, nebo se toho chopí nějaká nezisková organizace, ale nemyslím si, že by s tím někdo z vrchu něco udělal, ale je to škoda, protože těch lidí bude čím dál více. Ono totiž ti bezdomovci, kteří začali v 90. letech z nemoci stárnout, tak je jich čím dál více kolem 60 let a budou nám umírat, ale je to smutné, teď nám umírají v ubytovnách a nemuseli by. Víím, že tomu státu nic nepřinesli, mnohdy, když máme nějakou přednášku u seniorů, tak řeknou, zavřít, dříve to tak bylo. My vždy vypočítáme, že den v kriminále stojí více než ta jejich dávka 2 200 Kč, ale oni to nevidí, pro ně, ať jsou ti lidé zavření a bude to v pořádku.

T: Problém vyřešen. Rychlé a jednoduché řešení. Řekněme, že nějakým způsobem řešení je na lokální úrovni.

R: Určitě, protože státní zařízení takové nikdy nevznikne, nedovedu si to představit. Byla bych strašně ráda, napište, že to chci. Pokud to někdo někdy postaví, tak tam bude veliký boj o dotace, myslím si, protože klienti to samozřejmě neufinancují.

T: I kdyby pro toto byla vůle, řeklo by se, že do tohoto jdeme, tak tam by byl asi problém s financemi.

R: Veliký.

T: Předpokládám, že toto by si obce musely financovat samy.

R: Určitě, klienti možná ufinancují padesát procent, dovedu si představit, že by se tady našel nějaký objekt, nějaké pečovatelky, my bychom tam třeba chodily, ubytovaly bychom tam lidi, kteří by to potřebovali, uvažili bychom jim, pomohli s chodem, bylo by to super, ale už si nedovedu představit, že by to našlo podporu veřejnosti rozhodně ne, to by bylo o tom, zase jim budete něco dávat? Politická situace k tomuto také nakloněna není, v okamžiku, kdy nám ti lidé budou ležet na ulici, tak zase to bude problém, bude to na nás. My třeba, co se týká porad, my jsme x krát, blbá jedenáctka třída platová, že je napsané v doporučeném postupu, že by měla být napsaná jedenáctá třída pro terénní pracovníky, ale zároveň v té větě je napsané, že je to na zaměstnavateli. Takže buď tedy chceme, aby teréňák měl jedenáctou platovou třídu, když už si teda přinesu domů přidanou hodnotu ve všech a svrabu, ale nepíší, že je to na zaměstnavateli. Toto jsme řešili hrozně dlouho. Někaká kolegyně podala trestní oznámení na zaměstnavatele, že nemá jedenáctou třídu, že to bylo u soudu, nevím, jestli to bylo vyřešené, když my jsme je žádali, aby nám dali vědět, tak nám nikdo vědět nedal. Je to prkotina a ne nějaký domov pro bezdomovce. Případalo nám, my jsme v praxi opravdu dlouho, takže mnohdy jsme věděli daleko více než ministerští úředníci, třeba paní XY je podle mě holka po škole. Byla koordinátorkou v Olomouci, a její dotaz, jestli je osoba bez přístřeší i ta, která bydlí pod stanem, tak když přístřeší má, tak to je poměrně památná otázka, co koluje. Zjistíte, že máte více zkušenosti než ten váš metodik, v tom případě, kam já se mám obrátit o pomoc.

T: Rozumím. V tom případě otázka, vaše očekávání toto asi nenaplnilo?

R: Ne, to ne. Ale zase se tam scházela parta, že jsme si vykládali, co se děje, vykomunikovali, co jsme potřebovali, obce mezi sebou, ministerští byli dodatek. Zjišťovali jsme, co jde a co nejde. Zase to bylo o té praxi.

T: Bylo to pouze mezi pracovníky. A z koordinačního hlediska?

R: To ano, spoustu mailů jsme dostávali. My jsme praktici a mnohdy pro nás tyto teoretické věci, pokud to není nový zákon, tak jsou mnohdy scestné, spousta školení o měkkých dovednostech, já už nepotřebuji měkké dovednosti, já potřebuji přesně dané, že toto můžu, toto můžu takto obejít. Neustále školení o sebepoznání, motivaci, zabírá to spoustu času, ale pokud potřebujete hodiny, tak na to jdete.

T: Zapojovala jste se do pracovní skupiny, které měla na starosti tvoření standardů?

R: Ne, já jsem jim nevěřila, byla jsem x let metodik na standardy, vím, jak jsou dané. Víم, jaké jsou problémy, když vám jeden měsíc dojde inspektor, druhý měsíc druhý, a já jsem si nedovedla představit, jak by na tuto práci byly napasovány standardy, a nikdo my nebyl schopen říci, jak by to fungovalo. A dalším důvodem byl čas. Jezdit někam, když tady mám tunu práce nad hlavu a obětovat klienty nějakým

standardům se mně nechtělo. První, co mě odradilo, že mně nikdo nedokázal říci, jak si to představuje, proč ty standardy by měly být a jaký budou mít výsledek. Neměla jsem tyto informace a ani mě nikdo neoslovil.

T: Neměla jste možnost se do skupiny zapojit?

R: Já jsem se ptala, někdo od nás byl členem skupiny, na každé schůzce bylo řečeno, že standardy ano, pak už nám nikdo nic neříkal.

T: Víím, že u těch standardů byla tendence dělat standardy pro sociální pracovníky, přičemž tam byly standardy pro typové činnosti pro nové pracovníky, nějaké seznámení, jak to probíhá, nějakým způsobem by jim to dalo představu reality, ale myslím, že v tom březnu se do toho více začali zapojovat krajští úředníci, pak se to zvrhlo, pracovní skupiny se proměnily, ta filozofie standardů se spíše překlenula do toho dělat standardy pro tajemníky. Každopádně, u tohoto se zeptám, služeb krajského metodika jste příliš tedy nevyužívali, i co se týká nějaké komunikace s ministerstvem?

R: Mám pocit, že jednou jsme se na něco ptali, nebo chtěli, myslím si, že ne, co potřebujeme, tak si zjistíme, víme, kam si máme zavolat, mám pocit, že se tam hodně měnil právník, po každé schůzce nám říkala, že je tam nový kolega. Víím, že ostatní sem tam využili.

T: Jste schopná tyto služby zhodnotit?

R: Nevyužila jsem, takže ne.

T: Těch služeb právníka jste využívali?

R: Ne.

T: Myslím, že to byla paní XY, která měla na starosti sociálně-právní poradenství, využila jste jejich služeb?

R: My ne.

T: Jak to máte s policií, ohledně spolupráce?

R: Hodně spolupracujeme s městskou policií na těch našich sedánkách, na těch prezentacích býval ředitel městské policie a státní policie. Nemáme problém, když potřebujeme, zavoláme. Když potřebují oni, zavolají nás. Teď momentálně je problém, že se obměnila sorta lidí, protože tam jsou lidé, kteří absolutně neví, která organizace, jaké služby poskytuje, takže budeme dělat takové sezení, jinak nemáme problém, vyjdou nám vstříc, my jim také. Stane se nám, že třeba tři dny nikoho nevidíme, tak zavoláme měšťákům, kdyby náhodou toho člověka, jestli o něm něco neví, zda ho náhodou nevezli na záchytku.

T: Spolupráce s různými odborníky, hodně se to vztahuje na odborníky ve zdravotnictví, zejména doktory?

R: Co se týká praktických doktorů, můžeme zavolat, můžeme objednat, pokud mají člověka zaevidovaného. Ze začátku tady byla paní doktorka nová, tak jsme tam šoupli hodně našich klientů, aby je zaevidovala a takže ano, psychiatrie bez problémů, teď to hodně ženeme přes Práh, protože Práh dostal, vyšel jejich projekt, takže psychiatři musí brát přednostně jejich klienty. S nemocnicí máme úžasné vztahy. Teď se nám podařilo udělat před létem sezení s panem ředitelem a náměstkyní pro ošetrovatelskou péči. Abychom jim vysvětlili, co potřebujeme, aby se nám nestalo, že nám propouští lidi o víkend, nebo v pátek odpoledne, pak nejsme schopni zajistit péči. Aby nám volávali, teď se to daleko více zlepšilo, nemáme s tím problém.

T: Myslíte, že je to zásluha projektu, nebo vás, kteří jste se na tom podíleli?

R: Určitě, protože my jsme ti, kteří na to tlačíme. Dojdeme a řekneme, toto se nám děje, děje se to dennímu centru, děje se to noclehárně. Upřímně, nemyslím si, že by to udělal někdo z kolegů, oni nejsou denně v terénu, oni to nevidí. My jsme ti, kteří řekneme, tady máme ty případy, potřebujeme, aby to bylo tak a tak, jestli je to možné.

T: Vnímáte zde nějaké překážky ve spolupráci? Napadá mě, pro vás musí být problémem v tomto GDPR, je to tak nebo jsou tu i jiné překážky?

R: Vždy je to o lidech, co se týká GDPR na úřadech, tak my jsme x krát připomínkovali, že všichni máme mlčenlivost, nevidím důvod, proč má úřad práce tři programy, a my další, proč nemáme jeden program, proč se nemůžeme všichni dívat na stejno. Nevidím důvod, proč by mně nemohli sdělit informace, když já jsem odborník, mám podepsanou mlčenlivost, tak proč by nám informace o klientovi nemohli sdělit, já nepůjdu do Kauflandu a nebudu to tam říkat prodavače. Prostě ne, toto je přehnané. Všichni, kteří máme ty informace, tak fungujeme pro klienty. Já to dělám pro člověka, já po něm nechci peníze, já jenom potřebuji vědět, ale on mně to neřekne, protože má tu hlavu vygumovanou tím alkoholem, tak neví, jenom potřebuji vědět, zda se to stalo nebo ne. Šolíchat si informace, oni řeknou, ať si dojde sám, jako vážně? Momentálně je pokálený, neuvěřitelně smrdí a chcete ho tam dotáhnout? Když ho tam dotáhneme, tak se s ním bavit nebudou, takže co tedy? Mám absolvovat cestu na denní centrum a pak tam s ním čekat dvě hodiny? On tam nebude čekat. Řeknou mně, ale to je pro něho, proč mně to nesdělíte, je to daleko jednodušší. Já už to pak vyřídím. Myslím si, že tohle už je fakt přehnané, protože opravdu jsme tam všichni odborníci, všichni, co tam máme podepsanou mlčenlivost, strašně to zatěžuje.

T: Funguje vám toto alespoň tou neoficiální cestou?

R: Ano, funguje, jsme velice rádi, že funguje. Ze srandy si říkáme, že jsme se v životě neslyšeli a neviděli, ale urychlí to úplně neuvěřitelným způsobem a jsou to dobré vztahy, oni vědí, že jsem to já, a hlavně proto, že se známe osobně. Víme, že jsme to my, známe se osobně. Podle mě by hodně pomohl jednotný program pro všechny úřady. Nemusíte nic dopisovat, můžete mít přístupová práva jenom někam, ale můžete to vidět. Propojený program máme jenom s hmotnou nouzí. Je to Kocourkov v tomto. Myslím si, že OSSZ může mít stejný program jako my i úřad práce a jeho složky. Vy potom jdete a máte jeden papír nakopírovaný čtyřikrát, protože všude ho dáváte, kdyby ho jedna složka naskenovala, tak ho všichni mají, proč to nezjednodušit.

T: No, rád bych vám na to odpověděl.

R: To jsou všechny ty překážky, které máme, pak musíme zbytečně telefonovat, psát dotazy, a tak, kdyby toto nebylo, tak se to zrychlí, další překážky jsou o lidech, někdo vám vyjde vstříc a někdo prostě ne a neuděláte s tím nic. Pokud jeden úředník řekne, že ani omylem a vy víte, že to jde, to je nejhorší. Co uděláte?

T: Je tady něco, co byste vypíchla, že se změnilo na základě toho projektu v oblasti spolupráce? V porovnání se stavem na začátku, zde byla určitá forma spolupráce s různými aktéry a zda se v průběhu dvou let, co projekt trval, tak jestli se to někam posunulo u některých aktérů?

R: Určitě. Je pravda, že v podstatě, kolegyně, co byly na úřadu práce, že se znaly, ale myslím si, že díky projektu se prohloubila spolupráce s ostatními složkami daleko více, byl tady najednou někdo, kdo měl daleko více času na to chodit osobně kamkoli, ty složky si uvědomily, že je tady někdo, na koho se mohou

obrátit. Určitě se zlepšila spolupráce mezi institucemi a to by nebylo, kdyby ten projekt nebyl, kdyby tady nebyli terénní pracovníci.

T: Jeden z faktorů bylo to, že spousta aktérů, tak neměla buďto plné nebo zkrácené povědomí, co vlastně sociální práce obnáší, a i v tomto se v rámci projektu podařilo tu situaci změnit.

R: Já si myslím, že ano. Protože si všichni hráli na vlastním písečku, svoje klienty, dělali to tak, jak uznali za vhodné a najednou tady byl někdo, kdo to nějakým způsobem koordinoval, posunul tu práci někam jinam a ukazoval jiné možnosti. Služby se otevřely, skupina, kterou jsme udělaly, tak jsme tam jako další služba, mezi sebou máme jiného vedoucího, není to městská skupina, ale sociální pracovníci si to vedou mezi sebou, je to skupina komplexní péče. Služby se díky tomu, že jsme tam chodili osobně, tak se více otevřely, protože ze začátku to bylo o tom, že to vám nemůžeme říci. To si myslím, že ten projekt hodně pomohl.

T: Na chvíli se vrátím na začátek, co vy jste od tohoto projektu očekávala?

R: Končila mně smlouva v domě pro seniory a hledal jsem místo, sociální práci. Vůbec jsem si nedovedla představit, co budu dělat. Chtěla jsem práci v místě, bydlím tady skoro přes ulici, toto byla další štace. Ze začátku jsem si nedovedla představit, co budu dělat. Nevěděla jsem, do čeho jdu, byla jsem naučená se o lidi starat od začátku do konce. Kdežto můj kolega, který pracoval na denním centru, tak věděl, že je to spíše o úkolech. Za těmi lidmi jezdíme a kontaktujeme, i když jsme všechno vyřešili. Ze začátku, první rok na nás všichni koukali, že jsme pořád venku, to si neuměl nikdo představit, ani paní vedoucí, že ta práce se rozjede takovým směrem a lidé k nám budou mít takovou důvěru, že jim budeme pomáhat ve všem možném. Myslím si, že si to možná ani neumělo představit ani ministerstvo, když to vypisovalo. My jsme fungovali spíše na osoby bez přístřeší, na tomto projektu se ukázaly potřeby regionu, že to nikde nebylo stejné, což je úžasné. Najednou se zjistí, že je tam potřeba více péče o rodiny, seniory,... Ukázalo se, co na těch sociálkách chybí.

T: Když už jste v průběhu, po čase zjistila, o čem ten projekt je, čeho by měl dosáhnout, předpokládám, že ruku v ruce s tím bylo, že jste nějaké očekávání měla, minimálně co se týká cílů. Podařilo se tato očekávání naplnit?

R: Já jsem do toho šla s tím, že budu pomáhat lidem. Mně je jedno, jestli jsou to lidi zdravotně postižení, senioři nebo bez domova. Mojí prioritou je těm lidem pomoci, aby měli nějaký materiální základ, když nemohu zajistit to, tak aby měli někoho, na koho se mohou obrátit, nějakou spřízněnou duši. Pro mě jsou ti lidé, s některými si tykáme, za některými jsem jezdila v noci je kontrolovat, protože se tu rozmohla facebooková stránka, v noci a lidé je začali fotit, napadat, tak jsem za nimi jezdila, jestli žijí. Některým jsem vozila polévku, až přehnané to někdy bylo, aby lidé věděli, že na to nejsou sami. I když jsou ve skupině, oni potřebují někoho v uvozovkách normálního, komu mohou říci, že dneska je mně mizerně. Pořád jedu, je to můj styl práce.

T: V rámci projektu, vznikaly vám tady nějaké materiály?

R: Nechali jsme si udělat reklamní předměty pro naše klienty, manžetovou kapsičku, malou baterku, malý notýsek s propiskou a reflexní pásky, to jsme rozdávali našim klientům s vizitkami. Hodně nám to pomohlo v okamžiku, kdy toho dotyčného odvezla rychlá a oni nevěděli, kdo to je, tak tady podle tohoto nám volali. Schovávali si tam doklady, to bylo super. Dále vznikly brožurky, které byly pro rodiny s dětmi, seniory, osoby

bez přístřeší a pro zdravotně postižené. Je to takový návod, co dělat, když jsem přišel o peníze, když nemám kde spát. Bylo to pro všechny cílové skupiny.

T: Na přípravě tohoto materiálu jste se nějakým způsobem podílela?

R: My jsme odpovídali na otázky, o kterých jsme věděli, jak vyřídit dávky hmotné nouze, ohledně lékařů, spolupracovali jsme na této, u seniorů a zdravotně postižených.

T: Tyto materiály používáte i po skončení projektu?

R: Ano.

T: Obsahují materiály vše, co je potřeba?

R: Určitě by se tam dalo něco dodat, ale to zjistíte až potom. Tady třeba máte všechno, jedná se spíše o maličkosti. Je to napsané polopaticky, co má dělat, kam má jít.

T: Je tady nějaký materiál, který vám chybí při práci?

R: Kapesní vydání, asi možná někdy popřemýšlíme nad tím. Tady jsou fotky, to hodně zvětšuje, možná bychom mohli popřemýšlet po něčem menším. Kdyby bylo kapesnější vydání, aby tam byly základní kontakty pro naše lidi, na denní centrum, noclehárnu. Většinou naši lidi ani telefony nemají.

T: Jaká byla administrativní zátěž spojená s tímto projektem?

R: Můj kolega by řekl, že šílená, nerad píše. Asi normální, do Ok systému se musí zapisovat, protože to je úřad a pak jsme k tomu ještě měli tabulku, do které jsme zapisovali intervence, abychom věděli, u koho jsme dosáhli 40 hodin. Třeba tu tabulku používám doteď. Hodně nám to pomáhá, když se dělá roční statistika, pro nás je to rychlejší. Osobně si myslím, že zase tak hrozné to nebylo. Pravda je, že denně se potkáme s 10 klienty. Což znamená, že jeden v týdnu jenom zapisujete, to je pak o hubu.

T: Rozumím. Řekněme očekávatelná míra administrativy, přičemž by mohla mít menší.

R: Víte, co já jsem dělala prezentaci na workshop v Olomouci ohledně dokumentace, a ta dokumentace je potřeba. Už jenom z toho důvodu, že někdo dojde a řekne, co tady celý den děláš? A vy jste tady s tím člověkem, co jste s ním udělali? A já mu to vyjedu. Dělali jsme tohle, tohle, tohle, milionkrát jsme s ním byli tady, potřebovali jsme toto, udělali jsme toto. Je taková ochrana pro mě i pro pracovníka. Je to potřeba, je to nějaká kontrola práce, až je ten systém Ok nouze špatný nebo dobrý, ale jako pracovník bych měla mít podklad, že jsem něco dělala, když pak někdo přijde, tak aby si to mohl jenom přečíst a řekl by, aha, toto už je udělané, pojďme dál.

T: Čistě administrativa, která byla spojená s projektem?

R: Tam byla jenom tabulka. To se dalo, začátky byly horší v tom, že ta tabulka se pořád předělávala. Problém byl ten, že zapomněli, že když se to překopíruje, tak se tam někdy ztratí ty vysunovací roletky, které tam byly s intervencemi, takže pak jsem musela složitě googlit, jak tam ty roletky dát zpátky. To byl problém, během půl roku se tabulka změnila třikrát. To ano, to bylo krušné, nadávali jsme, a padaly mnohdy i cizí slova, ale pak se to ustálilo.

T: Každopádně to šlo přežít.

R: Určitě to šlo přežít.

T: Jak to zde máte s prevencí, s preventivními aktivitami?

R: Měli jsme štěstí na dobrou paní supervizorku, která nám poskytla individuální supervize, mně třeba hodně pomohla. Je to takové zastavení, když má ta supervize být, tak si člověk řekne, ježišmarjá, to jsem toho mohl tolik udělat, na druhé straně člověk se potřebuje zastavit. Já jsem za ni ráda.

T: Ocenila byste, kdyby supervize pokračovala nadále i po skončení projektu?

R: S naší supervizorkou určitě. Já jsem zažila několik supervizí a ne vždy, téměř nikdy byly k něčemu. V tomto případě je to správná osoba na správném místě.

T: Jak často se scházíte?

R: Myslím, že každý měsíc máme supervizi.

T: I v rámci projektu i teď po skončení?

R: To bylo v rámci projektu a teď si myslím, že možná dobíráme nějaké, kdy nebyly. Myslím, že ta supervize bude pokračovat.

T: Vyhovovalo vám nastavení té supervize?

R: My si to vždy nastavíme sami. Paní supervizorka se nás zeptá, jestli potřebujeme něco pracovního řešit, nebo jestli se potřebujeme jenom vypovídat. Nikdy nás do ničeho netlačí. Kdo má zájem, tak potom může jít na individuální.

T: Zjišťuje někdo vaše vzdělávací potřeby?

R: Máme plán vzdělávání, kam píšeme, co bychom chtěli. Problém je, že pokud není nabídka, tak jakože smůla, ale my jsme měli štěstí, že tam, kam jsme chtěli, tam jsme jeli. Absolvovali jsme 150 hodinový kurz krizové intervence. Toto byla výhoda, šmejdili jsme po tom, co jsme potřebovali. Jeli jsme si tam, kam jsme potřebovali.

T: Víte, kdo zjišťoval vzdělávací potřeby?

R: Myslím, že paní vedoucí, dáváme ji v plánu, kam bychom chtěli.

T: Jakým způsobem stanovujete individuální plán?

R: To, co já potřebuji pro svou práci. Tím, že bych potřebovala jet na školení hmotné nouze, napíši se tam. Vyložene, to, co potřebujeme. Sepíšeme to a posíláme.

T: Já bych vám teď dal seznam aktivit, zda mně můžete zaškrtnout, kterých jste se účastnila?

R: Ano.

T: Ohledně těchto akcí, ohledně workshopů jste vystupovala aktivně?

R: Ano, mluvili jsme tam my s naší prezentací, u obou Olomoucí jsme tam byli my.

T: Přímo na přípravě prezentace jste se podílela?

R: Ano.

T: Článků do zpravodaje?

R: Také.

T: Jak jste to měli obecně s těmito výstupy z projektu, jak jste to měli rozdělené?

R: V roce 2017 výstup do zpravodaje dělala paní vedoucí, ale v roce 2018 jsem ho psala já. Prezentace jsem dělala já a od prezentovala jsem je. První v Olomouci to prezentoval kolega, podruhé jsem si to komplet odprezentovala já tu dokumentaci, nechtěla jsem, aby mně do toho mluvil.

T: Jak tyto aktivity hodnotíte, třeba zahraniční cesty?

R: Já jsem byla nadšena z Polska, protože si myslím, že tento systém by měl být tady. Tam mají geniální systém, mají tam sociálního pracovníka pouze na městském úřadě, a na všechny ostatní služby mají pouze odborníky, což je geniální. Všichni projdou přes městský úřad a ten case manager, který je přeposílá do těch služeb. Na kontaktním centru je adiktolog, psycholog, pedagog na denním centru je ten, kdo jim dá jídlo, kdo jim vypere. Jsou tam odborníci. Pro takové město jako my, by to bylo ideální. Když si spočítáte, kolik tu máme sociálních pracovníků, jsou to zbytečné peníze, tolik by stát ušetřil.

T: myslíte si, že je to do našeho prostředí přenositelné?

R: Ne, charita by se toho nikdy nepustila. V Polsku ty služby nefinancuje město, oni se financují sami z darů, protože Polsko je religiózní země, v tomto to mají lepší. Byla jsem v Německu, tam se mně také líbilo, škoda, že to tam bylo hodně dané na uprchlíky, což bylo hodně zajímavé téma, ale pro nás, v okamžiku, kdy zjistili, že v Břeclavi nebude záchytný tábor, bylo pasé. Workshopy se mně velice líbily, protože je to fajn slyšet, jak to funguje jinde a hlavně jsem tam mohla vykládat já, tak to bylo úžasné.

T: Rozumím. I ten formát vám vyhovoval, nejdříve teoretická část a pak ta praktická?

R: Určitě, je dobré se dozvědět, co je nového, jak to bude dál a potom si promluvit s kolegy, že to máme takto a co si o to myslíte. Já třeba tu dokumentaci práce jsem nedělala o tom, jak to máme my, protože bych nerada byla rozcupovaná. My jsme kolegové, kteří se máme rádi, ale když zjistíme někde slabinu, tak do toho strašně rádi dlobeme, ale my jsme tu prezentaci udělali, jak to funguje, jak bychom chtěli, aby to fungovalo. Ten názor, který jsme měli my, tak měli i ostatní, ohledně jednoho programu pro všechny úřady. Ta druhá Olomouc se mně líbila úplně nejvíce, protože to byl adresné. Ten první Olomouc, tam jsme popisovali naši práci. Já jsem byla v Praze v jednom, ale spíše to byla před Vánoci.

T: Tyto aktivity, myslíte, že měly vliv na vaši praxi?

R: Já jsem byla dvakrát v Hradci Králové. Určitě to bylo fajn, přineslo to hodně do práce, vždy si vezmu to z přednášek, co se mně líbí a co si myslím, že by se u nás dalo implementovat. Třeba zrovna v tom Hradci Králové, já jsem měla tu myšlenku na pracovní skupinu delší dobu, ale říkala jsem si, že počkám, až mně dají smlouvu na dobu neurčitou, že do tohoto nebudu rýpat, protože by se mohlo stát, že bych kvůli tomu tu smlouvu nedostala, protože bych to hodně rozrýpala, já jsem to totiž hodně rozrýpala s tou skupinou, proti tomu se charita postavila, nebýt pana místostarosty, tak pan ředitel by do toho nešel.

T. Proč se kvůli tomu stavila charita, tak byl stejný problém, který jste prezentovala u polského modelu, že z toho mají finance?

R: Ano, a šolichají si ty svoje klienty a nechtějí je přepustit. Měla jsem myšlenku, a když jsme byli v Hradci Králové, tak tam paní z Chrudimi vedoucí odboru sociálních věcí prezentovala, že u nich něco podobného

funguje. Setkala jsem se s ní osobně na workshopu, já jsem ji řekla, jakou o tom mám představu, ona mně řekla, jak to začínalo u nich, jak to tam teď funguje. Díky tomu jsem zjistila, že to jde a uvedla jsem to po podpisu smlouvy do praxe. Určitě vždy jsou tam nějaké věci, které mě nakopnou, že si říkám, že bych to chtěla a jde to jiným způsobem. Na tyto věci jezdím hodně ráda, sice je Hradec Králové z ruky a je to na dlouhé cestování, musíme třikrát přesezat, tam nejede nic rovnou, ale jezdím na to ráda.

T: Poskytovala jste zpětnou vazbu k těmto aktivitám?

R: Ano, já jsem to vychválila, napsala jsem tam, co mne to přineslo, já jsem hodně pozitivní člověk. Nebylo tam ani něco, co by se mně nelíbilo.

T: Já jsem mluvil s vaší kolegyní a té se nelíbilo...

R: Oni byli na tom workshopu v Praze a tam vystoupila nějaká paní z úřadu práce a ty kolegyně se do ní hodně pustily a ten facilitátor to prý vůbec nekočíroval. Paní opravdu odcházela s pláčem, proto já jsem tu prezentaci o té dokumentaci neudělala tak, jak to děláme my, protože by se stalo to samé. Oni z toho byli velice špatní, na další workshop v roce 2017 v Olomouci jsme jeli docela se strachem, ale bylo to v pohodě. To ano, ona nám to vykládala, že to byla hrůza a to nepřednášeli, to tam jeli jenom poslouchat. Ale my jsme potom nikdy takovou zkušenost neměli, nebo já jsem takovou zkušenost neměla.

T: Spíše to byl ojedinělý exces. Jak celkově hodnotíte průběh projektu?

R: Za nás perfektní, jsme spokojeni. My jsme s kolegou spokojeni, protože jsme dostali velkou volnost v práci, jednak té práci nikdo nerozuměl, nevěděl, co má dělat a nikdo nás nijakým způsobem neomezoval, jakože jsme museli podávat nějaké šílené denní hlášení, mohli jsme v klidu pracovat a měli jsme velkou podporu, nevím, jestli bychom měli takovou podporu, kdybychom byli v jiném městě, ale tady podpora od paní vedoucí a následně od pana místostarosty minulého a nynějšího byla úplně úžasná a bylo vidět, že ten projekt byl dobře napsaný, získal dobré pracovníky a díky tomu, co jsme dokázali, tak se to nezametlo pod koberec. Nám se podařilo s panem starostou a našimi třemi klienty jít před Vánocemi na oběd. To bylo něco, co bylo trnem v oku spoustu lidem. Je vidět, že ti lidé přestávají být lhostejní, oni ani nemohou být a je jedno, jestli v negativním nebo pozitivním slova smyslu, prostě je nejde přehlížet. Někdo ocenil to, co děláme a projekt byl dobře napsaný, měli jsme všechno, na co jsme pomysleli. Oblečení, očkování, auto, mimochodem auto nám sebrali. Byli jsme zabezpečeni tak, aby nám nic nechybělo. Nová kancelář, počítače, hlavně oblečení bylo pro nás důležité, já chodím jak prase, když prolezu těmi keři. Máme trička, bundy, mikiny, máme boty. To už v životě nedostaneme, hodně nám to lidé záviděli.

T: Co je pro vás osobně nejdůležitější, co se týká přínosu?

R: Pro mě je nejdůležitější to, že ti lidé se mají na koho obrátit. Je tady někdo, kdo se o ně stará, kdo má na ně čas. Už nejsou úplně neviditelní, já je vidím všude, jak dělám s jakoukoli cílovou skupinou. Myslím si, že to je to nejdůležitější, že je tu někdo, kdo se o ně stará.

T: Řekněme, že toto jako důsledek posílení terénní práce?

R: Určitě, na nás se obrací kdokoli, i senioři, oni vědí, že pro ně zařídíme první poslední.

T: Myslíte si, že toto je nejdůležitější přínos i pro klienty?

R: Určitě, do té doby než jsme nastoupili my, tak to byla úřednická činnost a oni radši nepůjdou na ten úřad sami, takže radši nebudou mít peníze. Ono to také jinak z ní, když zvednete telefon a řeknete, dobrý dne, já jsem z městského úřadu, je to hodně velké plus. Proto nás hodně využívá charita, je to něco jiného. Je to klíč ke všem dveřím.

T: Jaké jsou podle vás nejdůležitější výstupy tohoto projektu, co se týká rozvoje sociální práce?

R: Nejdůležitější podle mě je, že máme o těch klientech přehled, že jsou ta místa monitorována a spolupráce s institucemi. Víme, známe a máme s kým o tom komunikovat.

T: Je podle vás toto udržitelné i do budoucnosti?

R: Pokud se budeme snažit, tak ano. Hodně jsem přemýšlela, že když bych to tady zabalila, kdybych toho měla plné zuby, jak by to fungovalo, protože my máme s těmi lidmi na těch institucích v podstatě více než kolegiální vztahy, jak dlouho by trvalo než by to měli s tím novým, těžko říct. Jakákoliv složka se na nás může obrátit a my hned víme, o koho se jedná, co s ním budeme dělat nebo co jsme s ním udělali. Kdyby přišel někdo nový nebo kdyby tady nikdy nebyl, tak by to byla pro lidi katastrofa.

T: Z toho, co jsem tu dnes slyšel, tak mně připadá, že toho, co jste dosáhli, tak tyto výsledky jsou takové křehké, jakmile by tady nebyl nějaký faktor, dobrá komunikace v rámci těch jednotlivých aktérů nebo podpora města, tady se to sešlo i s vámi, že jste byli hodně zkušení ze začátku, bylo by dost komplikované těch výsledků dosáhnout.

R: Myslím si, že když by jakákoliv složka začala haprovat, tak by to bylo velmi těžké, ne-li, že by se to rozbilo. Trvalo by to dlouho než by ti lidé si našli. Je to úplně něco jiného, lépe se pracuje, vím, že když na úřadě něco potřebuji a poradí mně, už jenom i to, že oni mají o člověka zájem, tak je to veliký posun.

T: To, aby výstupy byly udržitelné, tak záleží na udržitelnosti těchto vstupních podmínek. Co cíle projektu, podařilo se je naplnit?

R: Strašně rychle, my jsme byli snad první, měli jsme přes 100 klientů, velice rychle jsme to naplnili, protože jsme s těmi lidmi byli dennodenně. Ze začátku jsme frčeli, byli to kvanta času.

T: Indikátory byly nastaveny dobře?

R: Sto klientů za projekt celkem, multikulti týmy.

T: Myslíte si, že by se váš odbor zapojil do projektu znovu, kdyby byla možnost?

R: Teoreticky ano, pokud by vyvstala potřeba pomoci nějaké cílové skupině, která není ošetřená, tak si myslím, že toto je dobrá cesta. Minimálně na dva roky, My jsme teď požádali o projekt, který navazuje na ten náš, aby se ulehčilo. Měli jsme v plánu pro naše klienty resocializační program, ten nám ale neprošel. Myslím si, že toto je cesta k hledání dalších a dalších motivačních technik pro naše klienty. Je to jedna skupina, kdyby se zjistilo, že senioři potřebují něco dalšího a odbor na to nestačí, tak proč ne. U našich klientů je potřeba neustále motivovat, a když už nemáte prostředky, tak se to nepodaří.

T: Napadá vás něco, co by bylo záhodno zmínit, doplnit?

R: Já už jsme řekla úplně všechno, asi už nic není.

T: V tom případě já vám děkuji za váš čas a odpovědi, a je konec.

6.2.8 R23

T: Jaká je vaše pracovní pozice?

R: V současné době mám kumulaci funkce a to sociální kurátorky pro dospělé a veřejného opatrovníka.

T: Můžete mně říci konkrétně o zaměření vaší činnosti, s jakými skupinami pracujete, co konkrétně vykonáváte?

R: Většinou to jsou osoby, které jsou ve výkonu trestu, ve vazbě, pak v příchodu z výkonu trestu, někdy je ta klientela bezproblémová, někdy to jsou osoby, které se nemají kam vrátit z výkonu trestu, někdy i osoby bez příštřeší a pak ti opatrovanci.

T: S kolika klienty pracujete?

R: Ve výkonu trestu jich mám kolem 80, pak různě, když se zastupujeme s kolegyněmi, tak ta klientela je různá, jsou to i senioři, v podstatě se všemi cílovými skupinami. Teď odhadem nevím, asi bych se musela podívat do statistiky, nějakých třicet.

T: Máte tady v Lovosicích strategii v oblasti výkonu práce?

R: Strategii jsme si tady nastavili v našem odboru, ze začátku když jsem tady nastupovala v roce 2017, tak to bylo tak, že sociální pracovnice byly zaměřené na konkrétní cílové skupiny, takže kurátorka pracovala s osobami bez příštřeší, s osobami před výkonem trestu, ve výkonu trestu a po, pak to byli klienti, co končili ústavní výchovu.

T: Máte možnost se nějak podílet na tvorbě té strategie v současnosti?

R: Určitě jsme měla tu možnost, ze začátku to bylo na cílové skupiny, byla tu sociální pracovnice, která měla na starosti rodiny s dětmi, pak tu byla kumulace veřejného opatrovníka, další cílovou skupinou byli senioři, pak se to nějak přenastavilo. Nevím do budoucna, jak to bude.

T: Byla tady ve vaší obci nastavena nějaká minimální úroveň výkonu sociální práce?

R: Určitě, řídíme se podle zákona o sociálních službách, o hmotné nouzi, takže komunitní plánování tady funguje. V rámci toho projektu se udělala depistáž v ORP, takže v těch jedničkových obcích, užší spolupráci jsme navázali s dvojkovou obcí, a hodně jsme kontaktovali starosty jednotlivých obcí, které nám poskytly informace o svých občanech, a hodně jsme jezdili do terénu v rámci toho projektu.

T: K němu teď přejdeme. Kdy jste se do něj zapojila?

R: V lednu 2017.

T: Jaká tam byla vaše pozice?

R: nastupovala jsem jako koordinátor sociální podpory.

T: Jaká byla vaše očekávání, když jste se zapojili do projektu?

R: Asi velká, měla jsem na starost standardy kvality práce, představy byly ze začátku jiné, než jak pak ta práce pokračovala dále.

T: Měla jste tím pádem možnost vyjádřit očekávání?

R: Určitě. Co se týče těch standardů kvality práce, tak jsem si představovala, že se budeme scházet na poradách, pak na to nebyly vhodné podmínky, prostředí, stěhovali jsme se, všechny sociální pracovníce a opatrovníci do jedné kanceláře. Pak to spíše fungovalo tak, že jsme si to posílali mailem.

T: Co bylo součástí vaší pracovní náplně v projektu?

R: Přebírala jsem klientelu, se kterou se tady dlouhodobě spolupracovalo, ty jejich problémy se prohlubovaly a měla jsem na starost klienty, kde byla kumulace více problémů dlouhodobých a nebyli namotivovaní a nechtěli svoje sociální problémy řešit.

T: Byla jste zapojena do přípravy materiálů v rámci projektu?

R: Určitě. Vytvářeli jsme různé prospekty, letáčky, když jsme dělali depistáž v obcích, tak jsme tam roznášeli letáčky, posílali jsme to starostům, kteří to zveřejnili na webových stránkách, aby občané byli informováni.

T: Jak probíhala příprava těch materiálů? Spolupracovali jste s někým v rámci té přípravy?

R: Tím, že jsme se tady scházeli v rámci komunitního plánování, tak jsme měli aktuální informace od poskytovatelů sociálních služeb, byla to nabídka tady toho, co můžeme klientům nabídnout.

T: Používáte ty materiály, které vznikly během projektu?

R: v Současné době nepoužíváme tím, že ta depistáž byla v roce 2017, tak jsme nakontaktovali docela dost klientely, starostové o tom vědí, takže když je potřeba zajet do terénu, tak nás telefonicky zkontaktují, nebo napíší e-mail.

T: Kdybyste měla zhodnotit administrativní zátěž, kterou ten projekt představoval pro vás?

R: Byla velmi vysoká, nebyl čas pro klientelu, měla jsem jenom pár těch složitějších případů.

T: Vyskytly se během projektu nějaké problémy nebo bariéry při jeho realizaci?

R: Ani bych neřekla, že začátku jsme se scházeli, měli jsme případové konference, porady, spolupráce s těmi aktéry fungovala, takže jsme se pravidelně scházeli, tam žádné bariéry nebyly. Potom v těch sociálních službách se hodně střídá personál a má to vliv na klienta.

T: Jak jste v rámci toho projektu fungovali s MPSV? Jak fungovala spolupráce?

R: Byli jsme na čtyřech zahraničních služebních cestách, byli jsme ve Vídni, v Berlíně, Krakově, Bratislavě, kde jsme se mohli inspirovat, jak vypadá sociální práce u nich.

T: Vyhovovalo vám nastavení té spolupráce s MPSV?

R: Určitě. Spolupráci spíše řešila paní vedoucí, tam to bylo bezproblémové. Scházeli jsme se na ministerstvu, kde jsme měli kazuistické semináře.

T: Jakým způsobem fungovala spolupráce s krajským metodikem a právníkem?

R: To jsem nebyla přítomna, protože ten projekt se psal nějak v roce 2016, já jsem tu u toho nebyla.

T: A v rámci toho projektu potom jste nekomunikovala s krajskými?

R: V rámci projektu jsme spíše komunikovali s lidmi z ministerstva.

T: Služeb krajského metodika jste nevyužívali?

R: Já osobně ne.

T: Ani sociálně-právní poradenství?

R: Ne.

T: Myslíte, že se změnil na základě projektu způsob spolupráce úřadu?

R: Možná užší spolupráce s kolegyněmi z OSPODu, když jsme se scházeli z terénními sociálními pracovníci, pak se navázala užší spolupráce s úřadem práce.

T: Jakým způsobem spolupracujete s úřadem práce?

R: Když je něco potřeba, zavoláme si.

T: Vyhovuje vám komunikace s nimi?

R: Když je něco potřeba, zajdeme si tam osobně.

T: Co třeba ostatní obecní úřady. Myslíte si, že projekt měl vliv na spolupráci s nimi, zda je to horší nebo lepší?

R: Tím, že starostové toho mají docela hodně, ta spolupráce byla intenzivnější u některých, někteří na to čas neměli, ale podařilo se nám navázat hodně spolupráci s jednou jedničkovou obcí, kam jsme dojžděli a měli jsme kontakty na občany v nepříznivé sociální situaci. V jedné obci bylo v plánu také pomoc občanům, ale tam té pomoci ti občané nevyužili, i když se to sdělilo rozhlasem.

T: Jak byste hodnotila spolupráci s poskytovatelem sociálních služeb?

R: V rámci případových porad spolupráce byla intenzivní, přerozdělovali jsme si různé úkoly, jak sociální pracovníci pro dítě a mládež nebo z terénní služby, spolupráce byla na vysoké úrovni.

T: Jak jste na tom s Policií ČR, co se týče spolupráce?

R: Tím, že jsme se scházeli s různými aktéry, tak jsme se jednou měsíčně scházeli, byla možnost předat si informace.

T: Spolupracovali jste v rámci porad.

R: V rámci porad, také když byl někde vážný případ, tak nebyl problém.

T: Co se týče neziskových organizací, jakým způsobem s nimi spolupracujete?

R: Záleží, co konkrétně s klientem řešíme. Jinak spolupráce je bezproblémová.

T: Myslíte si, že se nějak změnila na základě projektu?

R: V roce 2017 byla velmi intenzivní s neziskovkami, letáčky jsme dávali i do těch služeb, do ordinací lékařů.

T: Kdybyste měla hodnotit, jmenovala jsem tu jednotlivé aktéry, myslíte si, že se k vám od nich dostávají podstatné informace pro výkon vaší práce?

R: Určitě ne, co se týká ochrany osobních údajů, ale to, co potřebuji pro svoji práci, tak není problém.

T: Víte, kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Nastoupily jsme dvě, já jako koordinátorka sociální podpory a terénní sociální pracovníce.

T: Myslíte si, že s vaším příchodem se něco změnilo?

R: Navýšila se klientela, více času na depistáž v tom ORP i tady přímo v centru města, bylo více časového prostoru navštěvovat klienty v jejich přirozeném prostředí.

T: Přetrvává to dodnes?

R: Teď už tolik časového prostoru není. Nově příchozí sociální pracovníce měly možnost přejít z projektu na jiné, stálé pozice, terénní sociální pracovníce přešla na pozici veřejného opatrovníka a já z té pozice koordinátorky na sociálního kurátora, pak jsme ještě, když běžel projekt, vypsalý výběrové řízení na pozici terénní sociální pracovníce.

T: Říkala jste, že během projektu se navýšil počet klientů, myslíte si, že momentální nastavení vyhovuje potřebám těch klientů?

R: Myslím si, že ne. Tím, jak je kumulace agendy, tak není prostor jezdit tak často do terénu.

T: Jak se podle vás v praxi osvědčila rozdělení nových typových pozic v rámci projektu?

R: Osvědčilo, je tu klientela, která potřebuje vyšší míru podpory, oni sami nepřijdou na úřad a je potřeba intenzivněji spolupracovat s ostatními klienty.

T: Myslíte si, že to rozdělení pozic bylo správně nastavené?

R: Bylo to ideální.

T: Byly tam bariéry v souvislosti s tím, jak to bylo nastavené?

R: Pak už to bylo složitější, protože už zůstala jenom jedna terénní sociální pracovníce, už to bylo náročnější, tím, že klientela narostla, ubyl sociální pracovník, tak to bylo náročné.

T: Myslíte, že se zmírnila zátěž sociálních pracovníků na základě projektu?

R: Určitě, z toho důvodu se projekt realizoval.

T: Změnila se kvalita poskytované sociální práce?

R: Více času věnování se klientům a profesionálnější výkon sociální práce, spolupracovali jsme s univerzitou J.E. Purkyně, kde jsme měli vzdělávací akce a podporu z jejich strany.

T: Spolupracovali jste ještě s jinými aktéry?

R: V rámci toho projektu byla možnost vyšší míry vzdělávání, mohli jsme mít více akreditovaných vzdělávacích hodin, než je podle zákona těch 24 hodin za rok.

T: Můžete mi říci, s jakými skupinami sociálně vyloučených osob pracujete?

R: Hlavně kurata, osoby ve výkonu trestu a po výkonu trestu.

T: Myslíte si, že se podařilo v rámci projektu rozšířit okruh klientů?

R: Určitě, tím, že jsme více zajížděli do těch obcí terénu, nakontaktovali i občany, tak nás informovali, kde kdo se vyskytuje, hodně klientů s psychiatrickou diagnózou.

T: Pro které z těch skupin na které jste během projektu cílili, pro kterou skupinu to bylo nejpřínosnější?

R: Myslím si, že právě osoby s psychiatrickou diagnózou.

T: můžete mi říci, jaké preventivní aktivity se realizují v Lovosicích?

R: Dojíždí sem terénní sociální pracovníci ze Street worku, který probíhá každé úterý na vlakovém nádraží, když zjistíme něco v jedničkové obci, tak je kontaktujeme a oni nemají problém tam zajet.

T: Měl projekt na realizaci preventivních aktivit nějaký vliv?

R: Vyloženě ne, ale tím, že jsme měli možnost v jedné obci využívat komunitního centra, tak pan starosta zjistil aktuální potřebnost klientů, co je zajímalo, a my jsme připravili na problematiku a řešili jsme, co je potřeba.

T: Myslíte si, že preventivní aktivity jsou realizovány dostatečně?

R: Myslím si, že toho není nikdy dost.

T: Co si myslíte, že by byla dostatečná míra na základě potřeb klientů, co tady vidíte?

R: V současné době nevím, do jaké míry jsou preventivní aktivity, za náš odbor by byla potřeba vyrazit do terénu a udělat osvětu pro seniory ohledně bezpečnosti.

T: Účastnila jste se supervize v rámci projektu?

R: Účastnila, měli jsme ji jednou měsíčně.

T: Vyhovovalo vám nastavení supervize, jak četnost, tak i individuální nebo skupinová?

R: Individuální jsem nevyužila, ale měli jsme týmovou supervizi, to bylo fajn, zjistili jsme, která z nás je v čem dobrá, naše role a možnosti.

T: V čem byla podle vás supervize nejpřínosnější?

R: Tak určitě profesionální nárůst sociální práce, dostatek časového prostoru pro klientelu, možnost pořádání případových porad a depistáže, na všechno byl dostatek času.

T: Pro vás konkrétně, co jste si odnesla z těch supervizí?

R: Inspirovala jsme se prací s terapeutickými kartami, to mě zajímá.

T: Získala jste nějaké poznatky týkající se vaší práce?

R: Supervizorka nás dokázala dobře vést, řešili se i kazuistiky klientů, bylo to zaměřeno na případovou práci.

T: Jakým způsobem jsou tady zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: Máme formuláře na vzdělávání a sami si určíme, jak se chceme dál vzdělávat a pak při pohovoru s paní vedoucí nám je schválí nebo nám doporučí něco jiného.

T: Zapojila jste se do nějakých aktivit MPSV v rámci projektu?

R: Určitě, bylo pořádáno několik projektů.

T: Mám tady jejich seznam, jestli mně zaškrtnete, jakých jste se účastnila.

R: Je možné, že jsme na něco zapomněla.

T: Co se týče workshopů, vy jste byla na dvou, kdybyste měla zhodnotit workshopy, vystupovala jste na nich aktivně?

R: Aktivně jenom na těch standardech, to bylo v Praze. V Brně, dluhová problematika.

T: To jste pracovali v pracovní skupině dohromady?

R: Dopoledne tam mluvili odborníci, v odpoledním bloku to byla práce ve skupinách.

T: Zpracovávala jste nějaký článek do zpravodaje sociální práce?

R: Taky. Co se týkalo standardů kvality sociální práce, takže tu prezentaci a na základě toho sepsala článek do zpravodaje.

T: Kdybyste měla zhodnotit zahraniční pracovní cesty, byly pro vás přínosné, začneme třeba Bratislavou?

R: Viděli jsme noclehárnu, terénní program, myslím si, že u nás je na vyšší odborné úrovni. Co se týká provozních řádů nebo pravidel, tam je to hodně volné.

T: V Polsku?

R: Tam jsou na tom mnohem lépe, služby jsou hodně dotované, jsou věřící, takže tam drží pospolu a hodně podporují děti a mládež, tam pro ně pořádají různé vzdělávací aktivity, sportovní.

T: Odesla jste si z Polska nějakou inspiraci, nějaký praktický přínos, který byste třeba využila tady?

R: Tady u nás na odboru nic aplikovat nelze. Lze doporučit v rámci setkávání se sociální pracovníky, předat jim nějaké informace.

T: Co se týká toho Rakouska, mělo to nějaký přínos pro vás?

R: Pro mě osobně určitě ano. Já si myslím, že je tady na tom lépe u nás podpora osob bez přístřeší než v Rakousku.

T: Bylo tam něco, co bylo lepší než u nás?

R: Myslím, si že nějaká pracovní a sociální rehabilitace osob s duševním postižením.

T: Kdybyste měla zhodnotit všechny aktivity, kterých jste se zúčastnila, jak workshopy, tak i zahraniční pracovní cesty, odpovídaly vašim potřebám?

R: Určitě, tím, že jsem nikdy nepracovala ve státní sféře, tak to mělo pro mě velký přínos, takže jsem se inspirovala v podstatě ve všem.

T: Myslíte si, že vaše účast na těch aktivitách zvýšila vaši odbornost, co by se dalo využít třeba tady?

R: Nevím. Spíše, co jsme se potom bavili s účastníky mimo workshop nebo během pauz, tam jsme si předávali zkušenosti z praxe. Mimo akce, jak to mají nastavené oni na úřadech, jak si vedou dokumentaci, nebo jak pracují s OK systémem.

T: Mělo to absolvování těch aktivit vliv na vaši praxi tady?

R: Možná, co se týká vedení spisové dokumentace nebo podrobnější kazuistik, které potom dáváme do Ok systému, inspirace takto, podrobnější záznamy o klientele.

T: Poskytovala jste nějakou zpětnou vazbu na workshopy, akce?

R: Vyplňovaly se hodnotící dotazníky, po akci a dostali jsme osvědčení o absolvování.

T: Jak byste ten projekt hodnotila?

R: Projekt jako takový už nikdy nebude, myslím si. Bylo to inspirativní, byly tam zahraniční služební cesty, docela dost workshopů, možnost prezentovat svoji práci, předávat si informace, zkvalitnit práci na obci. Velmi pozitivní to bylo.

T: Myslíte si, že byly naplněny cíle projektu?

R: Určitě, indikátory jsme naplnily, vytvořily jsme letáčky, publikaci, příručku pro case managera, informativní materiál pro starosty obcí, aby věděli, co tady konkrétně děláme.

T: jaký byl podle vás nejdůležitější přínos projektu?

R: Mohla jsem si vybírat kurzy, které mně vyhovovaly z odborného hlediska.

T: Jaký je největší přínos pro klienty díky projektu?

R: Intenzivní spolupráce, dostatek času, chodit do přirozeného prostředí těch klientů, doprovázet je, realizovat případové porady.

T: Co se týče výstupu projektů tady v obci, jaké jsou nejdůležitější?

R: Letáčky informativní. Příručka pro case managera je tady jenom pro nás, kdyby sem nastoupil nějaký člověk, který by chtěl realizovat případové porady.

T: Myslíte si, že to, v čem byl projekt efektivní, tak je udržitelné i po dokončení projektu?

R: Záleží na tom, jak my si to tady nastavíme. Tím, že tady budeme mít kumulaci funkcí, tak dostatek času pro klienty tady nebude. Je potřeba navýšit počet zaměstnanců.

T: A kdo myslíte, že by to měl udělat?

R: Přes vedení města.

T: Zapojila byste se do podobného projektu znovu, kdybyste měla možnost?

R: Kdyby byla možnost, tak určitě.

T: Chtěla byste ještě něco doplnit k našemu rozhovoru?

R: Byla jsem nadměru spokojená s projektem, hodně mě to posunulo.

6.2.9 R24

T: Jaká je vaše pracovní pozice?

R: Já jsem terénní sociální pracovník.

T: S jakými cílovými skupinami pracujete?

R: My to máme nastavené tak, že pracujeme se všemi cílovými skupinami a každý máme svůj obvod. Já mám celé město. Pracuji se seniory, lidmi bez domova, s rodiny s dětmi, psychiatrickými.

T: Máte ve vaší obci nějakou strategii v oblasti výkonu sociální práce?

R: Máme komunitní plánování, vytvořili jsme si standardy a snažíme se, jak je potřeba dělat sociální práci.

T: Podílíte se na tvorbě strategie.

R: Podílím, protože jsem zároveň manažerkou pro rodiny s dětmi.

T: Jakým způsobem se strategie navrhuje?

R: Je hlavní koordinační skupina, jsou tam cílové skupiny. Jedná se o sociální práci, jaké služby vznikají, zrovna tento rok se nám podařilo přes mateřské centrum udělat dluhovou poradnu a zároveň to byla potřeba, která vznikla na skupině komunitního plánování, kde se nám daří.

T: Byla tady v obci nastavena minimální úroveň výkonu sociální práce.

R: Máme tady standardy, vytvářet moderní sociální práci, tak, aby fungovala.

T: Kdy jste se zapojila do projektu?

R: Těsně před začátkem projektu.

T: Jaká byla vaše pozice?

R: Stávající sociální práce, kolegyním jsme pomáhali, každá jsme jezdila do jedné části a představovali jsme projekt starostům. Zároveň běžel i projekt čtvrtého komunitního plánu, tak se nám podařilo zapojit nějaké vesnice.

T: Měla jste nějaká očekávání, když jste se zapojovala do projektu.

R: Byla jsem hodně zvědavá, co z toho vzejde. Zda takto se dá fungovat, zda je to v pořádku, pracovali jsme s univerzitou, kde jsme si pozice více rozškatovali na klasického sociálního pracovníka, terénní pracovníka a případového pracovníka. Ve finále jsme všichni jenom sociální pracovníci. Vidím v tom pozitiva i negativa. Když člověk v terénu narazí na klienta, něco s ním rozpracuje a těžko už ho předává případovému pracovníkovi. Pozitivní bylo, že případový pracovník měl čas se tomu věnovat.

T: Další očekávání jste měla? Měla jste možnost je vyjádřit?

R: Projekt mě velmi zaujal, byla tam lákavá i věc, že jsme se podívali, jak to funguje v zahraničí, měli jsme možnost dalšího vzdělávání, plně jsme toho využívali, bylo výborné, že jsme se vídali s jinými pracovníky z jiných měst, pak byli workshopy, kde byl úřad práce, a myslím, že taková praxe, kde se setkávají pracovníci na půdě ministerstva, kde se ujednává sociální práce, tak by to bylo fajn. Protože já mám vždy pocit, že sociální někdy je pro každého něco jiného, zvláště s úředníky z úřadu práce. Když klient neplní, tak se s ním rozloučit, tak to vnímá.

T: Vy jste terénní sociální pracovník? Byla jste zapojena do přípravy materiálů?

R: Ano, na těch standardech, zpracovávali jsme na workshopy kazuistiky, měli jsme přednášky na workshopech, psali jsme články do sborníků.

T: Podíleli jste na přípravě materiálů i s nějakými dalšími aktéry, třeba s neziskovkami, úřadem práce?

R: Případová konference byla s neziskovkami. Já jsem zpracovávala workshop s úřadem práce, kolegyně byly v dluhové poradně.

T: Používáte teď materiály, co vznikly?

R: Standardy určitě, první materiály z depistážní činnosti, ze školení v rámci projektu, ze služebních zahraničních cest.

T: Jak hodnotíte administrativní zátěž v projektu?

R: Já jsem byla stávající sociální pracovník, takže jsem toho byla ušetřena.

T. Myslíte si, že se v rámci projektu vyskytly bariéry?

R: Na ministerstvu se vystřídalo více lidí, někteří přišli rovnou ze školy, neměli praxi, ale nechci říct, že by byli špatní, když vás někdo vede, tak od něho očekáváte více zkušeností.

T. Jakým způsobem jste spolupracovali s MPSV?

R: My jsme měli každý měsíc schůzku na MPSV. Připravovali jsme workshopy, služební cesty, články do sborníků. Oni nás navštívili, dvakrát.

T: Vyhovovalo vám nastavení spolupráce s ministerstvem?

R: Určitě.

T: Spolupracovali jste s krajským metodikem a právníkem?

R: Myslím, že v rámci projektu já konkrétně ne.

T: Neužíval jste služeb krajského metodika, poradenství, konzultace?

R: Ve své sociální práci je využívám tak jednou za rok, v rámci projektu ne.

T: Využívali jste sociálně-právní poradenství v rámci projektu?

R: Ano, to jsem hodně s paní XX. Několikrát jsem jí psala, desetkrát za dva roky.

T: Myslíte, že na základě projektu se změnil způsob spolupráce v rámci úřadu?

R: Myslím, že jsme se hodně zviditelnili, co se týče pana starosty, který se hodně zviditelnil, to jsem zapomněla říci, že konference v rámci projektu jsme dělali s UJEPem, kde pan starosta měl prezentaci. Ukázali jsme, jak se dělá sociální práce na profesionální úrovni, jemu se hodně líbily standardy.

T: Změnila se podpora výkonu sociální práce ze strany obecního úřadu díky projektu?

R: Je to složité, ale naše paní vedoucí je neoblomná, něco jde, něco ne. My jsme malá obec, máme tady kumulaci nějakých pozic, paní vedoucí dojednala, že přijde člověk, který nás odproští od různých agend a budeme čistí sociální pracovníci.

T: Já vám teď budu jmenovat jednotlivé aktéry, kteří působí v sociální oblasti a budu se vás ptát na formu spolupráce s nimi, jestli vám spolupráce vyhovuje. Jak spolupracujete s ostatními obecními úřady?

R: Oni nás žádají o pomoc, vědí, že tam mají nějaké problémy, kontaktují nás, my tam jedeme. CO se týče jiných úřadů, tak tam hodně funguje poradenství, při předávání klientů, při sjednávání služeb, která tady chybí, třeba u nás nemáme kapacity v azylovém domě.

T: Změnila se spolupráce s ostatními obecními úřady na základě projektu?

R: Oni o nás vědí, máme kontakty.

T: Změnil se způsob komunikace mezi vámi?

R: Starostové nevěděli dříve, že se na nás můžou obracet, teď mně volají běžně.

T: Spolupráce poskytovateli sociální služeb, jak funguje?

R: Je to různé, je to o kvalitě, lidech, jsou služby, které jsou úžasný, jsou i takové, kde je to problematictější.

T: Myslíte si, že se změnila spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb?

R: Nemyslím si.

T: Co úřad práce?

R: Vzhledem k tomu, že tady je specifický úřad práce, tak tady je velmi neprofesionální úřad práce, protože s nimi mám velmi negativní zkušenosti, že nechtějí pomoci, na druhou stranu, když chtějí, tak abnormálně pomohou. Teď jsem zažila situaci, kdy jsem měla pána bez přístřeší a paní ho měla v oblibě a udělala by cokoliv, aby mu pomohla. Když úřad práce nechce dávat mimořádnou okamžitou pomoc na kauci, nechtějí vzít žádost, projednávali jste to i na workshopu. Na úřad práce ten projekt neměl vliv.

T: Co Policie ČR?

R: Nemám žádnou zkušenost.

T: Neziskové organizace?

R: Jak která.

T: Říkala jste, že jste měli s UJEPem přednášku?

R: Pravidelně jsme se setkávali, fungovali jako konzultanti, celý proces standardů jsme s nimi konzultovali, pak nám nabízeli školení, na téma nálepkování, krizová intervence, syndrom vyhoření.

T: Projekt umožnil zintenzivnit spolupráci?

R: My jsme ji předtím vůbec neměli. Další spolupráci chystáme, protože akademický pohled a praktický se setkával, to bylo velmi přínosné i ze strany jich.

T: Když byste měla zhodnotit překážky ve spolupráci s aktéry, byly tedy nejhorší spolupráci s úřadem práce.

R: Ano. Není to vždy, je to různé, oni mají k tomu své důvody. Některé služby jsou nátlakové a trochu se v tom dostáváme do sporu.

T: Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Dvě.

T: Myslíte si, že s příchodem nových zaměstnanců se něco změnilo?

R: Sociální práce dostala větší grády. Zviditelnili jsme se, u pana starosty. Sociální práce byla vždycky na chvostu i ve společnosti.

T: Myslíte si, že to nastavení je vyhovující a odpovídá potřebám klientů?

R: Kumulace funkcí je problém, přestupková agenda je náročná. Tuhle práci odkládám a věnuji se klientovi, aby se člověk zkoncentroval na to, aby něco odložil, je problém.

T: Jak byste hodnotila rozdělení sociálních pracovníků podle typových pozic?

R: Má to svá pozitiva, případová pracovník se věnuje případů, má méně klientů. Sociální pracovník může do terénu a klienta předá případovému. Ne každý klient se umí s tímto poprat.

T: Jaké jsou nové přínosy sociálních pracovníků v obci?

R: Zmínila se zátěž sociálních pracovníků, když jsme byly v plném počtu, byla to skvělá práce. Tím, že jsme mohli být v ORP pro ně i v jiných vesnicích. Předtím se kolikrát hasilo, podařilo se nám zachytit spoustu problémů vyhledáním a tím, že se starostové ozvali.

T: Co by podle vás bylo potřeba zlepšit, co se týče práce s klienty?

R: Aby sociální pracovník byl jenom sociálním pracovník. Aby každý sociální pracovník měl svou kancelář, aby klient měl bezpečí. Je důležité vzdělávání sociálních pracovníků, mám problém se školením, které se nabízí. Sociální pracovník by měl mít psychosociální výcvik. Sociální pracovníci z různých organizací by se mohli setkávat na půdě ministerstva, aby se sjednotily hodnoty a cíle, mám pocit, že to někdy jde jiným směrem.

T: Myslíte si, že díky projektu se podařilo rozšířit okruh klientů? O jaké skupiny?

R: Hodně jsme nabrali s psychiatrickými diagnózami.

T: Pro kterou z těch skupin klientů byly přínosy projektu nejpřínosnější?

R: Myslím si, že pro klienty v hmotné nouzi, určitě i s psychiatrickou diagnózou, myslím si, že i ti zadlužení klienti.

T: Jaké preventivní aktivity realizujete v rámci obce?

R: Chystáme se na depistáž pro seniory, chceme udělat depistáž celého města, celého ORP, v rámci projektu kolegyně dělaly i přednášky, vydávají se články do místního tisku, na webových stránkách jsou informace o naší práci a standardech.

T: Cílíte na seniory?

R: Teď Ano.

T: Myslíte si, že se na základě projektu změnil počet poskytovaných preventivních aktivit? A v čem?

R: Zmapovalo se ORP, bez projektu bychom neměli čas vyjet, takhle intenzivně, jak jsme tam byli.

T: Myslíte si, že tady v obci jsou preventivní aktivity realizovány dostatečně?

R: To si myslím, že ještě ne.

T: Jaká myslíte, že by byla dostatečná míra?

R: Více lidí informovat o sociální práci v tisku nebo na přednáškách, širokou veřejnost.

T: Nejprve více informovat a potom častěji realizovat aktivity. Účastnila jste se nějaké supervize?

R: Ano, na ty jsem zapomněla, zpočátku každý měsíc, v rámci prodloužení projektu jsme měli jednou za tři měsíce.

T: Vyhovovalo vám to nastavení?

R: Měla jsem vždy skupinovou. Určitě. Myslím si, že jsme si v rámci supervize pochopili navzájem, každý jsme odlišné povahy, dokážeme spolu dobře spolupracovat, velká pomoc je v rozebírání případů se supervizorkou. Zlepšení spolupráce v rámci týmu.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby a kdo je zjišťuje?

R: Vzdělávání si vybíráme sami a v rámci úřadu se dělá hodnocení jednou za rok, paní vedoucí hodnotí naši práci a z toho vyvstává něco, co nám nejde, jinak si školení vybíráme sami.

T: Individuální plán máte. Dám vám seznam workshopů a zahraničních cest, jestli prosím zaškrtnete, kterých jste se zúčastnila. Vy jste se účastnila workshopu, pracovali jste tam ve skupině, podílela jste se aktivně?

R: Vytvářela jsem prezentaci, mělo to být na téma dobrá spolupráce s úřadem práce. Tady to bylo trochu složitě, protože ta spolupráce vážne. Přizvala jsem vedoucí nepojistných sociálních dávek, aby jela se mnou, protože jsem od toho očekávala, že pochopí více tu problematiku, ale tam se nic nezměnilo a bylo to spíše tak, že ostatní úřady se snažily pomoci a vyprávěly, jak to funguje tam.

T: Zpracovávala jste článek?

R: Ano, jednou.

T: Jak hodnotíte zahraniční pracovní cesty, byly pro vás přínosné? V čem konkrétně, například ta na Slovensku?

R: Na Slovensku jsem trochu pochopila, že jsme dále v sociálních službách. Velmi mě zaujala noclehárna, která byla na okraji Bratislavy, jedna část byla pro ty, co přijdou nocovat a jsou v pořádku a druhá část byla pro ty, kteří jsou pod vlivem drog, což tady v těch službách je většinou striktní zákaz, když někdo přijde pod vlivem drog nebo alkoholu. Mám s tím trochu problém, protože v zimních měsících je to docela drsné odmítnou člověka.

T: A třeba v Rakousku, co jste tam vnímala jako přínosné?

R: Téma té psychiatrické péče, hodně to bylo o konferencích, tam už to velmi dobře funguje, byli jsme v sociálním podniku. Bylo zajímavé, že jsme byli blízko ulice Marienhilfenstrasse a byl tam bezdomovec, který tam měl stan, a my jsme kolem něho chodili a oni berou to, jak to tam je.

T: A v Polsku?

R: V Polsku to bylo hodně zaměřené na rodinu. My jsme tam byli v centru pro děti, kam chodí po škole a mají tam různé kroužky i volnočasové aktivity, ale musí splnit podmínky kroužků, aby mohli na volnočasové aktivity, hodně si uklízí, je tam vyučování v matematice. Když to děti nesplní, tak tam jsme pak byli v tom centru Street work, pro děti, co nedokázaly dodržet tyto pravidla, to bylo velmi přínosné. Dojmy byly velké, vím, že ta rodina je tam hodně preferovaná.

T: Když zhodnotíte zahraniční pracovní cesty a workshopy, odpovídaly vašim vzdělávacím potřebám?

R: Asi ano. Pro mě je důležité setkávání s ostatními a konfrontace.

T: Mělo absolvování aktivit vliv na vaši praxi?

R: Určitě ano. Už to tak nereflektuji.

T: Poskytovala jste nějakou zpětnou vazbu?

R: V rámci těch zahraničních cest se dávaly zprávy ze služební cesty, podílely jsme se všichni. Kolegyně psaly články do novin. Dělal se dotazníky hodnotící.

T: Kdybyste měla zhodnotit průběh projektu, jak ho hodnotíte?

R: Úplně skvělá věc.

T: Myslíte si, že byly naplněny cíle projektu?

R: Doufám, že ano.

T: Jaký je podle vás největší přínos projektu pro vás?

R: Standardy, práce na standardech, protože já jsme nikdy nedělala v sociálních službách a se standardy jako živým dokumentem jsem se nesetkala, to pro mě byl velký přínos. Dále vzdělávání, mohli jsme si dovolit více kurzů.

T: Jaký je největší přínos pro klienty?

R: Vědí, že tu jsme, dostalo se to do vesnic, zviditelnili jsme se. Jsem profesionálnější, viděli jsme něco, pokud s námi klient pracuje, osobně jsme se posunuli, což je v sociální práci důležité.

T: Jaké jsou přínosy projektu tady v obci?

R: Nastavení standardů, spolupráce s UJEPem, nejenom pro obec, ale i pro UJEP a budoucí studenty.

T: Myslíte si, že přínosy budou udržitelné i po skončení projektu?

R: Doufám, že některé určitě, spolupráce s UJEPem bude pokračovat, standardy se budou vyvíjet.

T: Co myslíte, že by bylo potřeba, aby byly udržitelné?

R: Myslím si, že by byla dobrá neustálá spolupráce s MPSV, aby oni jezdili k nám a mluvili s námi.

T: Zapojila byste se znovu do podobného projektu?

R: Určitě.

T: Napadá vás ještě něco, co byste chtěla doplnit?

R: Asi ne.

T: Děkuji vám za rozhovor.

6.2.10 R25

T: Na úvod bych se zeptal, jaká je vaše pracovní pozice nebo byla v rámci tady toho projektu respektive?

R: V rámci projektu já jsem do projektu nebyla zařazena. To byly 2 pracovnice, které tady už nejsou. Takže já jsem byla zaměstnancem Městského úřadu, takže víceméně v rámci projektu žádná, ale jinak jsem na pracovní pozici sociální pracovnice kurátorka.

T: Takže jaké je zaměření vaší činnosti? Se kterými cílovými skupinami pracujete?

R: Sociální práce s dospělými klienty, kuratela s vězni a nějaké takové další agendy, senior taxi, parkovací průkazy apod.

T: Dokážete odhadnout například, s kolika klienty takhle pracujete? Máte to nějak rozdělené podle počtu nebo vyloženě, kdo přijde, tak tomu se věnujete?

R: Ty dlouhodobé klienty jsme měli rozdělené i s těmi dalšími 2 pracovnicemi. 2 pracovníci, kteří jsme tady pod městem a 2 pracovníci byli z projektu. Ty klienty jsme měli po dobu projektu rozdělené tak nějak rovnoměrně, i ti krátkodobí klienti chodili, dalo by se říct, že to bylo tak nějak rovnoměrně plus mínus pár klientů.

T: A co se týká strategie v oblasti výkonu sociální práce v obci, podílela jste se vy konkrétně na nějaké strategii?

R: Úplně nevím, co si pod tím představit. Rozhodně bylo víc času na ty klienty, byla větší možnost s nimi víc pracovat. Na druhou stranu nám teďka při kontrole vytýkali, že jsme je moc opečovávali.

T: Tak to možná může být způsobeno tím, že jste menší obec.

R: Ano.

T: Jinak to bude fungovat v krajském městě, kde je to takové anonymizované. Tady třeba na ulici můžete potkat lidi, kteří k vám chodí.

R: Nejsme ani nějaké průjezdní město, je tady malá fluktuace těch klientů. Vyloženě jako že by někdo projížděl, není to prostě Praha nebo nějaké větší město, kde je ta anonymita, takže asi tady těch klientů je míň.

T: Asi jo, to rozumím. Myslíte, že je to způsobené, že konkrétně člověk má nějakou úroveň empatie, že chce tak moc pomoci, že pak nestíhá další klienty?

R: Ono my jsme byli 4 na tu práci a pak 2, tak to je velký rozdíl. Když ze 7, 8 klientů najednou jich máte skoro 20, tak jde to poznat.

T: Vy jste říkala, že jste zažila až ty poslední 4 měsíce toho projektu, tak předpokládám, že jste neměla nějaké možnosti třeba vyjadřovat nějaké své postoje, názory k tomu projektu.

R: Už de facto to dobíhalo.

T: A co se týká standardů minimální úrovně, byly tady určeny nebo stanoveny nějaké standardy?

R: Ano, byly tady klasické standardy kvality sociálních služeb.

T: Když jste tady nastoupila nebo začala pracovat, tak předpokládám, že o tom projektu něco tušila, věděla nebo byla jste s ním nějak seznámena, když jste se zajímalo o toto pracovní místo?

R: Já jsem vlastně nastupovala po rodičovské dovolené, takže jsem se vyloženě přihlásila do výběrového řízení tady na tuhle pracovní pozici. Jenom mi okrajově řekli, že tady běží projekt. Samozřejmě mě seznámili s agendou těch pracovníků, ale nebyla jsem nějak víc vtahována do projektových záležitostí.

T: Takže spíš jenom tak okrajově jste byla seznámena?

R: Ano. Já jsem nastupovala v září a ten projekt končil v lednu, tak on člověk než se zapracuje ve své agendě, tak už de facto byly Vánoce.

T: Předpokládám, že pracovní náplň toho projektu je to tak, že vy jste byla zapojená do toho projektu, jak to říct, že vám byly vysvětleny nějaké narychlo věci?

R: Ano, že jeden pracovník byl terénní a druhý teď nevím, jak to přesně byla pojmenovaná ta jeho funkce, ale my jsme i od holek přebíraly ty spisy, mám třeba 4 od jedné, 4 od druhé nebo víc. Přebírali jsme ty klienty, víceméně sociální práce zůstávala de facto stejná. Měli jsme možná všichni víc času na ty klienty, tím že to bylo rozložené.

T: Jak byste z vašeho pohledu porovнала tu administrativní zátěž v době projektu a v době třeba teďka?

R: Já jsem úplně tu administrativní zátěž kromě toho, že holky měly záznamy práce s hlavičkou, že je to hrazeno z projektu, tak jsme nijak nezaznamenala. Jako určitě je víc té administrativní práce, co vím z jiných zaměstnání, kde jsme byli taky zařizeni v projektu.

T: Někaké problémy, bariéry při výkonu té práce v rámci projektu jste si všimla?

R: To nejsem já schopna posoudit, protože s kolegyní jsme se až tak nebavily. Byla to práce samotná s těmi klienty.

T: Když můžete právě teďka porovnat s tou prací, protože už jste se víc rozkoukala, tak jestli třeba máte nějaké srovnání? To by mě spíš zajímalo.

R: Jediné srovnání, že by to bylo vhodné zařídit nějaké místo na stálo pro sociálního pracovníka dalšího, protože samozřejmě té práce čím dál tím víc přibývá. Často se dělali klienti, kteří jsou schopni o sebe se postarat, jsou to opatrovanci nebo lidé ne úplně s omezením svéprávnosti, ale nějakým způsobem je potřeba jim víc pomáhat než třeba jiným klientům. Určitě té práce bych řekla, že spíš přibývá, než ubývá. Je to složitě, aby člověk se mohl všem věnovat.

T: My jak jsme jezdili po těch různých městech, tak v podstatě všude nám řekli v podstatě stejné co vy. Byli jsme v menších městech, i ve větších, ale stejně všude řekli, že jim ta místa chybí. Jestli v něčem byl ten projekt užitečný, tak rozhodně v nějakém zjištění.

R: Myslím si, že ty dvě pracovní místa, že už to bylo nadhodnocené, ale to jedno pracovní místo určitě by bylo vhodné zařídit, ale to už je potom na těch samotných městech.

T: A vy sama jste se zúčastnila nějaké spolupráce přímo s MPSV, ať už mluvím teďka o vzdělávacích akcích nebo podobných věcech?

R: Byla jsem na jednom, myslím, že to byl workshop a to už bylo skoro před rokem, takže teďka vám úplně neřeknu, čeho se to týkalo, protože těch školení proběhlo víc. Ale na nějakém workshopu jsem byla.

T: Takže už si nevzpomenete, jestli vám například vyhovoval ten způsob, jakým byl veden?

R: Teďka jak se bavíme, tak jsme si vzpomněla, že jsem byla na dvou. Jeden byl workshop, ale to už si nevybavuji, k čemu to bylo. A jeden bylo případové konference, že to byly ty kraje, které byly zahrnuté do projektu, byly rozdělené do skupiny a potom vlastně v každé té skupině byla vedena jedna obec, která vlastně uvedla nějakou tu kazuistiku klienta a bylo to na tom řešeno, postupy, jak by se mělo, nemělo postupovat napříč.

T: A vyhovovalo vám to tímto způsobem?

R: Bylo to velice přínosné. Je to spíš to tom lidském faktoru, že některé pracovnice byly hodně nevybíravé a útočné zbytečně.

T: Jak to myslíte?

R: Výtky, které se jim nelíbily, tak to šlo určitě pojmout nějakou jinou formou než až takovým útokem na ty pracovnice, které tam prezentovaly tu kazuistiku.

T: Vy jste něco prezentovala?

R: Ne.

T: Vy jste byla právě z pohledu toho posluchače?

R: Ano posluchače.

T: Co se týká spolupráce s krajskými metodickými kanceláři, byla jste s nimi v kontaktu nebo nějak seznámena nebo to už spíš byla ta dřívější fáze toho projektu?

R: Asi dřívější fáze, protože já jsem s nimi vůbec do styku nepřišla.

T: A co se týká právního poradenství, to jste zažila nebo byla jste s ním seznámena nějakým způsobem, ať už se týká konzultace nebo přímo právní poradenství?

R: Ne, tím že mě zaučovala kolegyně, která byla vlastně zaměstnaná taky pod městem, ne z projektu, takže jsme se s kolegyněmi maximálně zastupovaly v době jejich nepřítomnosti, ale nebylo to, že bychom vzájemně si chodily na konzultace s klienty.

T: Teďka spíš myslím to právní poradenství, které bylo zahrnuto v rámci toho projektu?

R: Ne.

T: Jestli jste například nepotřebovali poradit od právníka nebo takové to právní poradenství, když byste si nebyli jistí?

R: Já jsem nic takového nevyužila, takže nejsem schopná kvalifikovaně odpovědět na tuto otázku.

T: Teď by mě zajímalo, jak se podle vás změnila spolupráce v rámci Obecního úřadu nebo v rámci obce, jestli vnímáte nějaké změny v rámci doby toho projektu a po skončení projektu například dneska?

R: To byste se musel zeptat někde jinde. Říkám, nám z toho vyplynulo to, že pracovní místo by bylo vhodné z hlediska přetížení těch pracovníků zbývajících.

T: A obec ještě neučinila žádné kroky v tomto ohledu?

R: Jednu dobu se hovořilo o tom, že by mělo přibýt jedno pracovní místo ne úplně na plný úvazek a zatím se nic nestalo.

T: Zatím vše utichlo?

R: Zatím ano. Nikdo mě neinformuje o dalších krocích.

T: Takže ani žádná podpora ze strany úřadu po skončení toho projektu nic takového nepřišlo?

R: Zatím jsme to nijak nepocítili. Třeba se něco chystá, jen o tom nejsme informovaní.

T: A kolegyně nemají nějaký náhled na to. Třeba setkali jsme se v obci Moravský Beroun, kde nám přímo řekli, že ten projekt trošku sloužil jako osvěta pro ten Obecní úřad, aby si uvědomili, že ten sociální odbor nebo tohle je trošku zanedbáváno, je to dáváno na stranu a díky tomu projektu si uvědomili, že je to důležitá oblast, které by se měl dávat náležitý zájem.

R: Já nejsem schopná to posoudit, protože jsem tady nastoupila až v době dobíhání projektu. Měl by to posoudit někdo, kdo tady byl už před tím projektem. Nevím, jestli se za tu dobu nějak změnilo stanovisko vedení vůči sociálnímu odboru nebo sociální práci.

T: Teď by mě zajímala spolupráce s aktéry sociální oblasti, ať už mluvíme o ostatních Obecních úřadech jiných obcí, spolupracujete nějakým způsobem?

R: Pokud je někdy individuální případ klienta, kdy je potřeba ta spolupráce, tak samozřejmě ano, ale je to spíš opravdu v individuálních případech, že se třeba ten klient odstěhuje. Ale v rámci té sociální práce tam ani není moc potřeba, tam je to v oblasti OSPODu, kdy je potřeba předat si spisy ohledně dětí. Momentálně mě nic nenapadá, maximálně mezi Úřadem práce a Městským úřadem.

T: A ta spolupráce například s Úřadem práce funguje?

R: Ano, funguje.

T: Ještě k té otázce ostatní obecní úřady. Možná mě napadlo, jestli jste nenavázali nějaké nové kontakty nebo spolupráci právě na těch workshopech nebo na těch společných akcích?

R: To spíš na to odpoví paní vedoucí.

T: A vy sama co se týká těch dvou akcí, kterých jste se zúčastnila, tak nemělo to pro vás nějaký vliv například navázání nějakých kontaktů, že jste potkala někoho na stejné pozici, komu byste mohla zavolat?

R: Ne. Já jsem se tam ještě rozkoukávala, takže spíš teďka postupně, když se s někým potkám poněkoličkáte, tak člověk se tak nějak dá třeba do řeči, ale osobně nemusím to tak kvalifikovat, že bych po workshopu měla kontakty.

T: My jsme teďka právě měli v Berouně paní, která se taky přistěhovala. Moravský Beroun má pár tisíc obyvatel. Ona tam byla chvíli, taky tam nikoho neznala a bylo to takové, že když potřebovala někomu pomoci, tak ostatní volali, tam zavolám někomu a ona byla neznámý člověk na druhé straně telefonu. A právě na základě těch akcí se vlastně seznámila, nechci přímo říkat, že si našla kamarádky, ale našla si lidi ze stejného oboru, třeba z Kolína a podobně, kterým mohla zavolat v případě, že třeba něčemu nerozuměla a už to bylo takové jiné. Mohli si sdělovat zkušenosti a radit si. Takže právě na tohle jsem spíš narážel.

R: Já se pohybuji v oblasti sociální práce s dospělými už několik let a pokaždé z jiného úhlu, takže hromadu kontaktů mám už z předchozích zaměstnání.

T: A spolupráce s nějakými neziskovými organizacemi?

R: Teďka mě žádná neziskovka nenapadá. Víceméně jsou to asi spíš azylové domy, poradny dluhové asi nejčastěji.

T: A na jaké bázi funguje ta spolupráce?

R: Víceméně když mají nějaké poradenské dny, dny otevřených dveří, tak nás pozvou. Naopak my když potřebujeme nějaké odborné konzultace s klienty, tak je doporučíme, zase třeba těm klientům dáme kontakt na ně.

T: Zažila jste nebo máte tu zkušenost, že to právě někdo využil?

R: Dluhové poradenství velmi často, azylové domy taky poměrně často, je to spíš v zimních obdobích do jara. Teďka jsme si ještě uvědomila, že Centrum duševního zdraví je pro klienty s psychiatrickými diagnózami. Neříkám i dluhová poradna je využíváné, ale občas.

T: Ještě by mě zajímala spolupráce s policií, máte od ní nějaké podněty nebo spíš to řešíte z té druhé strany?

R: V rámci depistáží nebo podnětů na zahájení sociální práce s těmi klienty, tak nám občas městská policie předáváme si kontakty, jestli je tam třeba nějaká sociální práce zahájena. Spíš je to ve formě dotazů, jestli už ta práce je zahájena, případně, že by bylo potřeba zahájit.

T: Ta spolupráce funguje dobře, bez problémů?

R: Ano.

T: Opět takové to srovnání, jestli vnímáte nějakou změnu během projektu a třeba teďka? Já vím, že to pro vás musí být hrozně takové, že těžko se to srovnává, vy nevíte, kdyby nějaká změna nastala, tak nevíte, jestli to souvisí s tím projektem. Jestli sama vnímáte, že něco se zlepšilo, nějaká spolupráce s těmi aktéry, které jsme vyjmenovali, ať už policie, Úřad práce, cokoliv, jestli vnímáte nějakou změnu nebo je všechno při starém?

R: Já si spíš myslím, že je to o lidech, kteří na těch pracovních pozicích pracují, jestli jsou ochotní udělat něco navíc, než jen toho člověka vyslechnou, udělají tam nějaký úkon a zapíší si to a tím to pro ně končí anebo jestli chtějí, aby se někam posunul ten případ, to řešení toho problému a mají zájem na tom, aby ten posun tam byl.

T: Další otázka na toto téma. Vnímáte nějaké porovnání tady, co se týká komunikace nebo spolupráce, ať už s Úřadem práce? Protože na to jsme měli docela výtky v Moravském Berouně, tak jestli máte nějaké výtky, co by se třeba dalo zlepšit? Myslím, že jste to pěkně shrnula tím, že je to fakt o těch lidech.

R: Ano. Teďka jsem vám právě na to chtěla odpovědět úplně stejně. S jedním pracovníkem komunikujeme úplně v pohodě a s druhým pracovníkem, neříkám, že se nekomunikuje v pohodě, ale třeba potom ve vztahu k tomu klientovi mi připadá, že někdy ty pracovníci jakoby v uvozovkách ty peníze dávali ze svého. A

když víte, na co ten klient má nárok a oni mu potom zamítnout, tak je to takové demotivující, ale to už je otázka řešit to někde jinde.

T: To souhlasím. Tak teďka přejdeme k novému tématu. Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Dva.

T: Typové pozice jejich byly jaké?

R: Jedna pracovnice byla terénní pracovnice a ta druhá vám úplně neřeknu. Asi obě dvě byly terénní pracovnice.

T: A jakou máte obecně zkušenost s těmi typovými pozicemi, protože je to takové gró v tom projektu? Myslíte, že je to dobrá myšlenka?

R: Určitě je to dobrá myšlenka, protože ty cesty k těm klientům zaberou hodně času a ne všichni klienti jsou schopní dojít vlastně až na Městský úřad.

T: A čím to je podle vás? Čas nebo strach, že ti klienti nedojdou tady sem?

R: U některých je to o jejich schopnostech, možnostech, zdravotním stavu, a když jsou to nějaké psychiatrické formy onemocnění, že třeba mají strach.

T: I nevědomost možná?

R: Ano. Mám klienta, který sice umí číst, ale nejsem si jistá na kolik je schopný porozumět písemnému projevu. Je tam hodně bariér. Jsou třeba i zdravotní komplikace, kdy bylo obtížné přijet sem na Městský úřad. Takže z hlediska některých klientů bylo dobré mít toho v uvozovkách terénního pracovníka, který měl ten čas vlastně, kdy mohl strávit na cestě hodinu a nechybělo to jinde.

T: Možná by mě zajímal váš názor na to, jestli je podle vás dobře, že takto v tom terénu pracuje s tím člověkem někdo a potom tady na úřadě někdo jiný?

R: Ne, ty pracovnice toho člověka mají ten případ přidělený, ale chodily k němu. Asi to bylo i tím, že to bylo zaměřené na terén, tak potom možná zpětně nám vytýkala kontrola, že jsme je opečovávali, že jsme furt chodili za nimi a nemotivovali jsme toho klienta. Ale to už je jenom moje domněnka.

T: Spíš mi šlo o to, že minimálně v těch menších městech možná ta pozice pak splývá. Jestli je to podle vás fakt dobrý nápad to rozdělení na typové pozice, že vyloženě jeden chodí do terénu?

R: Není to možné v tom, že ten člověk se naváže na jednoho pracovníka, a když se střídají dva lidi, tak jednak i to předávání těch informací mezi dvěma pracovníky je takové náročnější, protože předat si 100 procent věcí to bychom museli chodit s diktafonem a přehrávat si to, co všechno jsme s tím klientem řešili. Pak rozdělení těch kompetencí, tak já budu tady dělat od „a“ do „c“ a ty budeš dělat „d“ po „f“. Je to takové náročnější.

T: A co se týká těch nových sociálních pracovníků, kteří zde byli, tak kromě zmírnění té zátěže, jaký je ještě jiný přínos jejich příchodem?

R: Nevím, jestli jsem schopná posoudit, když jsem tady nebyla.

T: Co za vás takový osobní názor, co by podle vás bylo dobré zlepšit v práci s klienty obecně, kteří tady přijdou a potřebují pomoc? Kde vy byste hledala nějaké takové problémy největší? Co byste sama zlepšila?

R: No, já bych přijmula toho třetího pracovníka.

T: Takže si myslíte, že ta nejlepší cesta je věnovat jim více času?

R: Neříkám úplně jim věnovat více času, ale spíš aby ten pracovník měl dostatek času si zpracovávat tu agendu, protože já třeba momentálně dělám vše ve spěchu, ve skluzu, vždycky až co hoří, tak to dodělávám, protože na to není čas, když si člověk připočte minuty, čas strávený s klientem plus tu cestu, nebo doprovody klientů. Když klient vyžaduje, že je potřeba nějaké napsání zprávy čehokoliv plus kumulace dalších agend, tak je to najednou víc práce, než má člověk pracovní dobu.

T: Vy jste tady jmenovala nějaké skupiny, se kterými pracujete nejčastěji, ale mě by zajímalo opravdu, s kým jako nejvíce sociálně vyloučenou skupinu osob pracujete vy? Vy jste říkala dospělé.

R: Tak je to skupina nějaké závislosti, lidí závislých ať už na alkoholu nebo jiných omamných látkách, návykových látkách. Osoby úplně bez přístřeší takových těch klasických bezdomovců, tak těch máme jako minimum. Spíš jsou to nějaké vyloučené lokality, osoby ohrožené stářím, sociálně vyloučení. To jsou asi tak nejčastější, pak už jsou tam menší skupiny, kdy jsou tam třeba nějaké psychické onemocnění, omezení způsobilosti apod., ale to už je spíš v menším měřítku.

T: A které z těch skupin podle vás nejvíce přispělo ten projekt, takže rovná se více sociálních pracovníků?

R: Asi těm osobám sociálně vyloučeným.

T: Skrz právě to, že se jim v terénu mohli věnovat?

R: Ano. Bylo víc času třeba jim pomoci řešit často dluhovou problematiku, zprostředkovat kontakty s nějakými specializovanými poradnami, kde řeší oddlužení apod.

T: Realizují se nějaké preventivní aktivity ve vaší obci?

R: Preventivní aktivity? Můžeme brát depistáže jako preventivní aktivitu?

T: Asi jo.

R: Tak tedy ty depistáže. Momentálně mě úplně nenapadá, co zařadit pod preventivní aktivitu ještě.

T: Tak to takhle stačí. Teď bych se už přesunul k tomu vzdělávání a supervizi. Zažila jste supervizi?

R: Ano.

T: A jak často se prováděly, pokud máte informace před vaším příchodem?

R: Víím, že se tam nějak měnila supervizorka, protože my jsme tak nějak s novou supervizorkou přišli zároveň. Teď nevím, jestli to bylo jenom jednou měsíčně nebo jednou za 6 týdnů. Víím, že to bylo skoro každý měsíc. Nejsem schopná úplně zpětně určit.

T: A jaká byla vaše zkušenost?

R: Moje pozitivní. Asi moje nejlepší supervize.

T: Co jste na tom oceňovala nebo co vám to přineslo?

R: Já jsem zažila víc supervizorek a upřímně asi ne s každým supervizorem si sednete. Mě tady ta supervizorka vyhovuje. Možná když se budete bavit s našimi kolegy, tak nemusí mít stejný názor. Je to o tom lidském faktoru.

T: To určitě, když je nějaký člověk, který je vám od pohledu nesympatický, tak se těžko spolupracuje.

R: Ono to nemusí být ani vyloženě nesympatický, ale každý bych řekla supervizor, psycholog má taky svůj úhel práce a mě tento vyhovuje. Zažila jsem i skupinovou celou tvarovou úseku sociální práce i individuální a za mě mi to vyhovuje.

T: Takže tady v rámci projektu nebo na tomto pracovním místě byla individuální?

R: Ano.

T: Nějaký přínos, který vám ta supervize přinesla?

R: Určitě velký přínos, kdy jsem hned po nástupu do práce měla hodně závažný případ únos malého dítěte a hodně se mi to prolínalo do osobního života, takže jsme si to potřebovala individuálně zpracovat.

T: Taky právě v předešlém městě, v obci řešili jsme, že jim byl doporučen supervizor vyhlášený. Ostatní prý v obci říkali, že je perfektní, výborně jste vybrali a pak nikomu nesesl vůbec, stěžovali si docela. Nevím, jestli ho taky měnili nebo co. A nějaké informace o té předešlé supervizorce máte?

R: Ne. Jenom informace proběhla, že se měnila supervizorka.

T: A z důvodu, že nebyli spokojení?

R: To už upřímně nevím, jestli tam byla nespokojenost ze strany pracovníků nebo supervizorky nebo z jakého důvodu se ukončila spolupráce. To netuším.

T: Já bych vám tady dal seznam akcí, které tady mám, tak jestli byste zaškrtnla, kterých jste se zúčastnila a mám tam i data, což by vám mohlo pomoci, jestli si vzpomenete.

R: Teďka přemýšlím, on to byl možná ten jeden dokumentace sociální práce a tam bylo možná to rozdělení do těch skupin. Já jsem si myslela, že to byly dvě různé akce, ale teďka jsem si uvědomila, že to byla asi jenom ta jedna. Myslím, že to bylo asi všechno.

T: Já bych se vrátil právě k této akci. Co vám to podle vás dalo nejvíc ten workshop?

R: Asi nejvíc, co mi utkvělo v paměti potom to řešení kazuistiky těch případů. Bylo i přínosem to, že ostatní říkali byť negativní nebo pro mě nepříjemnou formou ty výtky, ale byla to pro mě i zpětná vazba, jak se to dělá třeba na jiných úřadech. Nebyli to jenom pracovníci Městských úřadů, ale i Krajských úřadů apod. I pohled vlastně z jiného úhlu jiných pracovníků. Takže určitě to pro mě bylo velkým přínosem.

T: Takže velkou roli v tom hrál takový nějaký ten osobní faktor, jak jste říkala pro vás?

R: To jsem spíš vnímala jako negativní, že to šlo určitě pojmout jako jinou formou, ale jinak to pro mě bylo přínosem, bylo to pro mě zajímavé, protože to byla ta moje práce, kterou jsem mohla, ne úplně konzultovat, ale sdílet nebo vnímat ty rozdíly mezi jinými pracovišti.

T: Se zpravodajem jste se setkala?

R: Párkrát jsem v tom něco hledala nebo kolegyně, co mě zaučovala předchozí, tak mě upozorňovala na pár zajímavých článků.

T: Ale vy sama jste do toho nepřispívala?

R: Ne.

T: Dá se říct, že i dneska se do něj podíváte, najdete tam něco užitečného nebo spíš to prolistujete?

R: Upřímně spíš z časových důvodů. Když jsem četla nějakou publikaci i doma, tak spíš to bylo něco, co jsem aktuálně potřebovala řešit to téma a kdybych věděla, že to tam je, tak asi bych to otevřela, ale spíš na to nezbyl čas.

T: Přispívá tam vaše obec přímo do toho zpravodaje?

R: Já mám pocit, že paní vedoucí něco psala, ale úplně stoprocentně vám to říct nemůžu.

T: Když se ještě vrátím k tomu workshopu, myslíte si vy sama osobně, že to nějak zvýšilo vaši odbornost nebo nějaké vaše znalosti?

R: Spíš mi to dalo možnost toho náhledu, jak se to dělá jinde a asi mě to směřovalo přemýšlet o té práci, jestli opravdu kdo třeba měl pravdu, oni to dělali takhle, ti měli na to jiný názor, tak kdy by to mělo být, něco jsem si potom dohledávala v zákonech, jaký názor na to má zákon. Ale to je tak kolikrát šalamounsky napsané, že je to takové náročnější potom úplně se od toho odpíchnout.

T: Já to studuji ve škole, takže vím, že to jde kolikrát napsat jednoduše, ale napíše se to tam mnohem složitěji.

R: Dá se tam najít strašně moc klíčků, kdy si to lze vyložit úplně jinak, než je to v zákoně myšleno.

T: Přesně tak, je to teďka mimo téma, ale když člověk má ve škole 2 profesory a každý na to má jiný názor, tak pak se musí dívat, kdo zadává tu zkoušku, aby tam napsal podle názoru. Je to trošku nesmyslné.

R: A to je potom škola, kde berete uplatňování toho zákona v praxi.

T: Je to tak bohužel. S tím asi nic nezmůžeme. Dá se říct, že dnes při práci použijete něco z toho workshopu nebo z nějaké jiné aktivity?

R: Ono to tak nějak na sebe navazuje, že ono to vedení spisu, ta práce se prolíná. Nemůžu říct, že přesně tuhle informaci bych použila, ale tak nějak člověk si potom dělá celkový obraz toho, jak by to asi mělo vypadat.

T: Ještě poslední otázka tady k tomu, než přejdeme k tomu celkovému zhodnocení. Jak moc jste tam navazovala nějaké kontakty třeba s těmi okolními obcemi nebo s pracovníky okolních obcí, městských úřadů osobně nebo spíš jestli tam byli v rámci vaší skupinky?

R: Kolegyně byly v jiné skupině. Já jsem tam byla sama vlastně z naší obce a nemůžu říct, že bychom vyloženě navázali vztahy, spíš jenom říkám, byl to takový náhled do ostatních obcí. Byla tam i nějaká metodička, ale už teďka bych nezařadila, do kterého kraje patřila.

T: Bylo pro vás důležité, že jste si mohli takto povídat? Teďka nesměřuji otázkou na to, že byste si vyměnili zkušenosti a že byste tak nějak toto, ale to samotné povídání, ta samotná výměna názorů na tu práci, jestli vám to nějak pomohlo nějakým způsobem?

R: To už jsem v podstatě říkala, že jsem více přemýšlela o tom vedení toho spisu. Některé věci se potom dělaly jinak, řešení osobních souhlasů klientů apod.

T: Víím, že to pro vás bude těžká otázka, protože jste byla v projektu až ke konci. Ten projekt jako takový, jak byste ho hodnotila, pokud váš názor nebude z celkového projektu?

R: Tak každopádně vždycky každý okruh, který je zapojen do nějakého projektu, tak samozřejmě přinese nějaké obohacení, musíte a musíte, ale na druhou stranu si myslím, že je to taková pomocná berlička pro to konkrétní oddělení, kam to přišlo ten projekt, protože se třeba musí vytvořit standardy. Neříkám, že náš problém nebo nevím, jak to pojmenovat, náš případ, ale když to vezmu z obecného hlediska, že sice na začátku je to strašně moc věcí, které to oddělení musí, ale potom vlastně se jim to vrátí, třeba při zaškolování nových pracovníků jim dají, tady to máte vypracované, pročtete si to, a co nebudete vědět, tak se můžeme o tom pobavit.

T: Takže to má svoje pro i proti?

R: Myslím si, že ano.

T: A kdyby se to mělo třeba nějak plošně aplikovat na větší množství obcí, tak šla byste do toho znovu například, kdybyste pracovala v jiné obci, opakoval se ten projekt, jestli byste to doporučila?

R: Vííte co, záleželo by, kdybych byla v pozici vedoucího, který by tohle musel uběhat anebo v pozici pracovníka. V pozici pracovníka určitě, v pozici vedoucího si nejsem jistá, protože je to strašně moc administrativy.

T: To věřím. A kdyby fakt nešlo o vaše zájmy, ale o zájmy té obce nebo klientů jako takových?

R: Pokud by to bylo z tohoto hlediska tak určitě ano. Tam je opravdu nešťastná ta administrativa, protože je to zatěžující. Pokud se nevezme člověk vyloženě, který by měl na starosti projekt, dohledování apod., tak je to strašně zatěžující pro toho člověka, který ke své práci by měl mít ještě tuhle obrovskou zátěž, když to tak pojmenuji.

T: A myslíte si, že když ten projekt skončil, tak se to nějak výrazně změnilo nebo ten projekt tak nějak postupně pokračuje plynule, přirozeně? Ačkoliv projekt skončil, tak to co nastavil, jestli pokračuje?

R: Myslím si, že ano. Jestli ty supervize měli před projektem nebo až za projektu, ale supervize nám pořád pokračují. Klientů jsme se určitě cíleně nezbavovali. Oni tak někteří vysublimují, někteří se odstěhují, někteří jsou zavření, tak to někdy nějak přirozeně ubyde, ale nemůžu říct, že jakoby se skončením projektu se něco vyloženě rapidně změnilo. To určitě ne, jenom ten čas na klientelu. To je vždycky důsledek úbytku pracovníků.

T: Napadá vás ještě něco, co ještě nebylo řešeno?

R: Ne, já myslím, že jsem toho řekla dost.

T: Tak děkuji moc.

6.2.11 R26

T: Jenom se chci zeptat, jakou tady máte pracovní pozici, jak se jmenuje ta pozice? Sociální pracovník?

R: Sociální pracovník asi ne. Pracuji jako referent odboru sociálních věcí.

T: Jak dlouho tady pracujete?

R: 11 let. Už jsem tady asi nejstálejší. Ještě kolega, ale ten měl 2 roky pauzu, odešel a pak se zase vrátil.

T: Jste mu chyběla.

R: To já nevím.

T: Všechno, co se budu ptát, tak se bude týkat toho projektu. Vy jste asi nebyla přímo účastnicí toho projektu, ale byla jste přímo tady vedle?

R: Ano.

T: Takže možná dokážete dobře usoudit, co tady fungovalo předtím a co ten projekt teoreticky změnil.

R: Já jsem před tím dělala i tu sociální práci, byly tady de facto jenom 2 na všechno s kolegyní, co odešla do penze.

T: Pamatujete si, když ten projekt se tvořil?

R: Ano.

T: Nebo když začala vznikat ta myšlenka? Paní vedoucí říkala, že ho tvořila ona. Tak jaké tam byla očekávání, proč to vzniklo? Proč jste se do toho zapojili?

R: To vymyslela paní vedoucí, tak já nejsem schopná na to reagovat. Myslím si, že to vzniklo, protože zřejmě očekávali, že bude jednak možné vzít další dva pracovníky, že se posílí ta sociální práce na obci, že bude možnost nějakým způsobem z toho mít nějaké výhody.

T: A myslíte, že z toho plynou?

R: Ale jo, myslím, že jo. Co tady byla ta děvčata, sice se tady někdo vystřídal. Co tady byly ty poslední dvě, tak si myslím, že měly víc těch lidí, ale hodně se spolupracovalo s těmi posledními, hodně byly takové snaživé. Na druhou stranu možná potom bych řekla, že někdy se až moc opečovávali ti lidi.

T: Že na ně bylo hodně času?

R: Jednak bylo na ně hodně času, tak nějakým způsobem museli ti pracovníci ten čas vyplnit svůj pracovní, ale samozřejmě když odešli tak potom už zůstala jakoby díra, těm lidem se to těžko vysvětlí, že tady byl nějaký projekt na 2 roky. Někteří částečně přešli na tu sociální práci, kde už není takový prostor se těm klientům věnovat. Možná to vyžadují, ale není na to čas.

T: Nevíte?

R: Přesně nevím.

T: Setkala jste se s tím, že vám někdo řekl, že je to teď jiné, že třeba ti klienti jsou z toho překvapení?

R: Já mám tady svého dost, takže si s nimi až moc nevykládám, ale asi ano. Víím, že jedna slečna tam pokračuje. Já mám třeba opatrovance, takže s nimi chodím, ale taky se je nesnažím vodit za roku, že bych s nimi chodila po doktorech. S některými lidmi se jezdilo, vodili se za roku, ne doslova. Je potřeba spíš, pokud je to možné je učit samostatnosti. Ale vždycky to taky nejde, je to případ od případu. S nimi jsem spolupracovala. Zúčastnila jsem se nějakých dvou zahraničních cest, do Berlína a do Vídně, což bylo jako fajn se podívat.

T: Co se vám tam líbilo?

R: Co se mě tam líbilo?

T: Co vás zaujalo, co tam bylo inspirativní?

R: Já jsem si, co bylo inspirativní to nevím, ale zajímavé bylo, byla jsem v Berlíně v uprchlickém centru se podívat, tak inspirativní bylo to, že jsem si řekla, že takhle bychom to neměli dopracovat, abychom tady měli takový příliv migrantů, protože si myslím, že Němci s tím mají problém a budou s tím mít do budoucna problém. Překvapilo mě, že nebo taková byla moje představa z dřívějšíka, že tam měli neskutečný nepořádek, všude odpadky. Z toho jsem byla velmi překvapená, ale to nemá s tou sociální prací moc společného. Překvapilo mě trochu, co se týká těch Němců, velká naivita k této situaci. Můj osobní názor je, že mají pořád nějaké špatné svědomí, co se týče druhé světové války a vlastně likvidace Židů, takže teď tady berou všechny jako kompenzaci a bude do budoucna velký problém.

T: Uvidíme.

R: Já bych to radši nechtěla vidět. Ještě bych řekla, že jak jsme byli ve Vídni, tak ta byla velice pohodová, co se týče těch sociálních pracovníků, co nás tam doprovázeli a asi bych řekla tak i mentalitou máme k Rakušákům blíž, než k těm Němcům.

T: Když jste odtamtud přijela, tak bylo něco, co byste si říkala, to by bylo dobré udělat u nás?

R: To je takové hrozně narychlo, už je to rok. My jsme tam třeba byli v nějakých sociálních službách, určité to tam bylo pohodové. Byli jsme ještě rozdělení, takže třeba kolega tam byl taky, nevím, jestli jste s ním mluvili.

T: Ještě ne.

R: On byl v nějakém domově důchodců a v nějaké pobytovcě. Já jsem byla spíš v nějakém zařízení chráněné dílny pro lidi s mentálním postižením. Spíš bych to hodnotila, že jsme se podívali, jak to dělají, že určitě tam byly věci, co třeba v tom Berlíně, což bylo takové celkem zajímavé pro lidi z nějakých neziskovek, jako je charita. Tam si nechávají výměnný trvalý pobyt, takže to nemají třeba jako na obecním úřadu, ale dávají si pobyt trvalý do nějaké neziskovky. Pak třeba věci jako aby jim bylo doručováno, protože mají problém, že jim není doručováno a můžou se dostat do nějakých problémů, exekuce apod., že tam to doručování funguje taky přes ty neziskovky. Psala jsem o tom nějakou zprávu. To kdybych věděla, tak bych se na to nachystala, mě to bylo řečeno až ráno, že přijdete.

T: Mě to tak stačí.

R: Určitě je to zajímavé vždycky se podívat, jak to dělají druzí. Třeba kolegyně co dělá ředitelku v Centru pro seniory, tak byla se podívat ve Švédsku nebo Norsku, jak to dělají v těch zařízeních. V každé zemi je to jiné.

T: V tom projektu vznikly nějaké metodické materiály, příručka, na které nejvíc pracovala vaše kolegyně anebo nějaké zpravodaje, tak by mě zajímalo, jestli z toho něco používáte?

R: Zpravodaj tady chodí. Já z toho nic nepoužívám, ale podívám se na to, přečtu si to.

T: Napadá mě, jestli když sem přišli ti dva pracovníci, jestli jste vnímala, že by to změnilo chod toho oddělení?

R: Tak ono se jich tady vystřídal víc, protože dá se říct, že tady byly odchody a střídání zaměstnanců, tak samozřejmě když se uvolnilo nějaké místo na dobu určitou, tak někteří postoupili, protože co si budeme povídat, projekt byl na dva roky, a když byla šance získat místo na dobu neurčitou, tak vím, že kolega nastoupil s kolegyní Eliškou a ta odešla a kolega nastoupil na OSPOD. Pak přišla nějaká další slečna, ta tam byla asi na měsíc, nezdála se jí práce. Změnilo to chod, bylo to takové živější. Mohli se víc věnovat těm klientům do detailu. Když bylo něco potřeba, tak jsme s nimi vždycky spolupracovali. Já jsem byla s nimi spokojená. Byla jsem s nimi v Hradci, byl tam nějaký seminář nebo workshop k opatrovnictví, tak to jsem s nimi jela.

T: Výkon sociální práce ve vztahu k výkonu veřejného opatrovnictví v roce 2018.

R: Únor, že?

T: První únor.

R: Když jsme se tam potkávali s nějakými těmi pracovníky i z těch jiných obcí jednak si vyměnit zkušenosti, názory a sdílet je potom.

T: Tak to je docela výhoda tohohle, když někdo umožní platformu toho setkávání.

R: I ta spolupráce potom, já jsem byla říkám na těch dvou cestách, tak ten člověk pak už věděl. Nebylo to špatné.

T: Ještě se zeptám k těm dvěma novým lidem. Měli jste možnost vyzkoušet tzv. typové pozice, to znamená, že jeden bude koordinátor a druhý terénní pracovník, tak jestli to vnímáte jako dobrý nápad a jestli to tady fungovalo?

R: Nevím, jak na to odpovědět. Určitě jeden byl takový ten spíš administrátor. Tu práci měli nějak rozdělenou stejným způsobem. Určitě jeden byl ten, který to administroval a komunikoval s tím ministerstvem, ale jestli chodili do terénu, tak chodil jeden.

T: Napadá vás něco, co by nefungovalo nebo jestli byla nějaká bariéra k tomu?

R: Já myslím, že to fungovalo. Nebylo to špatné.

T: Míváte společně nějakou supervizi?

R: Jestli míváme společnou?

T: Ano.

R: Tak mívali jsme. Jako s nimi?

T: No, s nimi v tom projektu, a jestli v tom pokračujete?

R: Ano, mívali jsme.

T: A jak často to bylo?

R: Jednou za měsíc.

T: Byla kolektivní, společná nebo měli jste individuální?

R: Většinou jsme tam měli OSPOD, a pak my jsme tu sociální práci měli tady s kolegyněmi z projektu dohromady. A někdo chtěl třeba individuální, tak měl individuální.

T: A vyhovuje vám to, tak jak je to nastavená ta supervize?

R: Ale jo. Já se toho moc nezúčastňuji, protože vždycky mi do toho něco vlezte. A teď nepůjdu, protože má v září zase nějaké školení.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše potřeby ve vzdělávání, když se chcete v něčem zlepšit nebo je nějaký kurz, tak jestli po tom někdo pátrá nebo jestli vy to někde hlásíte nebo sama si to vyhledáváte? Jakým způsobem dochází k tomu?

R: Tak asi si spíš každý vyhledává sám.

T: A jak to potom probíhá? S někým to konzultujete nebo předáváte vzdělávací plán?

R: Nahlásíme, co chceme a dáme to do plánu.

T: A probíhá to potom projektu to vzdělávání?

R: My to musíme ze zákona.

T: Já vím, proto se na to ptám takto široce, co vlastně v tom máte třeba za aktivity a jak to odráží vaše vzdělávací potřeby?

R: No, já třeba teď dělám nějaký roční kurz na opatrovnictví. Závisí v čem ten zaměstnavatel je ochoten vyjít vstříc.

T: Když vlastně vezmu ty, vy jste říkala, že máte ještě nějaké aktivity.

R: Aktivita týkající se studia sociální práce.

T: To souvisí s tím projektem a je to váš osobní zájem?

R: Ano. Jinak co se týče práce sociální, tak taky nejde všechno. Já jsem chtěla jít na facilitátorství a to mi nebylo umožněno.

T: Zeptám se ještě na to, jak zmiňovala ten odborný workshop v Hradci, tak jestli jste z něho zpracovávali nějaký výstup?

R: Určitě.

T: Vy jste se přímo na něm podílela?

R: To ne, jak výstupy, teď jsem to možná nepochopila dobře, jednak jsme tam měli nějakou společnou práci na tom a potom jsme pro to ministerstvo dělali nějakou zpětnou vazbu, ale jinak že bych něco tvořila, tak to asi ne.

T: Vždycky z toho workshopu vznikla nějaká prezentace, která byla potom podkladem, že třeba vyšla v tom zpravodaji nebo byla podkladem pro nějaké jiné metodické materiály, takže na to se ptám.

R: Určitě z toho něco bylo. Nemám moc prostoru studovat. Já jsem ráda, že tady zvládám, co tady je, protože kolegyně odešla do penze a ještě mi k tomu přibyly další 4 opatrovanci.

T: Takže máte toho dost?

R: Ano.

T: Myslíte si, že ty aktivity vzdělávací, které byly v tom projektu, nějakým způsobem ovlivnily tady odbornost v rámci toho oddělení?

R: Vzdělávací aktivity?

T: To jsou ty workshopy anebo ty zahraniční cesty, které byly v tom projektu.

R: Aha.

T: Jestli obecně vnímáte, že tady zvedlo odbornost celého toho oddělení, že to mělo nějaký vliv na to, že ti lidé vlastně dokážou k té práci přistupovat odborněji?

R: To nevím, nedokážu to posoudit. Jako že by workshop nebo nějaké zahraniční cesty by to úplně změnily.

T: Ne, úplně změnily, ale třeba nějakým způsobem jste zjistila nějaké nové věci. Například jak jste říkala, že se vyměnily zkušenosti, nějaké nové poznatky apod.

R: Jo, to určitě.

T: Jestli nyní v práci používáte něco, co jste se dozvěděla například na tom workshopu nebo právě nějaké inspirace z té zahraniční cesty?

R: To nevím. Určitě. Kdybych byla věděla téma, tak o tom člověk popřemýšlí dopředu.

T: To je právě to, že my sbíráme názor, co ve vás zůstal potom, aby to bylo vlastně relevantní. To nevádí, prostě jak to je, tak to je.

R: Ale byly tam určitě nějaké dobré věci, ale za ten rok už si to člověk nepamatuje.

T: Míchá se to s jinými. Děláte tady nějaké preventivní aktivity plánované pro vaše klienty nebo pro potenciální sociálně ohrožené?

R: Takové ty preventivní věci.

T: Třeba nějaké letáky nebo nějaké kampaně s Městskou policií nebo spolupráce s neziskovkami?

R: S neziskovkami to jde docela těžko. Řekla bych, že co se týče charity, tak nic.

T: A vy jste ve spolupráci s nimi? Proč myslíte, že nefunguje?

R: Máme jiný názor na práci a využití pracovní doby. Nejsou moc akční, tak bych to řekla.

T: A třeba s Městskou policií se vám spolupracuje jak?

R: Jo, v pohodě.

T: Vnímáte, že je tam dobrá komunikace nebo nastavení toho, co potřebujete, informace, které od nich dostáváte?

R: Když něco od nich potřebujeme, tak se zeptám toho šéfa, tak jo. To mám i třeba dobré vztahy se státní policií, co se týče té romské komunity, tak vzájemně komunikujeme. Občas nás kontaktují s nějakým záznamem z herny, jestli nepoznáme nějakého toho zloděje.

T: A když vy je potřebujete?

R: Tak jo.

T: A jak je to třeba s Úřadem práce?

R: Taky dobré. Nemáme s nimi problémy. Když je tam problém, tak je to třeba s jedním člověkem.

T: Ale je to v pohodě? Dostáváte, co potřebujete? A jiný Úřad práce?

R: My ho máme hned tady na chodbě.

T: Aha, to slyším. Já jsem myslela, že máte dvě sídla.

R: Úřad práce je dobrý.

T: A co ostatní obecní úřady, když potřebujete nějakou spolupráci nebo takhle například, když se přistěhuje nějaký klient, tak to je taky spolupráce v pořádku?

R: Jo, já myslím, že jo. To se vždycky nějak domluvíme.

T: A dá se říci, že se nějakým způsobem zlepšila ta komunikace nebo spolupráce s některými obecními úřady na základě zahraničních cest nebo workshopů?

R: Víte co, já bych se asi nemohla vyjadřovat. Vy myslíte obecní úřady?

T: Jiných obcí. Kolegyně říkala, že jste měli nějaký workshop pro ty ostatní obce, ať už to byly Vizovice nebo Kroměříž a další apod., tak jestli s nimi došlo k nějaké spolupráci?

R: No.

T: Vy spolupracujete s nějakými dalšími obcemi?

R: No, určitě, když tady potřebujeme. Jednak děláme to komunitní plánování nebo zvláštního příjemce a opatrovnictví, tak když potřebujeme něco na malých obcích, tak to pro ně nachystáme, poradím. Ale pro mě třeba, že by ty dvě cesty něco zlepšily, to bych asi neřekla.

T: Právě paní v Moravském Berouně říkala, že byla nová v té obci, nikoho tam moc neznala a myslím si, že právě na nějakém workshopu poznala pracovnice, které byly na stejném úseku, ale třeba z jiné strany České republiky, myslím, že to bylo z Kolína tehdy, a říkala, když si neví rady, tak zavolá kolegyni z Kolína, například se poradí, zeptá se jí na názor apod.

R: Tak my jsme tady ostřílení matadoři. Teď jsem zrovna volala kolegyni z Kvasic, tam je zařízení pro takové ty opatrovnice a byly jsme spolu na základě odborné způsobilosti na opatrovnictví, takže děláme podobnou práci, nějaké nápravy pro Krajský úřad, jestli udělá kontrolu k nějaké opravě, takže takto spolupracujeme. Musela jsem teď volat vedoucí tady do Bystřice, to je sousední městečko menší a ta říkala, že ještě kontrolu neměli. Takže když jsme byli v Kroměříži s těmi kolegy, známe se z různých školení apod., takže když je potřeba, tak jsem spolu v kontaktu, ale určitě to není na základě nějaké cesty. Oni se ani neúčastnili, my

jsme měli tady nejbliž ze Vsetína nebo z ValMez a Borčovice tam myslím byli, takže s nimi nejsem zase já osobně v kontaktu.

T: Jak to tady máte nastavenou spolupráci s Obecním úřadem?

R: Jako s městským?

T: Ano.

R: V pořádku. Já jsem tady dělala ještě před tím na kultuře, takže tady znám všechny ty lidi.

T: Myslíte si, že byli nakloněni, že se tady děje takový nějaký projekt?

R: Já si myslím, že to ani nevěděli. My jsme tady, jak se říká za bukem, takže já taky nevím, co se děje v hlavní budově a kdo tam, co dělá.

T: Jakou podporu v nich máte v rámci činnosti sociální práce a toho, co děláte?

R: Podporu?

T: No, podporu.

R: Já když něco potřebuji, tak zavolám jednoho z kolegů a s nimi pořeším všechno. Jednak znám naše dodavatele. Vyjdou mi vstříc. Nevím, jakou mají podporu sociální práce.

T: Když se podíváte jako zpětně?

R: Takhle to řeknu, sociálka vždycky co se týče úřadu, nevím, jak to mají jinde, tak je odstrčená. Někteří naši kolegové se tak cítí býti odstrčeni a diskriminováni. Já jsem se s nimi tolik nebavila, ale já zas takový pocit méněcennosti nemám.

T: To je dobře. Vnímáte, že ten projekt něco tady změnil v rámci nastavení těch služeb? To co třeba trvá dodneška, má nějaký přesah?

R: No, možná jo, možná že jsme tady rozjeli, jak jezdily ty holky, ale to bylo vyjednané s obcí. Chci říct ještě jednu věc, že já to třeba neznám, že všechny možné dosahy, přesahy, protože vesměs řešila tady paní kolegyně, která administrovala ten projekt.

T: Já tomu rozumím, ale zajímá mě právě váš pohled na věc, protože vy jste nezávislé, ale už jste tady delší dobu, tak třeba dokáže zhodnotit, že některé věci se teď dějí, které před tím nebyly.

R: Jezdí kolegové do potravinové banky. Pravidelně nějakým způsobem se to rozjelo, taková pomoc pro sociálně slabší. Tak to jsme tady taky dělávali i různé věci. Chodila jsem do restaurací pro ty chudý, jsem jim nosila zbytky, ale to nebylo z projektu. Každá obec si to nějak řeší. Já nevím, jestli vám vůbec říkám, co potřebujete slyšet. Nevím, co bych k tomu řekla.

T: Probíhal tady ten projekt hladce? Bylo to jednoduché?

R: Tak určitě to není jednoduché. Já si myslím, že jednoduchý to nebylo už tím, že se jich tady vystřídal. Bylo to na dva roky, ale než se vůbec někdo zapracuje, zaklimatizuje, tak se jich tady hodně vystřídal lidí. Ale jo, já jsem hodně vnímala až ty závěrečné kolegyně, protože s nimi byla dobrá spolupráce.

T: Měla tady jedna z těch kolegyně zůstat a nevíte, proč se to potom nestalo?

R: Ona měla jako zůstat a když ten projekt skončil v únoru a to místo se řešilo, měla to projednat rada zastupitelstvo, protože by došlo k nějakému navýšení toho organizačního pavouka a kolegyni bylo asi sděleno, aby tady počkala 2 měsíce na Úřadu práce a ona si našla práci jinde a pak už to nechtěla. Bylo by to schválené, ale konkrétně pro ni, protože byla šikovná a byla tady vůle si ji nechat, což já jsem byla taky ráda, protože se mluvilo, že mi pomůže s těmi opatrovanci.

T: A nakonec to zůstalo stejné. Je tu něco, co tady zůstalo z toho projektu, co by se dalo jako udržet, ať už je to styl práce?

R: Nábytek.

T: To je dobře, že to zůstalo. A ještě něco, co vás napadne? Něco v čem by se dalo pokračovat?

R: Víte co, já bych to řekla takhle, můžete pracovat nebo se zajímat o ty věci, pokud máte nějaký prostor časový, věnovat se tomu. Ale pokud fakt musíte makat, že musíte dělat ty zápisy apod., tak nemáte prostor se zajímat o to, co dělá kdo druhý a jak. Já třeba ještě loni jsme vydala při té své práci tyhle brožurky, tohle jsem udělala loni.

T: Já jsem to četla, je to na webu.

R: No. A ještě ten komunitní plán jsme dávala celý dohromady včetně 200 dotazníků, vyhodnocení, sestavení a z toho jsem musela 800 stránek vyhodnotit jenom dotazníku. K tomu 8, 9 opatrovanců, z toho jeden zvláštní příjemce, Romové, klub seniorů.

T: Máte co dělat.

R: Já vůbec nemám čas se starat o to, co dělají další lidi. A i to školení bych řekla, že když nikam nemusím, tak jsem ráda.

T: Je něco, na co jsem se nezeptala, a chtěla byste říct?

R: Nevím.

T: Tak vám děkujeme.

R: Nevím, jestli jsem vám pomohla nebo nepomohla.

T: Děkuji moc.

6.2.12 R27

R: Jsem sociální pracovník a v rámci projektu jsem koordinátor. Moje kolegyně je terénní sociální pracovník, což jsou propojené pozice v našem projektu.

T: Jaké je vaše zaměření profesní? S jakými cílovými skupinami pracujete?

R: Jelikož jsme 3 pracovníci na obci, tak naší cílvkou je kdokoliv. Vyjma rodin s dětmi, protože ty řeší OSPOD. My řešíme řekněme kohokoliv v rámci té akce ORPčka. Jsou to lidi bez domova, jsou to lidi pečující o osobu blízkou, to jsou takové ty 2 hlavní cílové skupiny. Samozřejmě řešíme různé věci nebo třeba někdo zavolá, teď tam někdo je, pojďte se na něj podívat. Jak říkám, naší cílvkou je kdokoliv.

T: S vaším kolegou jsme si povídali o nějaké strategii, kterou tady vlastně pro sociální práci nastavujete. Chtěla jsem se zeptat, jestli se na ni podílíte, jestli nějak vnímáte, že se podílíte na společné strategii.

R: No určitě máme tady v rámci odboru, plníme příkazy vedoucího a jako myslím rádi se bavíme o tom, jak s klienty do budoucna. Zvláště, když nějaké věci zjišťujeme v rámci našeho terénu, nebo v rámci aktivit, který našemu odboru vycházejí, od klubu seniorů počínaje až, rádi řešíme různé věci atd.

T: Nastavili jste si nějakou minimální úroveň výkonů sociální práce, ty věci. Které jako minimálně můžete dělat jako odbor?

R: Asi nemáme zpracovaný standard, co minimálně se dělá. Ale vím, že třeba v Hradci Králové máme, jestli jste dělala rozhovory s nimi, tak víte, že tam mají minimální standardy výkonu sociální práce na obci, což je tedy dokument pro obce. Nicméně jako je to určitě dobré. A do budoucna my se tomu nebráníme, jelikož to může být dobrý materiál pro začínající pracovníky. Když nastoupí nový pracovník, tak má, dostane kopie, co všechno se tady dělá, jaké jsou systémy, co se s těmi systémy dělá, jak se dělá docházka.

T: Takže takové ty operativní věci. Já v té minimální úrovni výkonu vnímám spíš to, na čem se tedy domluví, že bude jako by základ.

R: Všechno to prochází vývojem. Když jsme vstupovali do toho projektu, máme 2 projekty. Respektive, když naše projekty začínaly, tak tady bylo 3,5 sociální pracovníce. Tenkrát jsme nastoupili my. Ta situace se mění, že jako pravidelně.

T: Pojdme do zapojení do projektu obce. Kdy jste se do toho projektu připojili?

R: Hnedka od začátku. Hledal jsem práci v minulém zaměstnání a toto se naskytlo docela jako dobře. Měl jsem nějaké obtíže a toto se nabídlo.

T: Jaká je vaše pozice v projektu?

R: Sociální pracovník.

T: Jaká jste měl očekávání, když jste se zapojoval?

R: Že mně bude chodit plat. Mně se hlavně líbilo v tom projektu, že jsem měl k dispozici tu projektovou žádost. Projektová žádost je něco, a něco je běžná realizace. Ale líbilo se mně, že to bylo nastaveno právě jako jeden rozhled směrem do ORPěčka. A zároveň se mně tam líbila spolupráce s ministerstvem. To byl asi hlavní důvod, proč jsem do toho šel.

T: Měl jste možnost tato očekávání vyjádřit?

R: No jasně. Já jako velmi rád nějaká svá moudra vyjadřuji. To mně vyhovuje.

T: Byla tato očekávání naplněna? Nebo máte pocit, že se to daří?

R: No já sedím, seděli jsme se šéfem ve dvou pracovních skupinách. Jedna se týkala standardu sociální práce, sociální bydlení, a druhá skupina sociální práce právě v rámci úřadu. Takže očekávání tady nějaká byla. Ale nesetkáváme se moc často. Ale spíš se mně líbily akce našeho systémového projektu typu workshopy atd., do kterých jsme se zapojovali víc, tak to bylo super.

T: Co je součástí Vaší pracovní náplně v projektu?

R: To jsem nezjišťoval.

T: Nemusí to být přesně. Co vás jako napadne, co je tou pracovní náplní v projektu?

R: Sociální pracovník, abych dělal všechno co je potřeba. Nezametám na ulici, nicméně věnujeme se klientům, věnujeme se práci na odboru i v terénu. Jelikož jsem chlap, tak jdu s kolegyněmi třeba do náročnějšího terénu. Nebo také jsem kontroloval mrtvolu v rámci sociálního pohřbu, to byla nová zkušenost. Zrovna zítra jedeme s kolegyní rozvážet několik knížek pro pečující do našich knihoven v ORPěčku. Takže děláme ledasco.

T: Je to jakýsi průřez. To chápu, tomu rozumím. Zapojil jste se do přípravy nějakých metodických materiálů nebo podkladů pro metodické materiály?

R: Jasně. My pravidelně připomínkujeme různé věci, které z MPSV jdou, že neporušují postupy a asi 5 nebo 6 dokumentů jsme připomínkovali plus samozřejmě dokumenty a směrnice, které vycházejí z našeho úřadu. Na sociální bydlení, sociální byty atd.

T: Mě zajímá, jestli jste spolupracovali s nějakými jinými aktéry v rámci obce.

R: Naše směrnice vycházejí, naše směrnice se tvoří tak, že je tvoří ten odbor. Takže my se do toho, nenechá si do toho moc štóurat. Nicméně, když máme směrnice na sociální bydlení, tak tam máme třeba lidi, kteří vědí hodně o organizaci, ale nevědí jak se podílet.

T: A v rámci toho projektu? Tam jste to vlastně říkal, že jste to připomínkoval.

R: Doporučené postupy, metodiky. To, jak to dopadlo, jak moc jsme to zapracovali. Protože těch připomínek je moc.

T: Používáte materiály, které teď vznikly v projektu? Nemyslím ty konkrétně, které teď připomínkujete, ale nějaké, které v budoucnu, v projektu?

R: Tak jsou třeba doporučené postupy pro sociální práce, které jasně, je to materiál.

T: Konkrétně třeba myslím ten Zpravodaj.

R: No jasně.

T: Zpravodaj jasně. Teď kolegyně posílala na připomínkování, protože do toho Zpravodaje vychází z těch workshopů, tak jsme přednášeli v Brně na workshopu, takže kolegové k tomu napsali nějakou zprávu ministerstva, kterou my teď připomínkujeme. Samozřejmě ti kolegové jsou dobří, takže je vidět, co děláme.

T: A pro vás jsou srozumitelné ty materiály, které chodí?

R: Zvlášť ten Zpravodaj je čitelný.

T: Myslíte si, že postihuje všechny oblasti, které by měl, respektive všechny oblasti pro vás?

R: Konkrétně pro mě jako sociálního pracovníka je to super. Ale pro mě to moc není, je to spíš pro ostatní kolegy. Mělo by to být spíše koncipované pro kolegy na úřady obecně, aby věděli, jak se co kde dělá, což je asi největší přínos z našeho projektu, že koukáme jinému pod ruce a zvlášť, když potřebujeme napsat ve Zpravodajích, tak je to super.

T: Chybí vám tam něco?

R: V čem?

T: Třeba ve Zpravodaji.

R: Ony jsou vždycky k určitému tématu, která vycházejí z workshopu, takže to tak je potom popsané. Takže se nedá říct, že by tam něco chybělo. Spíš je to dělané dobře, je tam nějaký úvod, stať, závěr.

T: A ještě tam něco pravděpodobně přibude.

R: Jasně.

T: Jak vnímáte administrativní zátěž spojenou s realizací projektu?

R: Ze začátku asi to bylo o krapet náročnější, protože my jsme ještě měli vykazovat tzv.tabulku, do které jsme si psali klienta v prevenci, což byla trošku práce navíc, ale nebylo to nic, co by nás omezovalo. Teď tu tabulku využijeme také, protože víme jaké klienty můžeme ukázat v projektu a jaké ne, takže to je fajn. Myslím si, že trošku menší, než když jsem byl v nezisku, ale to je jenom úhel pohledu.

T: Vyskytly se v rámci projektu nějaké problémy případně nějaké bariéry realizace, které jste museli překonávat?

R: Jako administrativní určitě, nejdříve jsme měli problémy s manažerkou, protože jsme ji nemohli sehnat. To byla jedna taková paní, která potom byla blbá. Ale jinak co se týče nějaké práce, tak spíš narážíme na to, jak u klientů, tak třeba u našich partnerů, starostů, třeba nerozumí našemu sociálnímu systému, nevnímají nějakou potřebu obyvatel, že je to spíš taková jako otrava.

T: Slyšela jsem od vedoucího, že jste měli obtíže v ORP.

R: Takhle. Já třeba jsem politik aktivní trošku a kvalifikace politika je taková, že má být 18plus. V našem oboru chybí zákon o sociálních službách. Pro politika primárně není odpovědnost to znát. Myslím si, že to je naše povinnost, že jim to můžeme vysvětlovat. Samozřejmě je super, když starosta ví, že problém sociální existuje a chce s tím něco dělat. Ale myslím si, že by to měla být hlavně naše povinnost, naše povinnost to vysvětlovat. A to děláme, si myslím.

T: Jakým způsobem jste v projektu spolupracovali s MPSV? Jak to vnímáte?

R: Je to spolupráce velmi intenzivní. Jednak pravidelné porady každý měsíc v Hradci, protože my jsme v této lokalitě. To třeba mám, co jsme si říkali obecně, tak naše spolupráce v té hradecké je lepší, což vnímá i ta naše metodička, že velmi intenzivně i v kvalitě zvládnem spolupracovat, nehádat se a věci promýšlet, což prý je jiný v těch oblastech, ale nevím.

T: Vyhovuje vám toto nastavení?

R: Jo, já rád cestuji a tak. Mně to vyhovuje. Kolegyně má malé děti, takže je to pro ni náročnější, ale.

T: Splnila spolupráce s MPSV vaše očekávání?

R: Ale jo, určitě. Takhle, MPSV spíše neplní očekávání. Ale obecně vnímám je, že je skvělé, když ministerstvo pošle nějaké materiály, že je nepouští samo za sebe. Prostě si něco napíšeme a teď to pustíme. Probíhá to tak v našem případě, že něco napíšeme, třeba jako my nebo v rámci těch workshopů právě, takže to konzultuje právě s námi. To je myslím dost důležité.

T: Jakým způsobem fungovala spolupráce s krajskými metodickými kanceláři v rámci projektu. Vy jste tam měli nějakého metodika a nějakého právníka. Jak vnímáte tu spolupráci?

R: My jste stále, projekt běží, v té hradecké části. Úplně skvělé, nemám co vytknout vůči paní Capicarové nebo paní Kozlové, které nás teď vedou, s tím právníkem moc nevím o tom, že v naší projektové kanceláři právník nebyl. Právník je řekneme jenom v té Praze. Také jsme samozřejmě posílali nějaké otázky a odpověď je dlouhodobě realizovatelná, ale odpovědělo se nakonec.

T: Zase se zeptám, tak jak jsem se ptala u MPSV, jestli jste spolupráci s těmi krajskými metodickými kanceláři splnila vaše očekávání?

R: Určitě.

T: Využívali jste služeb krajského metodika? Například konzultace vy osobně myslím.

R: My jsme třeba řešili projektové věci ohledně zahraničních cest. Takže samozřejmě jsme využili pomoc v rámci financí a zpracování projektu, tak jasně. Také byla nabídka, aby seminář vycházel z našich potřeb.

T: A ty se budou ještě v rámci projektu realizovat, že?

R: Ano.

T: Využívali jste poskytovaného sociálně právního poradenství? Té právníčky, asi ano, protože jste říkal, že dávali dlouhé prodlevy v odpovědích.

R: Ano, ale nebylo to OSPODu, nebyla to ta sociálně právní ochrana, aby to nevyznělo takto. Otázky sociální v sociální oblasti.

T: Jak vnímáte, že se na základě toho projektu změnila nějakým způsobem spolupráce v rámci obecního úřadu?

R: No asi jako jo. Naši kolegové měli nás jako partnery. Šéf byl nakloněn ministerstvu, tak já si myslím jediné jako jo.

T: S těmi jednotlivými aktéry v sociální oblasti, ať je to Policie nebo je to úřad práce nebo poskytovatelé sociálních služeb nebo třeba nějaké neziskovky.

R: S těmi spolupracujeme aktivně. To je jasné, ale to je klasická práce sociálního pracovníka vytvářet vlastní jako podpůrnou síť a byla to běžná technika práce.

T: A myslíte si, že to ten projekt nějak ovlivní?

R: Přibral jsem dva sociální pracovníky, kteří byli schopni, jsou stále schopni řešit nějaké problémy a ano, máme na nějaké věci víc času, ano, mohli jsme si říct, teď budeme řešit nějaký případ třeba takto, takže jako jo.

T: Změnila se nějak podpora obecního úřadu pro poskytování nebo podpora výkonu sociální práce v té obci?

R: Těžká otázka. Oni nás samozřejmě berou, to určitě.

T: Takže máte pozitivní vztahy.

R: Jo, určitě. My tady máme vedení, vedení je rozumné, takže jako určitě to bezpochyby.

T: Myslíte si, že ta současná spolupráce, kterou máte, a komunikace s obecním úřadem je nastavená dobře? Vyhovuje vám to?

R: Jasně.

T: Dostávají se k Vám všechny podstatné informace, které potřebujete v rámci své práce od těch zmíněných dalších aktérů, ať už je to ta Policie, nebo je to nějaká nezisková organizace, která pracuje s klienty a nebo další odborníci?

R: V rámci úřadu samozřejmě se informace předávají. Jaké je to v rámci třeba neziskovek, takže to může být někdy zajímavé, nemusí vždycky docházet k přesným informacím. Zvláště když třeba obecně každá neziskovka má nějaké projekty evropské. Tak máte pět různých projektů a klient si může vybírat že jo, za kým půjde. Když klient chodí třeba po pěti různých službách, úřadech a tak, a všude to samé, tak není pomoc koncepčně. A ty finance by se teoreticky daly využít jinak. Ale to je asi bolest každého města, že je vícero projektů. Víím, že předávání informací je problém všude. To je věc moderní doby.

T: Vnímáte nějaké překážky při spolupráci s těmito různými aktéry?

R: Já jsem zvyklý ty překážky nějak překonávat. Takže já je vcelku nevnímám.

T: Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Já a moje kolegyně.

T: Jaké jsou/byly jejich typové pozice?

R: Terénní sociální pracovník a koordinátor sociální podpory.

T: Změnilo se něco s příchodem nových zaměstnanců do obecního úřadu? Co to podle vás přineslo?

R: Určitě. Kolegyním to dost ulevilo.

T: Máte pocit, že typové pozice, které do toho projektu přišly, jestli pomohly tomu fungování.

R: Ty věci, jak byly nastavené, určitě ne. V tomto jsme posílali i stanovisko na ministerstvo s tím, že to je nadbytečné pro naše potřeby. Ty typové pozice jsou dobré pro obce, kde je třeba menší rajon, kde se toto může spíš uplatnit. Ten terénní pracovník by měl být o tom, že pravidelně chodí po klientech, kdežto koordinátor řekněme spíš ty klienty odesílá někam jinam a koordinuje.

T: Koordinuje podle potřeb.

R: Nicméně nemyslím si, že to je nějak zásadní pro nás. My se chceme osvědčit, nicméně u nás asi spíš ne, protože naše sociální politika vychází z toho, co chtějí klienti že jo a jaká je situace na obecně. A zvláště, když třeba jezdíme po obcích, což jezdíme docela pravidelně, tak jezdíme ve dvou.

T: Tak jste si to víc přizpůsobili těm potřebám klientů.

R: Ano.

T: Myslíte si, že se nějak změnila kvalita té poskytované péče směrem ke klientům na základě projektu?

R: Určitě, protože jsme vychytali dost klientů, kteří by jinak nebyli podchyceni vůbec právě v takovém těch menších obcích. Zároveň sociální pracovníci, tak kolegyně dostaly možnost odkazovat na nás co se týče třeba složitějších případů. Zároveň teď tu funguje na úřadu práce taková jako novinka, která se jmenuje

Zvláštní zřetel, což znamená, že sem chodí parta klientů, kteří popisují nějakou tu situaci, protože my se na základě toho dožadujeme hmotné nouze, což je velmi složité, velmi administrativně náročné. Bytová situace, to taky není jednoduché, ale když u nás v Kolíně máme 30 ubytoven, kde třeba je 10 ubytoven v provozu a vy máte nějakých 200-300 žádostí a když vidíme, že chodí jen k nám pro štempl, tak je to trošku nadbytečné. Zvlášť, když my jim nemáme jak pomoc, že bytů je pár.

T: Vnímáte ještě nějaké další bariéry pro zařízení v rámci odboru? Narazil jste vy na nějakou bariéru tady nebo na nějaké problémy, které jste musel řešit?

R: Nic mě nenapadá. Jsme sociální pracovníci odboru, což je hlavní a řešíme samozřejmě věci, které se týkají sociální práce v našem rajonu. A to, jak si budeme říkat, je myslím nadbytečné.

T: Co si myslíte, že by se ještě mělo zlepšit v oblasti práce s klienty v rámci zvyšování nějaké kvality té sociální práce.

R: V první řadě je to asi informovanost, protože spousta lidí neví, že třeba úřad může pomoc, že vůbec nějaký úřad může pomoc. A to se týká všech cílových skupin. Hlavně osob pečujících nebo seniorů i na těch menších obcích. V první řadě je to informovanost. Samozřejmě další věc, pokud chcete dělat, mít kvalitní práce, tak ji můžete zaplatit, což třeba z projektu je dobré. Nicméně když máte dotaci, výkon sociální práce na obci, která se pravidelně krátí, to není dost motivační setrvat. Zvlášť, kdy práce, kterou děláme, není moc veselá.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob v rámci obce pracujete nejvíce?

R: Záleží, jak budeme definovat sociální vyloučení.

T: Třeba osoby ohrožené sociálním vyloučením.

R: Agentury pro sociální začleňování funguje v této lokalitě. Nicméně sociálně vyloučený je pro mě jak pravák na ubytovně, to je více méně jedno, tak i právě senior žijící sám. Protože sociální vyloučení je definované tak, že sociální přístup ke zdrojům, což znamená, že tuto definici splňuje ledaskdo. A splňují to i lidi, u kterých není prostě zájem.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů?

R: Jo. V tom projektu máme něco přes stovku klientů, takže se, takže určitě.

T: Pro které z těchto skupin by podle Vás zvýšení počtu sociálních pracovníků bylo nejpřínosnější?

R: To je těžká otázka, protože jak děláme se všemi, tak v jakékoliv skupině, ale je pravda, že teď poslední dobou jsou to hlavně senioři, pečující a tak.

T: Realizujete v rámci obce nějaké preventivní aktivity, které by zlepšovaly tu situaci sociálně vyloučených osob? Aby nedocházelo k tomu, že budou využívat vašich služeb jako prevenci.

R: Nejsem místní tak nevím, ale je pravda, že třeba pořádáme kurzy pro pečující, což může nějakým způsobem napomoc. Preventivní programy spíš dělají neziskovky.

T: Pojdme k tomu vzdělávání v tom projektu přímo. Účastnil jste se nějaké supervize?

R: Ano. Náš projekt zajišťuje supervizi, jak samozřejmě pro nás, tak i stávající pracovníky, což je velmi důležité, aby byla zaplacená.

T: Jak často se tato supervize uskutečňovala?

R: Jednou měsíčně.

T: Vyhovuje Vám nastavení supervize v projektu? (četnost setkání, způsob provedení – individuální vs. skupinová, apod.)

R: Jo určitě. Vše je v supervizorovi. Kdyby byla jednou za čtvrt roku a byl by dobrý supervizor, tak to člověk nepozná. Když by byla každý měsíc s blbým supervizorem, tak to je zase něco jiného. Ale pro mě osobně je to takto dobré.

T: A vy máte individuální nebo skupinové?

R: Skupinové. V rámci celého odboru, našeho oddělení, což je také zajímavé, protože v našem oddělení je ledaskdo. My, stávající pracovníci, z projektu dalšího, opatrovnice tady jsou, kolegyně kurátorka, další kolegyně, která dělá sociální pohřby a věci s důchodci, takže my jsme jako velmi heterogenní ...34.59...

T: Takže je to velmi výživné pro každého.

R: Jo.

T: V čem byste řekl, že je to přínosné ta supervize pro vás?

R: Během supervize si člověk nějak může poskládat věci, které se týkají práce a získat úplně jiný náhled od kolegyň, to je úplně něco jiného. A samozřejmě člověk vypadne z toho každodenního koloritu.

T: Je to nějaká úleva.

R: Je to řekněme psychologie.

T: Jakým způsobem jsou u vás zjišťovány vzdělávací potřeby?

R: Máme vzdělávací plán, nicméně se mnou je to těžké, protože já se nerad školím.

T: Když se podíváte na tyto aktivity, jestli mně můžete zaškrtnout, kterých jste se zúčastnil v rámci toho projektu.

R: Všechno.

T: Tam, kde jste byl, zaškrtněte.

R: I ty porady?

T: Ano

R: Takže je tam dáme.

T: Porady s MPSV.

R: Tak.

T: Jaké téma jste využil pro svoji vlastní práci jako nejvíc z těch témat, které jste teď, byl jste na deseti nebo možná více workshopech, tak které téma v těch worshopech vám bylo nejbližší, tak nejlíp jste z něho čerpal informace pro svoji práci?

R: Ono totiž my jsme aktivní, my jsme třeba chtěli častější setkání, protože se nám to líbilo nejvíc, tak jsme ještě přednášeli u toho opatrovnictví, takže jak můžu, to mě baví. Jinak smyslem workshopů je aspoň tedy za mě dělat je v rámci řekněme své sociální sítě. I podívat se, jak to dělají jiné obce. Je třeba vidět, s jakými obtížemi se ostatní potýkají, jaké třeba řeší problémy. V každém workshopu je vždycky něco, co třeba oni to dělají a my to neděláme.

T: Takže je to vzájemná inspirace tím, že tam přinášíte konkrétní příklady.

R: Ano.

T: Zpracovával jste nějaký článek do Zpravodaje vy sám?

R: My jsme, řekneme si prezentaci, že jo, kolegové to nějak upraví a potom se to doplní.

T: Publikují.

R: Ano přesně.

T: Myslíte si, že zvýšilo toto absolvování aktivit vaši odbornost?

R: Určitě.

T: Řeknete v čem třeba?

R: Otevřené oči, což je pro sociálního pracovníka velmi klíčové.

T: Mělo absolvování těchto aktivit vliv na vaši praxi přímo?

R: Jestli jsem něco z toho použil?

T: Použil. To, co jste slyšel v rámci příkladu dobré praxe, spolupráce sociálních pracovníků, jestli jste vlastně mohl uplatnit.

R: Přemýšlím, jestli nějaký příklad klientský, ale my se jako inspirujeme potom, třeba si zavoláme, jak to tam konkrétně dělají, třeba jak jsem zmiňoval ten minimální standard činnosti, nebo třeba teď naposled jsme měli kazuistický seminář, to bylo teď v červnu. Tam jsme měli případ. Jednalo se o klientku, která měla 300 kg. S tím souvisí různé obtíže, které nás nenapadnou. Že nemůže normálně sedět na normálních židlích. A samozřejmě jsou velmi obtížně zajistitelné pomůcky pro toho člověka, jako kompenzační, vozík a tak, jestli vůbec jsou. Tak jsme si především udělali návštěvu v naší městské půjčovně pomůcek, abychom se podívali, jak to tam je.

T: Jestli by to nastalo u vás, jestli jste připravení.

R: Samozřejmě jsme zjistili, že moc ne. Protože ty pomůcky mají do nějakých 150 kg, což 300 kg člověka moc teda jako. Jednak budeme doufat, že se to podaří, ale těch pomůcek jako moc není.

T: Myslíte si, že ty aktivity, které jste absolvoval, vyhověli vašim vzdělávacím potřebám?

R: To jo.

T: Poskytoval jste někdy zpětnou vazbu k těm aktivitám?

R: V rámci myslím každé aktivity je tam papír, které vyplňujem, takže myslím, že jo.

T: Zajímá mě celkové hodnocení a váš názor na udržitelnost, co jste se dověděli a naučili. Celkově jak hodnotíte průběh projektu obce?

R: Z mého pohledu sociálního pracovníka určitě to fungovalo tak, jak to mělo. Nějak jsme podporu na obci měli. Kolegové se určitě nás ujali krásně, protože myslím si, že všechno šlo tak, jak by mělo.

T: Naplnily se, podle vás, cíle toho projektu?

R: Indikátory se naplnily, což je jako cíl každého projektu, když nejsou indikátory, tak je to špatně.

T: Když se zeptám konkrétně na ty cíle, tzn. ať už jsou to noví sociální pracovníci, typová pozice, nebo nějaké vzdělávání, podpora sociálních pracovníků nebo prostě všechny nové materiály. Z těch třech, kdybyste měl vybrat nebo zhodnotit všechny?

R: Sociální pracovnice a supervize.

T: Jaký je nejdůležitější přínos tohoto projektu pro Vás osobně?

R: Viděl jsem osobně, které bych jinde osobně nemohl vidět. Třeba i díky zahraničním cestám, protože ne každému se povede vycestovat, vidět jak funguje sociální systém úplně jinde. Takže tohleto.

T: Jaký je podle Vás nejdůležitější přínos tohoto projektu pro klienty?

R: To se asi budu, ne, opakovat. Část z nich jsme prostě podchytili, takové, které bychom jinak nepodchytili.

T: Jaké jsou podle vás nejdůležitější výstupy či přínosy tohoto projektu z hlediska rozvoje sociální práce?

R: Předali jsme v rámci svých aktivit kolegům, což bylo na našich poradách, si myslím. Zároveň si také myslím, že jsme předali ministerstvu nějaké svoje závěry ze své práce, což doufám, třeba nás poslouchají a že na to daj.

T: Myslíte si, že ty přínosy jsou udržitelné i po ukončení toho projektu?

R: Teď to funguje tak, že máte nějakou dotaci na sociální práci od MPSV. Samozřejmě, kdyby se ministerstvo rozhodlo podporovat pracovníky na ORPěčku i v obcích druhého typu, tak samozřejmě jedinečně dobře. Nicméně funguje to poslední dobou. Dotace je docela malá. Takže další možná udržitelnost je právě pomocí projektů, byť tedy ty projekty jsou většinou nastavované tak, že projekt od projektu, aby se lidi udrželi, což samozřejmě původně nebylo principem. Původně to dělali tak, že projekt nastartovat a ta instituce by si to pak udržela, že jo. Nicméně, náklady na nás, když máme, jsme jenom lidi, máme takových 4,5 milionů, 4 miliony cca tak už je to docela pálna pro to město, které své další projekty má. Takže tak. To řeší samozřejmě i neziskovky tady, když se zavedou a udrží a co dokázaly, aby se udržely dál.

T: Napadá vás ještě něco jiného, kromě financí, co by zajistilo udržitelnost toho, co teď děláte, co vlastně vzniklo z toho projektu, nebo pracujete dál?

R: Jsme na městě, tak samospráva, že jo. Samospráva musí vědět, jestli nás tady chce nebo nechce, vzhledem k rozpočtu města.

T: Zapojil byste se znovu do tohoto projektu?

R: Jo.

T: Dokážete vlastně říct, proč, co nejvíc by vás v tom zajímalo?

R: Spolupráce se starosty a ministerstvem.

T: Děkuji. Jsme na konci. Zajímalo by mě, jestli chcete ještě něco doplnit, třeba na co jsem se nezeptala, co vás napadá, nějaký svůj pohled.

R: Já si myslím, že u mě asi dobrý.

T: Děkuji.

6.2.13 R28

T: Ještě jednou dobrý den, jaká je zde vaše pracovní pozice?

R: Já jsem sociální pracovník. V rámci toho děláme i projekty a zajímám se nebo cílem je jakoby cílová skupina děti, jak už jsem říkala sociálně ohrožené nebo ze sociálně vyloučené lokality. V rámci toho spolupracuji s Městskou policií, s policií České republiky, Orgánem sociálně právní ochrany dětí a tak. Druhá polovina je sociální kurátor pro dospělé, cílovku mám lidi z výkonu trestu, v průběhu i po propuštění, ale také osoby bez přístřeší.

T: Ohledně toho rozdělení úvazku máte to opravdu půl na půl?

R: Ano. Toho manažera dělám tuším od roku 2015, jsem byla jmenována 2016. A kurátora dělám od roku 2018. Jinak před tím jsem měla cílovou skupinu jako kolegyňka rodiny s dětmi.

T: Máte tady nastavenou nějakou strategii výkonu sociální práce, respektive danou nějakým oficiálním dokumentem?

R: Určitě. V rámci toho manažerství vycházím ze strategického plánu vlastně Ústecký kraj, který je do roku 2020 a každý rok vydáváme v rámci pracovní skupiny plán prevence kriminality na měsíc a jsou i další. Mohla bych se podívat, teď vám to přesně neřeknu.

T: Když tak se ještě zeptám, součástí téhle strategie je komunitní plán nebo ten je mimo to?

R: Komunitní plánování já si myslím, že je součástí, protože tam jsou v podstatě služby.

T: Jen abych se v tom nějak zorientoval.

R: Máme strategický plán sociálního začleňování, komunitní plán, akční plán prevence kriminality, strategický plán sociálního začleňování 2018-2021 a každoročně obnovujeme, děláme akční plán prevence kriminality, kde v rámci pracovní skupiny plánujeme v průběhu toho celého roku, jaké budou aktivity, jak ze strany oddělení sociální práce, OSPOD, tak Městské policie, je to ve spolupráci, protože ta pracovní skupina je složena z těchto.

T: A předpokládám, že i příprava nebo to je ve spolupráci?

R: Samozřejmě, veškeré statistiky ve spolupráci s policií České republiky, s Městskou policií.

T: Dokázala byste nějakým způsobem popsat trošku, jakým způsobem se to navrhuje, respektive jestli je to formou koleček respektive každá z těch organizací?

R: Ano, každá má v podstatě svůj akční plán a navrhně se na co je potřeba se zaměřit a podle mě je to vlivem té statistiky předchozí, kdy se sleduje samozřejmě ta kriminalita, přestupky a tak na Mostecku a na

základě toho se sestavuje ten akční plán. A pak se to samozřejmě dává dohromady. Pak se to ještě dává všem ke schválení.

T: Jak je to s realizací cílů těchto strategických plánů respektive jak to pak probíhá v praxi?

R: Tak samozřejmě tím, že máme, respektive já mám nějaké aktivity, jsem zaměřená na určitou cílovou skupinu, takže ty aktivity v průběhu roku tak jako absolvujeme a pak vlastně dochází ke zpětné evaluaci, zhodnocení, jestli vůbec se splnil ten očekávaný plán. Příklad, když budu mít různé aktivity, tak jestli ty aktivity splnily, v případě že ne, tak z jakých důvodů. Pokud se to splnilo, tak jaký to mělo výsledek a pak se to porovnává v závislosti na statistice. Pokud je to páčání trestné činnosti, záškoláctví jestli se to snížilo, navýšilo a tak.

T: Má to pak vliv i na tvorbu vlastně následujícího?

R: Určitě, protože ta pracovní skupina se v rámci roku schází několikrát a pokaždé se tam probírá každý za svoje, tu svoji oblast navrhne z vlastní zkušenosti samozřejmě něco, co je potřeba řešit, na co je potřeba se zaměřit a různě se s tím takto pracuje a pak se to i hodnotí.

T: Pracuje se s tím i v průběhu nebo je to čistě jenom na to období?

R: V průběhu toho roku, a pokud je něco, co vyžaduje jakoby ten delší zásah, tak té cílové skupině se věnujeme rok co rok.

T: Ohledně tohoto máte zde i nějakou minimální úroveň sociální práce?

R: Jak to myslíte?

T: Jak to teď pojmenovat, vlastně je nějaký dokument, který udává hlavně směrem k veřejnosti nebo k městu nějakou minimální úroveň toho, jak byste chtěli, aby tady sociální práce nastala.

R: Jak se máme jako chovat? Jak máme vykonávat tu sociální práci vůči klientům?

T: Řekněme takový jako standard. Standard co by vlastně měla v tom minimálním množství obsahovat všechna sociální práce, co zde máte, všechna sociální řízení atd., jestli mi už rozumíte.

R: Nevím, jestli rozumím dobře, ale sociální práci vykonáváme. Třeba Orgán sociální právní ochrany dětí standardy samozřejmě má. Já třeba v rámci sociálního kurátora mám spolupráci v rámci nezletilých, kteří jsou v ústavní výchově. A pak máme kodex sociálního pracovníka.

T: Já myslím, že tohle většinou je spíš, že si šijete bič sami na sebe, že to spíš nějaká výtka k té veřejnosti, že vlastně město ví, jestli něco děláte, respektive dokáže si lépe představit, jaká je zde ta minimální úroveň. Předpokládám, že byste o tom asi věděla, kdybyste to zde měli.

R: Já vám rozumím. Sociální práci tady máme rozdělenou, máme tady prostupné bydlení a celkově jsou to oblasti, se kterými občanům pomáháme.

T: Abych se přiznal, tak já jako taky jsem to nevysvětlil úplně dobře. Nenapadá mě nic lepšího, než zkrátka standard, pod který by vlastně neměla ta sociální práce nějakým způsobem klesnout, který definuje úroveň té sociální práce trošku, že vlastně garantujete nějakou minimální úroveň. Ale jestli nevíte, tak když tak já se na to pak zkusím zeptat kolegyně.

R: Zeptejte se jí. Já se přiznám, že nevím.

T: Zkusím to i trochu líp formulovat. Jestli jsem to správně pochopil, tak vy jste byla osoba, která nebyla přímo zapojená do projektu, je to tak?

R: Já jsem tam nebyla stoprocentně.

T: V tom případě nějaké vaše zapojení do toho projektu bylo, že byste třeba zaučovala nové kolegyně?

R: Ne, já jsem ne to, ale byla tam ta spolupráce, byla tam ta sociální práce v rámci toho projektu.

T: A když tu spolupráci byste byla schopná nějak popsat, na jaké bázi probíhala?

R: Tam jsme se pravidelně scházeli v rámci multidisciplinárních setkání, kdy tam byly osoby mimo náš úřad, což byl Úřad práce, společnost CPI, což má tady byty, je to bytová společnost. Pak jsme se scházeli interdisciplinárně na našem úřadu, kdy jsme byli my a kolegyně z orgánu sociálně právních ochrany dětí a tam jsme si předávali podněty, říkali jsme si tu spolupráci, sociální práci, popisovali jsme si ty rodiny, ty případy.

T: Vy jste byla nějakým způsobem u toho, když se sepisovala žádost k tomuto projektu, podílela jste se na ní nějak?

R: Ne. To si myslím, že je v kompetenci paní vedoucí.

T: V tom případě, i když jste byla řekněme mimo ten projekt, tak určitě jste od něho měla nějaké očekávání, respektive něco, v čem by mohl tady tu situaci nebo co by ten projekt mohl přinést?

R: Určitě, tak tam před tím projektem jsme měli o 2 pracovnice méně a ta cílová skupina, ty jsme měli rozdělené v rámci personálního obsazení. A v rámci toho projektu přišly 2 kolegyně, takže se to hezky rozdělovalo. Došlo tam k předávání těch informací k té spolupráci. I to setkávání a trvá to do dneška. Opravdu můžu říct, že dodneška s Úřadem práce je úžasná spolupráce, že cokoliv se děje, tak si voláme. Za mnou někdo přijde, zavolá, tohle potřebuji. Opravdu to tam funguje. I s tou společností CPI mimo nějaké ty subjekty okolo. Opravdu nám zavolají, máme problém tamhle, můžete nám v rámci sociální práce pomoci atd. To splnilo očekávání. Myslím si, že bylo účelem toho projektu zlepšit se ta sociální práce a komunikace. To si myslím, že trvá.

T: Měla jste v průběhu nebo řekněme před začátkem průběhu projektu nějak možnost očekávání vyjádřit, respektive nějak připomínkovat to, co by bylo dobré dělat?

R: My jsme s kolegyněmi dělaly výstupy, když se procházelo školením, pak vlastně byly ty služební cesty. A po určitém období se dělaly ty zprávy. Vedoucí nám dávala prostor, že jsme se mohli vyjádřit, jak k jednotlivým školením, co nám to přineslo, jaké to bylo, tak i k té služební cestě.

T: Byla jste nějakým způsobem zapojena do přípravy materiálů, které vznikaly v rámci projektu, respektive jestli nějaké materiály vlastně vznikaly, ať už jde o nějaké metodické postupy pro vás, které vznikaly zde pro sociální odbor nebo i třeba materiály, které jste používaly v přímé práci s klienty třeba nějaké letáčky atd.?

R: Určitě. A bylo to, že se shromažďovaly informace o tom, v jakých oblastech můžeme klientům pomoci a nějaké informační letáčky o tom, u koho a kde můžou svoji, ať už bytovou otázku, finanční nebo nějakou jinou situaci řešit, tak to fungovalo tak, že jsme jakoby každá za sebe za ten svůj rank dávali základní informace.

T: Vlastně jste se na tom podílela?

R: Ano. Přesně tak. Asi jsem nebyla přesně u toho, že bych dělala grafickou, ale vím, že opravdu mě kontaktovali, abych za svoji oblast shrnula podstatné informace, co se tady děje okolo, co je tady k dispozici.

T: Ohledně vlastně přípravy těchto materiálů spolupracovali jste i s dalšími subjekty, které se tady podílí?

R: Já se přiznám, že nevím, jestli se kontaktovala nějaká společnost. Já si myslím, že určitě jo.

T: Předpokládám, že s Městskou policií byla nějaká spolupráce.

R: Spolupráce určitě, protože s Městskou policií spolupracujeme dodneška, byť v rámci městské ubytovny, tak já v rámci manažerství určitě.

T: Tyto materiály, které vznikly, používáte i teď potom co vlastně projekt skončil?

R: Já osobně ne se přiznám.

T: A třeba nevíte, jestli kolegyně?

R: Kolegyně určitě. Zkuste paní Mikovou.

T: Dobře, tak já se jí pak zeptám. Přinesl projekt pro vás nějakou administrativní zátěž, respektive měla jste nějakou administrativu s projektem?

R: Samozřejmě že ne, ale týkalo se to pouze těch informací a to, že to za to školení a za tu služební cestu jsme každá za sebe, což je samozřejmě logické, dělali jsme nějakou tu evaluační zprávu. Já tím, že v rámci manažerství dělám evaluační zprávy, tak to pro mě asi nebylo takové zatěžující, protože jsem to věděla dopředu, že to budeme dělat, nebylo to nikdy, že teď toho honem nech a dělej tohle to. Spíš to bylo o tom, že jsem si tu práci přizpůsobila. Asi bych tady nechtěla říkat, že jako jsem byla tím úplně zatížená.

T: Řekněme, že v očekávatelné míře?

R: Tak, v rámci možností. Je to logický výstup, že se dělají zprávy. Já taky dělám zprávy, když mám nějakou akci.

T: Je zde něco, co vám vlastně realizaci toho projektu nějakým způsobem komplikovalo, řekněme příkladem občas jsme se setkávali s personálními problémy?

R: Trošičku něco takového tady bylo. To naopak já jsem ráda, že kolegyně tady zůstaly, že nás je tady víc. To já jsem ráda. Spíš jestli můžu v rámci těch služebních cest, školení vůbec, ale možná mě tam trošku zaujalo jednání ze strany ministerstva. Ale v rámci plánování těch já nechci říct výletů, je to služební cesta. Bylo to hrozně zajímavé. Já jsem konkrétně byla v Polsku a na Slovensku s kolegyněmi. A pro mě to bylo hrozně zajímavé, protože já se na Slovensku nedostanu zvlášť, když tam pojedu, tak se nebudu moct dostat na azyl a setkat se s těmi lidmi, kteří dělají tu samou práci. Bylo to jako pro mě přínosné v tomhle tom. Spíš mně tam vadilo, ale to je asi můj problém, takové to nastavení. Já tím, že dělám, jsem facilitátor případových konferencí a dělám ty akce a i organizuji, tak asi vím, jak to probíhá. Trošku mi tam vadilo takové to jednání z jejich strany. To bylo takové, že když uvedu příklad jakoby maličkost, ale vadilo mi, že tam paní naběhla do autobusu, neřekla ani dobrý den, nepředstavila se, neřekla, jsme tady a tady, pojedeme tam a tam. Když jsme se tedy ozvali a já jsem to do té jedné zprávy tak jakože napsala trošku

kudrnatě, tak aby to pak nevyznělo, že prostě kritizují a tak, tak se ke mně dostala hláška, protože já jsem tedy nebyla, to byla kolegyně, oni se pořádali z jejich strany i pravidelná setkání. Já jsem tedy nebyla, ale dostala se ke mně hláška, že asi jsem nebyla jediná, která se na tohle to zaměřila z těch účastníků a že si asi někdo víc stěžoval. Bylo nám řečeno, že nevěděli, že dělají s dětmi, aby se museli představovat. Já asi rozumím, že je to velký tlak vyřizovat tamhle v Polsku hotely a takové. To jsou takové věci, které mě zarazily. To bylo první, co mě v autobuse kolegyně říkala, že mi to nepříjde jako slušnost. Já když to převedu, že dělám s dětmi a my někam jedeme a říkám, netoulejte se, pozdravte, poděkujte, můžete být hloupí, ale buďte slušní. Tak mi to tady přišlo takové hodně zvláštní.

T: Maličkost, co se týče efektu má velký dopad.

R: Asi tak. Nechci říct, že by to zkazilo cestu, to vůbec. Polsko bylo fakt super, byla jsem ráda, ráda jsem se setkala s kolegy, bylo to zajímavé, když nám vysvětlovali, jak ten systém u nich probíhá. Vůbec to na to nemělo vliv. Ale já z mé strany už na toho člověka koukám jinak a přijde mi, zvlášť když se pak ke mně dostala taková hláška.

T: Dokážu si to představit. Když už jsme u té spolupráce s ministerstvem, vy jste nějakým způsobem ještě spolupracovala jinak?

R: Já v rámci Ministerstva vnitra spolupracuji v rámci manažerství.

T: Tady jde spíš o MPSV.

R: Já ne, to spíš kolegyně, paní Miková určitě nebo paní vedoucí, paní Strkáčová. Já jsem na těch poradách nebyla. Já ani nevím, jestli jsem měla. Dělali jsme statistiky a zprávy, takže jsem spíš v rámci tohohle, ale to bylo nepřímo. Já vlastně jediná přímá, ale to bylo v rámci té služební cesty.

T: Takže jestli jsem to správně pochopil, tak jste se těch pravidelných měsíčních schůzek neúčastnila, které probíhaly v rámci oblastní skupiny?

R: Já jsem se účastnila těch multidisciplinárních a interdisciplinárních. Co se týká jako na ministerstvu, tak tam se přiznám, že jsem nebyla.

T: Já jenom abych si v tom udělal jasno, jestli myslíme stejné schůzky, respektive tyhle schůzky co myslím, tak probíhaly každý měsíc.

R: Tady u nás na úřadě a bylo to v rámci spolupráce s jinými subjekty, tak to jo.

T: Ne, to není ono.

R: Ministerstvo bylo tady také.

T: Každopádně ty které myslím já, tam se scházeli zástupci těch různých obcí.

R: Ne, tak tam já jsem nebyla. Určitě tam byla paní Miková. Já jsem se scházela tady. Párkrát ta pracovnice ministerstva nebo ta osoba, která organizovala ten projekt, já se přiznám, že nevím, jak se jmenuje.

T: To nevádí vůbec.

R: Tak to jsem se tady účastnila.

T: Co tady ta pracovnice vlastně prováděla?

R: Já si myslím, že to bylo asi metodické poradenství. Byla jsem u toho, kdy nám říkali, že ta statistika, ze školení má probíhat nějaká ta zpráva, jak by to mělo vypadat. A pak se asi i domlouvali nadále na další to setkání.

T: Nevíte, jestli jste využívali služeb krajského metodika, který byl k dispozici té vaší pracovní skupině?

R: Já si myslím, že vedoucí určitě. Já za sebe jo. Já hovořím v rámci té druhé pracovní skupiny, ale určitě vím, že i paní Strkáčová s nimi komunikovala a byli v kontaktu, protože se i domlouvali elektronicky, jak to má vypadat, jaké mají být ty výstupy.

T: Jestli to chápu správně, tak vy jste se na tom přímo nepodílela na této spolupráci?

R: Já jsem dodávala informace. Není to to, že bych si s paní vedoucí sedla a spolu jsme to dali dohromady.

T: Co sociálně právní poradenství? V Pražské oblasti z jedné těch tří byl vlastně k dispozici i právník, který byl k dispozici všem těm třem skupinám.

R: My tady máme vzdělávací společnost. Ta sídlí tady kousek od nás. Takové ty základy jsme schopní s kolegyňami my v rámci naší pozice, ale většinou je nejlépe odkazujeme na odborníka, máme tady bezplatného právníka, který právě v rámci té komunity, tam máme taky kontakty s kolegyňkou, kdy když je třeba, tak si zavoláme. Já jsem vlastně byla dvakrát s klientkou, kdy klientka chtěla, abych byla i přítomna, tak se řešilo nějaké sepsání dohody o výživném, takže jsme požádali o pomoc. Řešila tam ještě svoje soukromé věci, ale nevadilo jí, když budu přítomna. Víím, že ten bezplatný právník tady je, protože jsem u něj dvakrát byla, objednávali jsme se a seznámili jsme se, takže i ta spolupráce po téhle té stránce funguje.

T: Takže řekněme, když bylo po právní stránce potřeba něco řešit, tak jste to řešili touto cestou?

R: Určitě, protože já si myslím, že nepřísluší mně, to jsou určité věci, které mají svoje náležitosti a to je odborník.

T: Co se týče spolupráce, vy jako neprojektová pracovnice, které jste zde pracovala i před tím, tak vlastně vnímáte tady nějaký rozdíl v rámci Obecního úřadu, jestli se změnila ta spolupráce před projektem?

R: Určitě. Já si myslím, že jsem říkala, že v rámci toho personálního, že tady máme na víc dvě kolegyňky, tak to určitě, protože ta práce se rozdělila, ale určitě ta komunikace, ta byla i před tím projektem. Já zas nechci říkat, že před projektem jsme tady zabouchli a s nikým jsme nekomunikovali, nikdo nevolal, nikdo nám nic neříkal. Za mě víím, že třeba ta společnost CPI teď jakoby je ta spolupráce lépe nastavená a už to není o tom, že kdysi to fungovalo, když byl nějaký problém, že se k nám dostal podnět, někdo něco říkal. Teď přímo zavolá to vedení nebo ten pracovník společnosti opravdu zvedne telefon a řekne, já mám problém tam a tam, můžeme tam spolu zajít, co můžeme pro to udělat, v čem vám můžeme být nápomocni, tak to funguje dobře. A i po lajně toho Úřadu práce, to my jsme tady na chodbě, takže není problém otevřít dveře a říct si informace, podnět a tak. Ale je pravda, že v rámci těch porad se to jakoby víc rozjelo, víc jakoby komunikujeme. Spíš nejmíc oslovujeme tu společnost.

T: Když vlastně vezmu jako otázku politické podpory, co se týká od města, jaká tady je?

R: Já si myslím, že dobrá, co se týká všech těch dokumentů. Myslím si, že v tomhle tady není žádný problém od vedoucí, pak máme ještě nejvyšší vedoucí.

T: Je ta podpora vlastně dlouhodobá, respektive mění se nějakým způsobem třeba po volbách, jestli je tady nějaká návaznost?

R: Já se přiznám, že do politiky jako nedělám, na volby tedy jdu, ale já si myslím, že tady co se týká toho, tak jsem za tu dobu, co jsem tady, nepocítila, že by byla nějaká změna. Já nevím, není to o tom, že by třeba někdo fungoval jinak před volbami, jak se říká, blíží se volby anebo se to změnilo po volbách. Já fakt po celou dobu, co jsem tady nikdy nezachytila, že by se něco změnilo. Myslím to sama za sebe.

T: To je naprosto v pořádku. Co se týká ještě spolupráce, jaká je spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb? Četl jsem, že tady máte docela velký repertoár organizací, které se na tom podílejí.

R: Přesto ta obsazenost ale to není problém asi nikoho, to je prostě využívání těch služeb. To si myslím, že taky není problém. Spolupracujeme s poliklinikou, já konkrétně třeba v rámci klientů spolupracuji i s doktory, psychiatrickou léčebnou. Vůbec není problém. Není to o tom, že bych zvedla telefon, jak si každý myslí a řekla bych, dobrý den, já mám tam a tam, chci to a to a oni řeknou, jo samozřejmě, hned přijďte. Nikdy jsem se nesešla, že by druhá strana striktně řekla ne, nezáměr nebo jo, dobrý, přijďte. Vždycky jsme se jakoby snažili pomoci a tak. A to si myslím, že bylo asi i před tím anebo spíš jak jsem měla rodiny s dětmi a mám teď jednotlivce, tak většinou takové ty zdravotní problémy mají spíš ty jednotlivci, bez přístřeší atd., tak víc jsem teď v kontaktu s tou společností CPI, protože řešíme bytovou otázku, hledáme bydlení pro ty lidi a s rodinami jsem řešila takové to chození do školy, chod domácnosti, jestli ta maminka umí využívat dávky atd. Takže teď to mám zaměřené na to, takže nemůžu říct, jestli ta spolupráce byla před tím jiná a teď je lepší. Já jsem za celou dobu jako neměla problém, že bych někam zavolala. Stalo se mi, že třeba řeknou, že mají plno, co máme dělat, nepomůžeme vám.

T: To je problém, se kterým prakticky bojují všichni. S ostatními Obecními úřady respektive co jste uváděli v tom článku, tak tady máte 11 obcí, které spadají pod vaši obec s rozšířenou působností a jaká je spolupráce s nimi?

R: Bude to znít divně, ale dobrá. Já tím, že máme ty obce, kdy ti klienti přestože jsou třeba trvale Hora Sváté Kateřiny, tak Úřad práce spadá pod město, jdou za námi a teď je občas potřeba spojit. Já třeba například jsem měla dobrý i se starostkou Hory Sváté Kateřiny. Tam nebyl problém, když jsme řešili nějaké jednotlivce, že je tam nějaký problém s finanční otázkou, oni si nevěděli rady, požádali nás o pomoc, jeli jsme tam, viděli jsme se. Asi to zní jako divně, ale já fakt nemůžu říct, že by byl problém, ať je to Mariánské Račice se starostkou jsme jeden čas s kolegyněmi z OSPODu byli v kontaktu, když se řešily nějaké děti, nějaká rodina, která je místní přijela do Račic a chtěla tam sociální byt.

T: Ohledně té komunikace, oni kontaktují vás, když mají nějaký problém nebo vy aktivně?

R: Většinou asi za tu dobu jsem kontaktovala já, ale to je normální, protože chceme my. Klienti přijdou většinou za námi, že se tady objevili, že jsou bez přístřeší nebo rodiny s dětmi odněkud přijely a jsou trvale na Kateřině a jestli tam můžou a jestli tam něco je nebo Mariánský Lom, Nová Ves. Ale zrovna ta Kateřina se mi stalo, kdy přímo paní starostka, teď už je tam někdo jiný, ale i bývalý pan starosta fakt neměli problém elektronicky nebo mi i zavolali na služební telefon i kolegyni, nebylo to přímo mě, když řešili nějaké klienty. A stalo se mi, že chtěli se mě zeptat, že tam třeba řeší děti a na koho se mají obrátit.

T: Dá se dát tohle do souvislosti s tím projektem?

R: Nevím. Já jako když potřebuji, tak zavolám a zeptám se, buď anebo. Přiznám se, že jestli je to v souvislosti s tím projektem, je to možné, že se tím víc, jak jsme měli víc podnětů, jak jsme častěji a i teď vlastně se setkáváme, říkáme si, voláme si, píšeme si, dostáváme ty podněty i ze strany Úřadu práce a to fakt funguje. A hlavně ty lidi známe. Já si myslím asi jo.

T: Už jste tady zmiňovala ten Úřad práce, a že ta spolupráce je s nimi dá se říci nadstandardní?

R: Hm.

T: Byla byste schopná tu spolupráci jednou, dvěma větami popsat, jak to funguje s nimi?

R: Já zase z vlastní zkušenosti nemám problém. Zrovna dneska jsem řešila klienta a volala jsem přímo vedoucí Úřadu práce hmotné nouze a opravdu když prostě můžou, tak pomůžou. Když to třeba technicky nejde, protože mají nad sebou zase nějaká pravidla a podmínky, tak opravdu tam není problém se domluvit nějakou jinou cestu. Já za sebe i v kurátorství musím říct, že když potom někdy ti klienti vypráví, tamhle ta říkala, že to nejde a pak se to vyřeší, tak musím opravdu říct, že ano. Zní to asi zase špatně, vždycky se najde někdo i mně se to stalo, že jsem někam zavolala a narazila jsem na člověka, který zrovna neměl v tu dobu náladu. I přesto jsme se dostali k nějakému postupu.

T: Každopádně vstřícnost z obou stran.

R: Jo. A je to i tím, že třeba já sama to na sobě přikládám, paní Miková vám si řekne asi to samé, ale já jsem ty dávky dělala, vyplácela, takže k tomu i přispívá, že já vím, jak to funguje, vím, jak to probíhá, takže když volám a konkrétně něco chci, tak už vím, že tohle to třeba nepůjde a potřebuji poradit. Paní Miková vám řekne i jinou zkušenost. Já fakt co se týká pracáku, tak nemůžu říct, někdy se stalo, když to řeknu blbě, jsme zakroutili očima, ale vždycky se najde někdo, kdo tam hodí vidle. Jsme jenom lidi.

T: Co spolupráce s policií, jak státní tak s městskou?

R: Já s nimi spolupracuji v rámci toho manažerství. Já nemám problém. S tou policií České republiky asi nejsem v kontaktu tak jako s městskou policií. Máme tady městskou ubytovnu, ona to spravuje. Já s paní Hejčovou, což je preventistka městské policie máme ten projekt, máme tu celou skupinu ty děti, ona v tom Janově.

T: To je ta vyloučená lokalita?

R: Tak. Já jsem hodně často v kontaktu s tou paní Hejčovou a pak v rámci ubytovny, když zastupuji paní Mikovou, i když to řeším já, protože mám bezpřístřešáky, kteří využívají azylové bydlení při městské ubytovně a vlastně jakoby to využívání konzultuji s městskou policií. Když je nějaký problém, tak opravdu jsme schopní si to říct narovinu. Není tam nic, že bychom si házeli klacky pod nohy, vůbec ne, naopak.

T: Takže vám i vycházejí vstříc ohledně třeba doprovodu?

R: Ano. A dokonce se i třeba nabídnou. Mám fakt zkušenost, že je taky někdo, o kom já nevím, že je víc agresivnější a ta městská to ví, tak třeba kolega když je tady, tak řekne, hele, když ten dotyčný přijde, tak radši si nás zavolejte. Asistence vůbec není problém. A to si myslím, že tady asi řekne každý. Máme výhodu, že je máme tady i v podstatě za barákem, je to i blízko. Opravdu když zavoláme, že je chceme. Asi to zní divně.

T: Možná to může znít divně, ale pokud vám to takto funguje dobře.

R: Já jediné, co můžu říct, že vždycky se najde někdo, kdo nemá v tu chvíli dobrou náladu.

T: Jaká je spolupráce s neziskovými organizacemi? Co jsem četl, tak jich máte taky pěknou řádku.

R: Jo. Je tam charita Most, v Janově je diakonie. Já osobně tady bych byla upřímná, když bych řekla, že v mém případě je to o informovanosti. Občas se mi stane, že ti lidi přijdou, řeknou mi nějaký problém, pak z nich vypadne, že spolupracuji s charitou a já řeknu, proč jste to neřekli tam, vždyť oni mají stejné kompetence jako my? Nemusíte dojíždět, vyhazovat peníze, finanční prostředky. No, oni řekli, že to nejde nebo oni to ani neví. Já sama za sebe, když bych jako mohla to charakterizovat, tak mi to přijde, že ta charita je spíš taková doprovodná, že doprovodí toho klienta, poskytne i třeba to ošacení, ty potraviny. To není problém, ale já nevím, jestli to mám nastavené prostě dojít k tomu problému, vyřešit ten problém.

T: Řekněme, že se úplně nehrnou do nějaké té přímé práce.

R: Tak. A občas jsou věci i za tu dobu, co jsou tady, tak jsou věci, že ty klienty za námi pošlou s věcmi, které jsou úplně jasné a mě je divné, já to vyřeším, je mi líto tomu člověku zase vysvětlovat, proč vás sem posílali. Možná jsou špatně informovaní. Já se přiznám, že vůbec nevím, některé ty kolegyňky tam znám, asi není problém zavolat. To naše ta organizační složka v Janově, ta patří k nám. Prostě si zavoláme, jsme v kontaktu s jejich paní vedoucí. Zase abych tady úplně neshazovala tu jejich práci té charity. Spíš mi občas přijde, že asi to nechtějí řešit nebo neví, tak je pro ně jednodušší, než zvednout telefon a zeptat se. I přes to, že jsou v tom Janově v místě, kde ti klienti jsou hodně bez finančních prostředků a ví, že ti klienti sem pojedou na černo nebo půjdou pěšky. Tak to mi spíš přijde divné. Většinou jsou to rodiny s dětmi, protože ty jednotlivce s nimi moc neřeším. Oni jsou tady, jsou to výkoňáci, někteří se tady třeba vůbec nezdržují, jenom si přijdou pro to základní.

T: Ještě jaká je spolupráce s odborníky? Vy jste zmínila tu psychiatrickou péči plus lékaře a vlastně i tu právníckou pomoc.

R: Asi je normální, tak jak to má fungovat, že vlastně když je potřeba toho klienta doprovodit, tak prostě na základě souhlasu, že můžeme, tak zavoláme zdravotní sestře, objednáme nebo zjistíme ten postup. Já osobně jsem v kontaktu s praktickými, protože samozřejmě ti výkoňáci potřebují praktického lékaře zvláště, když jsou jako dlouhodobě ve výkonu, tak samozřejmě praktického nemají. Když se chtějí pak někde pracovně uplatnit, tak potřebují lékaře a tak. Teď zase to je problém systémový, že je hodně lidí a málo praktických lékařů. Je to blbý, ale praktičtí lékaři umírají, protože věkově jsou staří nebo jdou opravdu už do důchodu. A teď hodně máme problém, že tady máme jednoho praktického lékaře, který zatím přibírá, a když jsem to jednala s VZP, tak mi řekli, že bohužel, že s tím nic neudělají, že klienty budeme muset posílat do Duchcova, do Ústí a tak.

T: Že tady máte jenom jednoho praktického lékaře?

R: Ne, je jich tady víc, ale mají stop stav. Když třeba jsem se informovala o tom, že když jsou někde trvale ta spádovost, působnost, tak mi bylo řečeno, že to už jakoby není a že když ten praktický lékař řekne, že nepřijímá, tak nepřijímá. My s tím nemůžeme nic dělat. Oni jediné můžou pomoci, což pomáhají a funguje to, že nám poskytnou, ona ta pracovnice je ochotná, schopná nám říct v místě toho bydliště, kdo v současné době přibírá, kde není problém a navrhnout třeba bližší. To není problém. Zrovna třeba s psychiatrem, když někoho doprovodíme. Tam to funguje dokonce tak, že sestřička třeba zavolá a zeptá se, jestli i můžeme

s tím dotyčným přijít. S nimi jsme víc v kontaktu a umíme s nimi, víme, jak se chová, víme, co třeba na něj působí a nepůsobí.

T: Ono je asi navázaný důvěrnější vztah.

R: Tak. A je pravda, že někteří i třeba i chtějí. Já jsem měla, i že přítelkyně mého klienta mě požádala, jestli s ní nemůžu jet do Mostu na soud, protože měla řízení ve věci výživného a svěření syna, což bych v podstatě jako cílovku mohla říct, že ne, ať jede kolegyně, ale tím, že ten vztah tam byl, tak jsem s ní jela a vůbec nebyl problém u toho soudu. V tomhle tom to funguje, že to oni asi neberou, že bychom tam jim vtrhli, ale spíš to chceme pro dobro toho klienta.

T: Je současná komunikace se všemi těmi aktéry, které jsme teď nějak probrali vyhovující pro vás, i to nastavené sdílení informací atd.?

R: Hm. Já nemám problém. Když něco potřebuji a dá se to řešit po telefonu, samozřejmě nesdělujeme si žádné cenné informace, když potom je to potřeba, tak to funguje i formou žádostí, že i nás kontaktují, mám tady někoho, potřebujeme to, napište žádost, je to potřeba, tak to jde přes moji paní vedoucí. Jak se tváří ti ostatní na druhé straně to nevím, jestli se jako smějí a něco tam ukazují, to fakt nevím. Je to možné.

T: Vnímáte zde nějaké bariéry v té komunikaci? Vy jste vlastně říkala nebo co jsem tak postřehl, tak tou oficiální cestou, což předpokládám, narážíte na GDPR, tak jestli tady jsou nějaké takové bariéry?

R: Já si myslím, že to funguje normálně, jak to fungovat má. Všechno jde přesně, jak říkáte, aby se zachovali, což já tomu zase rozumím. Občas jsou tam ožehavé informace, že kdyby se dostaly ven. Opravdu to funguje. Zase je to problém systémový, kdy to jde oficiálně přes tu naši poštu, poštovnu. Než mě se to dostane, než nějakou dobu se to vyřídí. Ale je tam ta lhůta. To spíš jenom takové technické.

T: A i přesto si myslíte, že se k vám dostávají všechny informace?

R: To já nevím přece, když se ke mně nedostanou.

T: Respektive informace, které potřebujete ke své práci? Řekněme, že u některých věcí ty osobní údaje nejsou, ale řešení konkrétních případů tam už se bez toho neobejdete.

R: Tak zatím se mi to nestalo. Když mě někdo požádal v rámci součinnosti sdílení nějakých informací, tak to mělo vždycky takové základní informace, které já jsem potřebovala. A když bylo něco, co bylo potřeba navíc, tak jsem to nějak v rámci na základě souhlasu s klienty. Dvakrát se mi stalo, že se mi tady objevila žádost ze strany jednoho města a já jsem absolutně nevěděla proč, tak jsem to prostě poslala nazpátek s průvodním dopisem, že si prostě myslím, že v tomhle tom nejsem kompetentní. Pak se to jako vysvětlilo, poslali mi jinou žádost nebo zpětnou vazbu, že ano, že to bylo myšleno někam jinam. Vždycky se to tak nějak vyřeší, aby se zachovalo to GDPR, které je nechci říct protivné, ale je to místní, ale je pravda, že to ztěžuje život.

T: Teď bychom se nějakým způsobem přesunuli k vašim kolegyním. Kolik těch kolegyň přišlo? Vy jste říkala 2, je to pravda?

R: Ano.

T: Věděla byste, jaké byly jejich typové pozice?

R: Já předpokládala, že je vzali jako sociální pracovnice v rámci toho projektu. Cílovku měli rodiny s dětmi, pak tam byly osoby postižené a senioři. Já nepředpokládám, že jestli jo, tak já nevím. Já se přiznám, že co se týká personálního, nebo pracovní náplň třeba víme, protože víme, kdo s kým pracuje. Když někdo se ptá, tak já řeknu, že prostupné bydlení dělá kolegyňka, já ji zastupuji, takže já to taky můžu vyřešit. Ale tyhle personální nevím. To spíš vedoucí.

T: Jaký byl vlastně přínos příchodu těchto 2 nových pracovnic?

R: Že nás je víc a že ta práce je taková myslím si ustálená. Logicky se pokrylo víc té sociální práce, než když tu práci dělá jeden, ale 4, tak to musí být znát.

T: Takže i ulehčení práce těm ostatním pracovníkům.

R: Já nechci, aby to vyznělo, že se tady máme krásně. Podle mě se pokrylo víc a zvládá se víc a rychleji.

T: Takže rozšíření sociální práce ve městě?

R: Určitě.

T: Kolik vás tady vlastně na sociálním odboru je?

R: A chcete jako oddělení sociální práce nebo celého odboru?

T: Sociální práce.

R: Tak na sociální práce máme tady 3 opatrovnice, ale ty vás nezajímají. 4 a pátý je pan Janota, ten je v příměstské ubytovně sociální pracovník. Teď abych na někoho nezapomněla, abych pak nedostala vynadáno. Dohromady je nás 9 i s naší paní vedoucí, z toho 3 jsou opatrovnice, jeden je terénní pracovník a vedoucí. Takže konkrétně na sociální práci, přičemž paní vedoucí je taky z části, ale čistě na sociální práci 4 s tím, že já jsem napůl manažerka.

T: Co jsem pochopil, tak ty dvě nové pracovnice se zde podařilo udržet, respektive udržet ty jejich místa, čím to bylo způsobeno, jestli náhodou nevíte?

R: Nevím. Já se přiznám, že to personální obsazení a dotační prostředky si nevšímám. Já si všímám jiného ranku. Já si myslím, že to u mě není potřeba, abych věděla, kdo tady přesně je a proč to tak je a jak se to jakoby podařilo. To spíš asi paní vedoucí.

T: To se asi pravděpodobně dozvídá kolegyně vedle. Máte tady typové pozice? Abych to popsal, tak v rámci toho projektu bylo jedním z cílů otestování dvou typových pozic, což byl koordinátor sociální práce a terénní sociální pracovník. Terénní sociální pracovník, jak už název napovídá, tak byl víc zaměřen na práci v terénu.

R: Já vím, kam směřujete. Fungovalo to, protože teď máte pravdu, že si vybavuji, že vlastně to fungovalo tak, že kolegyně přišla z terénu, kolegyně to předala a kolegyně to rozdělovala. To je asi přesně to, co chcete slyšet.

T: To je přesně ono.

R: Ta kolegyně je vlastně ta koordinátorka a to si fakt vybavuji, protože vím, že přišla vždycky se seznamem a mě říkala, ty máš to a to a tam ta má to a to. Tak to fungovalo, ale na jména se mě neptejte.

T: Jména ani nepotřebuji.

R: Já jsem nevěděla, kdo je přesně kdo, pro mě bylo důležité, ty udělej to a to a dej k tomu zpětnou vazbu.

T: A nevíte, jak jim to fungovalo?

R: Já si myslím, že normálně. Já bych vám to řekla, když bych byla konkrétně ten terénní pracovník. Já tím, že jsem byla zčásti v tom projektu, tak já jsem tam nebyla stoprocentně zainteresovaná. Ale já si myslím, že problém nebyl, protože vím, že u toho setkání, u porad jsem byla a nikdy tam nedošlo k tomu, že by bylo něco špatně.

T: Myslíte si, že je tenhle model, kdy vlastně jsou pracovníci, respektive jeden model, kdy jsou pracovníci, kteří tu agendu dělají všechnu od začátku, až po finále projdou s tím klientem celý ten proces. A druhý model, kdy vlastně si tam takto víc pracovníků předává informace a vlastně i toho klienta. Co si o tom myslíte?

R: Já vím, kam směřujete. Já sama za sebe asi je to dobrý model, ale já ze zkušenosti za ta léta vím, že ti klienti, jak už jsme si tady řekli, se vypracuje nějaká ta důvěra, mě přijde, když na tom člověku v uvozovkách pracuje na něm víc lidí, že ti lidi jsou zmatení. Já osobně si myslím a to je jenom můj názor, nemusí se mnou souhlasit nikdo, že úplně nejideálnější je, když prostě každý má tu svoji cílovku jako já mám kurátorství a teď ten člověk prostě přijde a jde za mnou, protože má problém, který se týká oblasti kurátorství. Ten člověk si na mě zvykne a je úplně jasné, že ten člověk mě potom bude vyhledávat taky, protože on řekne, já chci spolupracovat s vámi, protože vy jste byla u zrodu. A pak co funguje všude, nechci to nijak podtrhávat, já si myslím, že potom když ti lidé přijdou a já řeknu, promiňte, ale nejste moje cílovka. Tohle musí pro toho člověka znít hrozně. Nechci se jich zastávat, víme, co je to za cílovku, ale tohle když já to tomu člověku řeknu, pardon, ale já prostě vám nemůžu obsloužit, protože vy spadáte ke kolegyni.

T: Už je tam takový ten pocit odmítání.

R: Takže se jako snažíme. Oni berou to, když se zastupujeme, v nejnutnějších případech se to samozřejmě vyřídí. Já si myslím, že když jako je terénní pracovník, které pracuje v terénu, což ta kolegyně, přijde do té rodiny, tam se zjišťuje ta depistáž, což děláme teď všichni samozřejmě. A pak jako přijde a fakt to fungovalo, protože já si pamatuji, že i já sama jsem opravdu těm rodinám volala nebo jsem tam šla osobně, dobrý den, jsem ta a ta. Předem mnou byla kolegyně a vím, že první reakce těch lidí bylo, ono znělo jinak, když Městský úřad, než terénní pracovníce. Teď každý hovoří jinak, jsme se bavili už o tom, že každý má tu prezentaci jinou i to charisma, ale myslím si, že ty lidi, ono se to pak vyřešilo, se domluvilo, proč jste přišla, já nevím a kdo tady byl a paní říkala, ona nepřijde a proč nepřijde. Tak si myslím, že když tam ten dotyčný jde, zjistí problém, přijde k nám. Ono to fungovalo dobře, protože jsme si sedli, vzali jsme jména po jménech, problémy, jejich jakoby plány, co chtěli oni řešit, jestli mají zájem o spolupráci a takhle jsme si to rozdělovali a bylo to v pořádku, každý máme svoji cílovku. Spíš je to můj názor vůči těm klientům.

T: Řekněme, že tento model od začátku do konce je vám bližší než to předávání?

R: Hm.

T: Myslíte si, že se na základě toho, že se vám tady rozšířily ty personální kapacity, změnila kvalita poskytované sociální práce?

R: Já myslím, že jsme byli kvalitní všichni. Jsme kvalitní pořád.

T: Tohle samozřejmě nechci nějakým způsobem zpochybňovat. Tady je to spíš z toho hlediska, že často se stává, že ten sociální odbor je nějakým způsobem personálně poddimenzovaný.

R: A ty služby jsou omezené, protože není třeba čas nebo nejsou lidi. To je to, jak jsem už říkala, že se to rozšířilo.

T: A třeba ohledně těch depistáží, měli jste na ně čas nebo v té míře, kterou byste si představovala, dařilo se ty depistáže realizovat i vlastně před příchodem nových pracovníků, respektive měli jste na to dostatek toho času?

R: Já si spíš myslím, že tohle to je to o tom, že hodnotíte v průběhu, když toho člověka třeba potkáme, nebo nám někdo řekne, je tam a tam, já za ním jdu, tak asi pak v průběhu zjistíte, co je za problém. Já nechci jako říct, že před tím nebyl čas, teď máme spoustu času, to ne. Spíš je to o tom, jak se čemu víc věnujeme. Ve finále se mi stalo, že byl ten dotyčný vyřízený z nějakého problému a nakonec třeba stačilo asistence nebo že jsme s ním někam jela. A úplně krásně se to nabalilo a vyřešilo se to. Pak jsou třeba jiní, kdy opravdu musíte začít od začátku. Teď ty lidi jsou z toho samozřejmě tíživá životní situace, neví, co po ní chceme, musíme i ten rozhovor přizpůsobit. Takže to si jako nemyslím, spíš jde o to, že bylo pak víc možností, bylo nás víc.

T: Je tady něco, co by vám vyloženě bránilo nebo co by vám tady ztěžovalo výkon té sociální práce? Víím, že jste v tom zpravodaji uvedli, že tady máte 3 vyloučené lokality, ten Janov a pak 2 ubytovny.

R: Tak kapacita, ale to zase není v našich silách. Spíš je to o tom, že někteří ti klienti, že občas jsme zoufalí i my, protože opravdu nevíme, jak jim prostě pomoci, protože ten zákon je takový, takže se jim fakt snažíme pomoci úplně v těch nejnutejnějších, v čem můžeme. Bydlení. Sociální byty máme, máme městské ubytovny, ale když potom je ta ubytovna plná, tak neuděláte prostě nic.

T: Rozumím. Asi ji nepřifouknete.

R: To není asi ani náš problém ani váš, ani klientů. To je prostě systém.

T: V tom případě bych se zeptal ještě na druhý problém, který jste tam popisovali, a to je, že se vám tady od roku 2004 dost výrazně zestárla populace, respektive to rozložení té demografické křivky se výrazně posunulo. Co třeba tohle, není to komplikace pro vás nějakým způsobem? I když je pravda, že vy s tím se nesetkáte.

R: Já mám většinou výkoňáky, mám po výkonu trestu osoby, osoby bez přístřeší, mám tam třeba starší lidi. Snažíme se vyřešit, co je problém.

T: Tuhle otázku budu směřovat spíš na kolegyni. Podařilo se díky tomu projektu rozšířit okruh klientů?

R: Určitě. To je v návaznosti nebo v závislosti na té komunikaci, na těch podnětech. A fakt to funguje do dneška. Já pořád říkám tu společnost CPI, ale oni tady mají největší okruh působnosti v té bytové oblasti.

T: Byla byste schopná říct jednu skupinu popřípadě více skupin, pro které byl tento projekt opravdu přínosem, pro kterou byl nejpřínosnější? Abych uvedl nějaký příklad, tak měli jsme tady víc času na těch depistážích, když se nám dařilo více pracovat s klienty, kteří jsou bez přístřeší nebo něco v tomto podobného duchu, jestli tady něco takového je.

R: Já si myslím, že ne víc, aby to nevyznělo, že se zaměřujeme na ty seniory a osoby starší, ale asi tahle cílovka. Je možné, že to bylo i před tím. Já jsem před tím měla rodiny s dětmi a teď mám vlastně to kurátorství. Jak jste říkal ty jednotlivce bez přístřeší a po výkonu trestu, protože oni pak když se zajedou do toho života a resocializují se. Oni chodí za mnou, ale většinou se to týká toho kurátorství, když potřebují na Úřad práce z výkonu trestu, ale jinak v tu dobu, kdy oni mají už nájemní smlouvu, tak je směřuji ke kolegyně.

T: Ohledně preventivních aktivit, jak to u vás s nimi tady vypadá, respektive jaký je tady rozsah případně, jaké preventivní aktivity se tady realizují?

R: Co se týká dospělých, tak tam fungují senioři, ale to je zase Městská policie, to vám řekne paní vedoucí, tak to tam fungují preventivní aktivity. Jsou tam různé aktivity, projekty paní Michala Hejčová, preventistka městské policie spolupracuje hodně s touto cílovkou. Co se týká mě, tak tam preventivní je to, že se snažím i v průběhu výkonu trestu, když pak budou po, tak zajistit jim rovnou, aby měli, kde fungovat, jak fungovat, aby právě nedocházelo k tomu, že budou bez přístřeší, budou bez prostředků, že se tady najednou objeví po několika letech a nebudou vědět, kam se vrátit. Víme, jak to dopadá občas. A hlavně ty děti. Já v rámci mého jsem zaměřená na tu cílovku, jak jsem říkala.

T: A když se zaměříme na tu dětskou cílovou skupinu. Vy už jste na začátku vlastně zmínila třeba ty příměstské tábory, které by se nějakým způsobem daly označit jako preventivní akce. Je tady ještě něco podobného, co by se dělalo?

R: Určitě. Dělá kolegyně z OSPODu víkendové pobyty, já mám taky víkendový pobyt. Víím, že kolegyně kurátorky pro mládež různě chodí na besedu do škol. Spolupracuje se s paní Hejčovou. Tady asi nejvíc to řeší paní Hejčová. To je preventistka Městské policie, ta spolupracuje přímo se mnou, spolupracuje s kolegyněmi, chodí do školy, má besedy, má přednášky, spolupracuje s policií České republiky. Jsou různé akce, jsou různé aktivity. Teď jsme tady třeba měli protidrogové dny, byly do toho zainteresované školy, které měly zájem. Já v rámci mého projektu, ale nemusí to být projekt, já v průběhu roku s dětmi se stýkám a snažíme se různě plnit ten čas jejich. V rámci toho se vidíme i s rodinami. Kolegyně dělá depistáže, co se týká rodin, protože většinou když vidí, že se bavíme s dětičkami, tak při té příležitosti, a můžete nám poradit, my máme problém, kamarádka říkala. Tohle to fakt funguje. Můžu i říct ještě pozitivum na ten projekt, že kolegyně když se vlastně zjišťovaly ty rodiny, jsou tam rodiny s dětmi, tak se zjišťovaly jejich problémy, pokud by chtěli pomoci, takže se potom i ve finále došlo k tomu, že se pomohlo nejen té rodině, ale třeba i ty děti potom začaly chodit ke mně, že se zjistilo, že jim tím pomůžu. Tak to jako funguje.

T: Dalo by se říct, že se vlastně na základě projektu změnil i počet těchto preventivních aktivit? Opět období před projektem a po, jestli na to měl nějaký vliv.

R: To já vám neřeknu. Změnil se mi počet dětí. To můžu říct, protože ono se to mění, záleží na dětech samozřejmě.

T: Myslíte si, že ta prevence je zrealizována v dostatečné míře?

R: Já si myslím, že jo. Já si myslím, že se tady hodně nabízí.

T: Teď pár otázek ohledně vzdělávání. Asi bychom začali nejdříve supervizi. Máte tady v rámci sociální práce supervizi?

R: Ano.

T: A měli jste ji už před projektem nebo jste ji začali provádět s projektem?

R: Byla před projektem, ale nebyla v takové míře jako v projektu.

T: Dokázala byste říct, co se tady změnilo?

R: Asi v tom člověku, protože já sama za sebe, byla tady jedna nebo dvě supervize a ten člověk mi nevyhovoval, ten lektor a v rámci projektu byl nasmlouvaný jiný člověk a ten byl v pořádku.

T: Takže řekněme v té osobě toho lektora. Ta supervize tím způsobem, jak byla nastavena v projektu, tak vám pokračuje teď?

R: Pokračuje, ale asi ne úplně v takové míře. Teď zrovna budeme mít. Spíš je to o tom, že je to na dohodě. Nestalo se, že bychom neměli delší dobu. Teď zrovna se plánuje.

T: Tak jak ta supervize probíhá, tak vám to vyhovuje, i ten formát?

R: Probíhá to tak, jak má. S tím já problém nemám.

T: Dokázala byste mi popsat, jak ta supervize probíhá?

R: Já nevím, jestli můžu.

T: Tam jde spíš jenom o ten formát, jestli si na začátku můžete říct, co byste chtěli probírat.

R: Určitě. Probíhá to úplně v pohodě. Je to o tom, abychom nebyli ve stresu, a myslím si, že ten lektor se vždycky snaží. Je to vždycky o nás, není to o tom, že on by přišel ten dotyčný a řekl by, dobrý den, já jsem ten a ten, řekne, já tady mám řešit to a to, protože je tady asi problém. To se nikdy nestalo. Vždycky je to o tom, že je to o nás, co si řekneme my. Ta supervize co nás tedy učili, probíhá dobře.

T: A když už jsme u těch potřeb, tak přejdeme ke vzdělávacím. Jakým způsobem jsou zde zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? Jak zde vůbec funguje systém vzdělávání?

R: My musíme podle zákona splnit požadované vzdělávání v počtu hodin školení a to tady probíhá tak, že paní vedoucí se nás konkrétně zeptá, co a většinou ona to ví. Jsem spokojená, protože tentokrát je to napasované. Já pracuji s dětmi, takže jsou to školení, které se týkají dětí taky, ale třeba i dospělých. Probíhá to tak, že paní vedoucí vyhledá společnost, vyhledá seznam možných kurzů, možných školení a pak vlastně hromadně si k tomu sedneme a řekneme si, o co kdo má zájem nebo kdo co už má, protože každý rok musíme splnit určitý počet. Já osobně si myslím, že je to prostě zbytečné, protože každý tady má školy, asi ne každý má vysokou. Je to dobré v tom, že si rozšíříte tu působnost, takové ty techniky, to jo. Takže to funguje.

T: Řekněme, že tady máte nějaký rámcový plán vzdělávání?

R: Ten se musí dodržet a ten dodržujeme.

T: Ale vy se na něm hodně individuálně podílíte?

R: Přesně tak, protože si vybíráme školení, zjišťujeme, jestli je to možné, není to možné ohledně té naší pozice. Nebudeme chodit na školení, které se nás třeba netýká, byť by nás to zajímalo. To funguje, to má v režii naše paní vedoucí, která to po konzultaci s námi dává dohromady.

T: V rámci toho projektu jste, jak jsem pochopil, absolvovala i některé vzdělávací akce. Už jste zmínila vlastně ty zahraniční cesty. To jste říkala, že to bylo Slovensko a Polsko?

R: Ano. Ono už je to docela dlouho.

T: Já tady před vás dám ten seznam. Myslíte, že byste byla schopná udělat křížek i u těch jestli jste byla ještě na něčem a jestli si na to samozřejmě vzpomínáte?

R: Olomouc a Hradec stoprocentně ne, to bych si pamatovala, kdybych jela takhle daleko. V té Praze asi jo, ale já fakt nevím.

T: Když tak tyto workshopy byly většinou spojené i s nějakou prezentací, které vytvářely ty dané oblasti, tak jestli třeba tohle by vám mohlo napovědět. Nevíte? V tom případě úplně v pohodě. Zeptám se na ty zahraniční cesty, byly pro vás přínosné?

R: Ano.

T: A v čem?

R: Setkala jsem se s kolegy a bylo to fajn být v zahraničí, ale tady to je o to víc zajímavější, jak je to všude ve světě. Bylo zajímavé se setkat s kolegy, s klienty, zjistit vlastně, jestli ty potřeby jsou stejné nebo jestli ty postupy jsou stejné. Já se třeba přiznám, že na Slovensku jsem byla úplně vyřízená v uvozovkách z toho, že v tom jednom azylovém denním centru si tykali, tykali těm klientům, a když jsem se na to ptala, tak ta jedna kolegyně mi říkala, že to mají dovolené a že jim to přijde jako víc lidštější. Nevím, jestli to probíhá všude u nich, ale opravdu v tom jednom centru to tak bylo. Tak se ptali i nás a já jsem říkala, že některé, které známe dlouhodobě, tak jim vykám, ale říkám jménem nebo v případě, že je to dovolené, nicméně oni mi neříkají jménem, to jako ne. Ale když jsou to lidi, kteří jsou trošku mentálně zaostalí nebo jsou to starší lidé, kteří známe dlouhodobě i z jiné spolupráce, tak pro ty lidi je to takové lepší, že to s těmi lidmi myslíme vážně. Není to dobrý den, vy, ale pane Michale, vy. Občas se to stane, že neřeknu příjmením, ale znám ho déle. Nevím, jestli je to dobře nebo ne. Tykání mi bylo řečeno, že je špatně. Ale tohle to, když ten klient souhlasí, tak je dobré, že to on sám chce.

T: V nějakých praktických věcech, co jste měla třeba možnost vidět v těch zahraničních cestách, je tam něco, co ovlivnilo vaši samotnou praxi nebo vaši práci, že byste si řekla, tohle co tady dělají, je fakt super, to bych u nás mohla dělat taky?

R: To asi ne. Tam je to o tom, kdo má jaké prostředky, kdo jaké má možnosti. Tam jsme byli, nevím, jestli Slovensko nebo to bylo Polsko, byli jsme se tam podívat v jednom zařízení pro děti a to bylo hrozně hezké. Tak jsme se dotazovali samozřejmě na dotační prostředky, všechno to bylo z dotačních prostředků, proto to bylo tak hezké. Spíš je to o těch prostředcích tam. To tykání je tam jiné, ale nechci říct, že tam takto hovoří na úřadech, to ne, spíš to bylo jenom v tom daném centru, kdy oni znali ty lidi dlouhodobě, tak si prostě tykali, nevadili jim to. Řekli mi, že jim to nevádí. Zarazilo mě to hned při vchodu, tak jsem se na to dotazovala.

T: Už se blížíme do finále. Jak celkově hodnotíte tento projekt?

R: Asi kladně. Je pravda, že ty kolegyně tady zůstaly. Podařilo se to udržet, což je super. Ty podněty, spolupráce se taky zvedla. Ten Úřad práce já jsem s nimi problém nikdy neměla, s ostatními subjekty taky

ne. Jsou společnosti, které zase víc nám volají. Možná jenom abych nepěla ódy, že pro mě ten model, kdy jedna jde do terénu, přijde, řekne to druhé a ta druhá to řekne, třetí, čtvrté, to je pro mě až jako nesmyslné. Ale pokud to někde funguje, tak proč by ne.

T: Co si myslíte, že je z tohoto projektu největší přínos pro klienty?

R: Asi ten zájem. Teď si asi budu protiřečit, když řeknu, že ty lidi, když se u těch klientů vystřídal několik, tak to pro ně není dobré, ale zase oni pociťují ten zájem.

T: Co si myslíte, co se podařilo z hlediska rozvoje té péče, jestli se ji nějakým způsobem podařilo rozšířit ještě? Vy jste tam zmiňovala, že se rozšířil ten okruh klientů, řekněme i o nové klienty, tak jestli třeba to?

R: Určitě. A asi ta větší spolupráce si myslím. Ty lidi vnímají to, že víc ty subjekty mezi sebou spolupracují. Že to není o tom, abych to neřekla úplně ošklivě, jako že ona říkala, že ona říkala. Spíš je to o tom, my jsme spolu hovořili, je to tak a tak. Nikdy to není o tom, že někdo přijde, má problém a řeknou, ona říkala něco jiného, než říkáte vy. Je to o tom, že oni vnímají, že není problém pro nás v rámci jejich potřeb spolupracovat a komunikovat. Tam je ten krok z naší strany a i z těch ostatních.

T: Tohle všechno, čeho se v tom projektu podařilo dosáhnout, myslíte si, že je to pro vás udržitelné i do budoucna?

R: Já si myslím, že jo.

T: V té hladině, co jste si nastavili?

R: Já si myslím, že určitě. Já doufám, že nikdo neřekne nic jiného. Já jsem tady jediná a teď budu za exota. Já si myslím, že ta spolupráce, i jsme se o tom bavili, že prostě ta spolupráce tady je, kontaktování tady je. Pokud tomu budeme otevření, tak si myslím, že to tady bude pořád, a že i když se ti lidé mění, měníme se tady i my, tak si myslím, že ty lidi si to mezi sebou řeknou. Pokud to budeme mít takto nastavený, tak jo budeme v tom pokračovat.

T: Zapojila byste se do nějakého jiného, podobného projektu znovu, kdyby byla možnost a vaše obec by se do toho přihlásila?

R: Když to bude mít přínos, tak jo. Fakt nevím, nemůžu vám říct jo nebo ne.

T: Já vím, že tohle je hodně hypotetická otázka.

R: Nebudu říkat, že ne. Já jsem nastavená tak, že to řešíme v tu danou chvíli provozně. Bavíme se, co by bylo, nebylo.

T: Spíš jenom na základě toho, že vidíte, jak fungoval tenhle projekt, jestli by vám dávalo smysl se třeba účastnit i příště.

R: Chce to konkrétně, na co by byl ten projekt zaměřen, co by bylo cílem, přínosem, jak by to probíhalo, jaké by měly být výstupy.

T: V tom případě úplně poslední otázka, jestli chcete ještě něco říct, co třeba tady z mé strany nepadlo?

R: Asi ne. Já myslím, že to bylo vyčerpávající, řekla jsme si svoje. Já jsem měla na srdci to s tou personální ohledně ministerstva. To mě hodně jeden čas tížilo, to mě mrzelo, ale jinak asi ne.

T: Tak v tom případě já děkuji za vaše odpovědi, za váš čas a snad se tady tyto výsledky podaří udržet a budete mít nějaký vliv i nahoru.

R: Budeme se snažit.

6.2.14 R29

T: Jaká je aktuální vaše pracovní pozice?

R: Já jsem na projekt, na jiný projekt, který se vůbec netýká toho předchozího projektu. Úplně nový projekt, který se tu objevil. S tím předchozím projektem nemá nic společného.

T: A jak se to jmenuje ta pozice teďka?

R: Já jsem teď klíčový sociální pracovník pro oblast bydlení, takže realizujeme vlastně koncept bydlení a pro to bydlení jsem sociální pracovník. Máme tady vytvořené kontaktní místo na bydlení a ještě máme kolegu z domovní a bytové správy, ale to není sociální pracovník. Ten dělá ty věci skrz tu domovní a bytovou správu. Takže já jsem pro ty lidi takový styčný bod té sociální práce tady v oblasti bydlení.

T: Jak se vám daří tady ubytovávat? Máte tady kapacity?

R: Jak se to vezme. Máme nějaké ubytovny. Máme domovy pro seniory. Máme byty s pečovatelskou službou. To bych řekla, že máme v dostatečné míře tady, ale je to všechno plné.

T: Jasně, o to je zájem.

R: Je to těžké a ještě problém je s tím, že ti lidé hodně často chodí a třeba příští týden budou vystěhovaní a to je problém. A za týden se s tím bohužel není nic dělat.

T: To přišli až tak pozdě oni s tím, že budou za týden vystěhovaní?

R: Ano.

T: Neřešili to dřív?

R: Ne. Většinou si myslí, že jim pomůžeme okamžitě a seženeme něco od zítřka, ale většinou ty ubytovny jsou plné sezónních dělníků a takto na rychle to nejde.

T: Jaké je původně vaše zaměření?

R: Sociální práce, já jsem sociální pracovník.

T: Takže vlastně teď je to tak, že jste se jenom specializovala nuceně.

R: No. Já jsem se specializovala, ale jinak jsem klasický sociální pracovník.

T: A můžu se zeptat, do toho projektu jste přišla úplně od začátku, když se začal realizovat? To bylo někdy v roce 2017?

R: Od 1. ledna 2019 jsem tady, takže od 1. ledna 2017.

T: Jakou jste tam měla pozici v tom projektu?

R: Já jsem byla případový sociální pracovník.

T: A když jste se do toho zapojila a přihlásila se do toho výběrového řízení, tak jaká byla vaše očekávání?

R: Já jsem věděla nebo myslela jsem si, že budeme dvě, že kolegyně bude dělat ten terén a já budu dělat víceméně ten case management, jenže se nám ty pozice neosvědčily takto, protože ve chvíli, kdy opravdu kolegyně v tom terénu s nimi navázala kontakt, tak oni potom, že ji nechtějí.

T: To je přirozené, což chápu.

R: Takže jsme to udělali tak, že jsme obě dvě dělaly všechno, takže jsme ty pozice nerozdělily. Bylo to lepší. Každá jsme si navázala ty svoje klienty, navzájem jsme o nich věděly, takže jsme se mohly zastupovat.

T: Takže ta očekávání se vlastně změnila, nebyla naplněna?

R: Upřímně řečeno o tomhle jsem až tak nepřemýšlela, co tak jako budu dělat. Líbí se mi sociální práce s lidmi a to bylo pro mě důležité. Co mi bude přinášet ta pozice, o tom jsem tak nepřemýšlela.

T: Byla to nějaká příležitost?

R: Ano.

T: Takže čistě mohlo být to očekávání v oblasti toho, že získáte práci a tím nějaké zkušenosti?

R: Přesně tak.

T: Naplnilo se to v tomhle tom?

R: Ano, já myslím, že ano. Já jsem chtěla pracovat tady, takže to byla pro mě příležitost.

T: Co bylo součástí vaší pracovní činnosti v tom projektu?

R: Tak my jsme kromě toho terénu dělali nějaké monitorovací zprávy, vykazovali jsme počty klientů, které vedeme a pomáhali jsme svépomocí ty monitorovací zprávy, jezdili jsme na ty pravidelné schůzky na MPSV. Tam jsem jezdila víceméně jenom já a měli jsme ty služební cesty v tom projektu, což bylo super.

T: K tomu se dostaneme určitě. Zeptám se, v tom projektu vznikaly nějaké metodické materiály. Vy jste na nějakých spolupracovala?

R: Ne. To vím, že dělalo MPSV, ale my ne.

T: A pracujete s nimi teďka? Jsou Vám k dispozici?

R: Ne, nevím o tom.

T: Čili vychází zpravodaj pravidelně.

R: To jo. Byli jsme na těch workshopech. Tam jsme vedli, byli jsme v té pražské skupině a vedli tu diskusi tam. A tam se objevily ty naše články v tom zpravodaji.

T: Já si myslím, že jsem nějaké četla.

R: Ale jako že bychom s nimi víc pracovali to určitě ne.

T: Spíš jestli je používáte? V těch dvou posledních zpravodajích jsou kazuistiky nějaké, což může být čistě jenom inspirace pro vás nebo jako příklad k tomu řešení problémů.

R: Nepracujeme s tím. My třeba na těch schůzkách jsme probírali nějaké kazuistiky, protože byly každý měsíc ty schůzky na MPSV a tam jsme ty kazuistiky probírali, ale jako že bychom s nimi nějak dál pracovali to ne. Nenapadá mě, jak je využít, protože každá obec to dělá trochu jinak.

T: Vnímala jste, že byste měla nějakou administrativní zátěž spojenou s tím projektem?

R: Jako nic, co by se nedalo zvládnout. Určitě ne tak, že by mě to zahlcovalo. Bylo to v míře, která se dá.

T: Dalo se to zvládnout?

R: Ano. Když to jeden nestíhal, tak ten vedoucí mu pomohl, navzájem si pomůžeme.

T: Vnímala jste nějaké bariéry, které by bránily realizaci toho projektu?

R: Jako z mojí pozice?

T: Obecně. Jako jestli bylo něco, co vám házelo klacky pod nohy.

R: Jako při realizaci toho projektu samotného asi ne. Jediné co, tak při tom konci ta udržitelnost, že tam není, že se z toho projektu není nic dál, někam navázat. Ale při té realizaci samotné asi ne.

T: Jaký způsobem jste spolupracovali s MPSV?

R: Jednou za měsíc se konaly ty schůzky a to je asi víceméně všechno.

T: Oni nabízeli nějakou podporu, ať už podporu krajského metodika nebo podporu nějakého právníka se sociálním fokusem, tak jestli třeba něco z toho využíváte nebo jste to využívala?

R: Já ze své pozice nevím. To byste se měli zeptat paní vedoucí. Já když mám problém, tak jdu za paní vedoucí, takže z mojí pozice ne.

T: Vnímáte, že se nějakým způsobem změnil na základě toho projektu přístup Obecního úřadu k vám?

R: Ne.

T: Změnila se podpora výkonu sociální práce tady obecně?

R: Jo, to bych řekla, že jo, protože když jsme tady byly o dvě víc na tu sociální práci, tak jsme měly víc času na tu práci s těmi jednotlivými klienty. V té době jsme opravdu měli čas za tím klientem dojít několikrát do týdne a víc se mu věnovat, což nebylo možné před tím.

T: A jak to děláte teď?

R: Teď je to horší. Já si беру ty na bydlení a kolegyně, které dělají tu klasickou sociální práci, tak toho nestíhají tolik, tomu klientovi se nedá tolik věnovat, nedá se za ním docházet. Snažíme se zvat sem spíš, protože není na to tolik času, jako bylo.

T: Tomu rozumím. A jak to nesou ti klienti, když teď říkáte, já jsem na bydlení?

R: Ty svoje klienty jsem si samozřejmě nechala. Ty jsou pořád u mě. Většina těch klientů je už víceméně zaopatřených, takže není tam tak nutná ta intenzivní podpora. Spíš navazují ty nové klienty v tom bydlení. A ti staří klienti, kteří byli před tím, tak už nějakým způsobem jsou zaopatřeni, takže těm to už nevadí.

T: Nepotřebují. To je dobře.

R: Teď jsem narazila na klienty, pro které musím zajet, protože jsou hodně mimo, mimo město, jsou tam hodně ORP a tam už se tak nedostaneme na to ORP jako před tím. Na co jste se ptala? Jsem úplně odbočila.

T: Ptala jsem se, co vaši bývalí klienti?

R: Já bych řekla, že ti co jsem měla před tím, jsou zaopatřeni. Teď se nabalují ti noví.

T: Jak se vám spolupracuje s jinými aktéry v rámci sociální práce tady v rámci města, ať už Úřad práce nebo Městská policie?

R: Já jako musím říct, že to jde, protože my tady máme fakt podporu toho setkávání, ty komunitní koalice v Písku. Pravidelně jednou za čtvrt roku se setkáváme všechny neziskovky tady, takže vlastně když já s někým mluvím, byť po telefonu z neziskovky, tak vím, kdo za tím telefonem je. Hodně to pomáhá v té komunikaci.

T: Jak často se setkáváte?

R: Jednou za 3 měsíce zhruba, jak to vyjde. Je to setkávání se neziskových organizací.

T: KOKO?

R: To KOKO, komunitní koalice.

T: Máte pocit, že ten projekt na to měl nějaký vliv?

R: Ne. To setkávání bylo už před projektem, ten to jenom podpořil, že jsme to pak zavedli pravidelně, ale už to bylo před tím.

T: Vyhovuje Vám to tak, jak je to teď nastavené?

R: Určitě, protože my spolupracujeme, řešíme několik případovek tady s těmi neziskovkami a je to fajn, protože myslím si, že je důležitější, když s někým mluvím po telefonu, tak vím, kdo tam je, dokážu si představit toho člověka, který tam je. A oni zároveň si myslím, že ty neziskovky nemají pocit, že jsem jenom ten úřad, ale že jsme taky lidi.

T: Že vás tady není až tolik na to řešení.

R: Což si myslím, že tohle to je fajn.

T: Dostávají se k vám všechny informace, které potřebujete ze stran tady těch aktérů?

R: Od těch neziskovek? Jo, já myslím, že ano. Jsem schopni spolupracovat opravdu, když potřebujeme pomoc s nějakým tím klientem a oni také často volají, že potřebují s někým pomoc, takže si myslím, že ano.

T: Jaké máte vztahy třeba s Městskou policií?

R: Já vám na to neodpovím, že já žádné.

T: Myslím v těch případech, jestli vás taky volají nebo tam máte nějakou komunikaci nastavenou?

R: Já osobně ne.

T: Vy jste přišla s kolegyní, vy jste přišly dvě do toho projektu. Vyzkoušely jste ty typové pozice, a jak dlouho probíhalo zachytit ten proces?

R: My jsme ze začátku se snažily objet všechny ty obce v rámci celého ORP a představit jim ten projekt. Už vlastně od prvopočátku jsme jezdily spolu na tyto představení a ty typové pozice jsme víceméně

nerozdělovaly od začátku, protože to nám bylo jasné, že to nepůjde. Když přišel nějaký klient sem, tak se nám ho prostě ani nechtělo dávat, přehazovat na někoho jiného. Takže my jsme víceméně je od začátku nerozdělovaly.

T: Myslíte si, že je to takto lepší nebo v jaké formě vám to víc vyhovuje?

R: Já si myslím, že je to lepší, protože si neumím představit sama osobně, kdybych někam přišla a někdo by mi řekl, tak děkuji, že jste mi všechno řekl a teď vás předám tady kolegyni a té to řekněte znova.

T: Souhlasím. To mě také právě napadá. Klient má ve vás nějakou důvěru, a když už se jako otřepe a sebere odvalu a řekne to, tak udělat to znovu není úplně jednoduché.

R: Ano. Takhle si myslím, že je to správně, že když někomu ten klient přijde, tak s ním má zůstat ten sociální pracovník a ne ho předávat někam jinam.

T: Jaký máte pocit, že byl jako největší přínos těch nově příchozích sociálních pracovníků sem?

R: Určitě v tom čase, že ten čas prostě byl větší. Nás je o jednoho míň, protože kolegyně, která se mnou byla, tak už tady není. A je to znát, že ten jeden tady není i v tom čase.

T: Změnila se podle vás kvalita té poskytované sociální práce?

R: Já si myslím, že kvalita sama o sobě ne, protože furt se snažíme těm lidem věnovat. Řekla bych, že těch lidí je míň, než bylo předtím.

T: Aha.

R: Nebo těch případů je míň, ale jsou o to složitější. Myslím si, že kvalita netrpí, protože my se snažíme, když už nemůže tedy jeden, tak se jako zastupujeme. A ty lidi to ví tady.

T: Co vnímáte, že by bylo potřeba ještě zlepšit v té práci s klienty?

R: To nevím, to mě nenapadá.

T: Že si říkáte, tohle by bylo dobré ještě udělat nebo zavést.

R: Větší kapacitu, aby tady měly ty služby. To by bylo dobré, to ale bohužel není na nás. Aby byla větší kapacita pečovatelských služeb a domovů pro seniory nebo alespoň těch pečovatelských. Na to narážíme často, že ti lidé péči potřebují, ale není, kdo by jim ji zajistil.

T: Jak to tady je, je tady zvykem, že rodiny se starají o své seniory?

R: Tak půl na půl. Někteří ano, někteří ne, někteří zůstávají. Máme hodně seniorů, máme seniory, kteří se opravdu s rodinou nestýkají, nestýkali a jsou sami. Pak máme klienty, kde opravdu devadesátiletí senioři zůstávají u rodiny doma. Tak půl na půl. Hodně je problém, když se dostanou ti senioři do nemocnice, tak tam už mají většinou ty rodiny pocit, že udělaly maximum. Ale pokud jsou ještě doma v domácnosti, tak bych řekla, že ano, že se starají.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob nejvíc jste pracovala v tom projektu?

R: Asi senioři a osoby bez přístřeší a i senioři bez přístřeší.

T: Kombinace. Podařilo se díky projektu rozšířit ten okruh klientů?

R: Já bych řekla, že vyloženě díky projektu ne.

T: A která ta cílová skupina byla jako nejvíc zasažena tím projektem? Které třeba nejvíc pomohla?

R: Když to vezmu z ORP, tak to budou víceméně senioři z těch okolních obcí.

T: Jestli ten projekt ovlivnil nebo které té cílově skupině nejvíc pomohl? Říkala jste seniorům, kteří byli v tom ORP, což dává smysl, protože jste říkala na začátku, že jste to objížděly s kolegyní, měly jste to rozdělené.

R: Asi ti senioři. Můžu kouknout takto do rejstříku, který jsme tam měli. Zdravotní postižení. Měli jsme jich tam hodně. Asi jsou to fakt senioři, zdravotně postižení. Měli jsme tam i některé na vozíčku lidi.

T: A kdo se o ně stará, když jsou na vozíčku?

R: Tohle to byl zrovna klient na vozíčku, který si našel přítelkyni, se kterou se později oženil.

T: Happy end.

R: Já myslím, že v nemocnici nebo kde se seznámili, ale nakonec se o něj stará přítelkyně. Ale původně to bylo tak, že by v nemocnici zůstal bezprostřední bez nikoho a měl se vrátit domů a neměl se o něj kdo postarat.

T: Tak to rychle sehnal.

R: Ano, rychle sehnat někoho, kdo se postará. Takže jsme tam původně směřovali k pečovatelské službě, a pak to převzala ta přítelkyně.

T: Tak tam nemusíte. Tak to je happy end, to je dobré, protože přemýšlím, jak se to řeší ve chvíli, kdy je tam člověk na vozíčku a je tam sám, pak tam musí dojíždět někdo.

R: Musí tam být pečovatelská služba, ta má osobní asistence. Tu jsme vyřizovali tu osobní asistenci, aby tam někdo byl, pomáhal mu naučit se na ten vozíček a podobně. No a pak tam byla ta přítelkyně. Vůbec jsem se nikdy nepídila potom, jak ji sehnal.

T: Jak ji sbalil.

R: Ale šlo to. Jsou to fakt senioři z těch obcí okolních určitě.

T: Pojdme k tomu vzdělávání v tom projektu, jestli se můžete mrknout tady na tyto pracovní cesty nebo na ty workshopy a zaškrtnout mi ty, kde jste byla.

R: Slovensko, Polsko, Rakousko, Německo.

T: Kde se vám líbilo nejvíc?

R: Asi v Polsku.

T: Co vás tam zaujalo?

R: Tak nějak všechno. Tam si pamatuji ta politiku toho, jak dávají těch 500 zlotých nebo kolik to bylo za dítě asi na mateřskou.

T: Jako příspěvek, že dávají?

R: No. Příspěvek. Vyplatí se víc, než tady jít do práce. Taky tam říkali, že Poláci si žijí hodně nad úroveň, protože mají jedno dítě a rychle se vrátí do práce, aby měli zase ten životní standard. Líbilo se mi to prostředí.

T: Chápu, i když Berlín je taky zajímavý.

R: My jsme byli v západním Berlíně, v té horší části, to je asi západní část.

T: Ta není tak zajímavá a tak punková, jak ta východní.

R: Tam to bylo trochu horší. Ale to Polsko bylo zajímavé v tom Krakově, když jsme byli v tom centru Krakova.

T: Z těch odborných workshopů co tady máte uvedené, tak máte pocit, že třeba zvýšily vaši odbornost?

R: Upřímně ani ne, protože to jsou oba dva workshopy, kde jsme vedli ty diskuse, přednášeli jsme tam, jak probíhá u nás ta praxe. A ty ostatní workshopy, které byly, kterých my jsme se neúčastnili, tak byly hrozně daleko od nás, takže bychom tam museli jet někam na dva dny a být tam ubytovaní, protože by se to nedalo stihnout.

T: Jedním z výstupů projektu bylo, že vždycky v tom workshopu jste zpracovávali nějaký výstup, tak který z těch dvou do toho patřil nebo v které pracovní skupině? V té pražské to jste říkala nebo v obou jste dělali nějaké příspěvky?

R: No, v obou.

T: Máte pocit, že jste si dovezla z těch workshopů nebo z těch zahraničních cest něco, co bylo užitečné pro vaši praxi, co jste potom použila, že jste si potom řekla, tohle bych mohla zkusit?

R: Možná v tu chvíli, kdy jsem přijela, tak jo. Teď už to tak nevnímám, už si to moc nepamatuji. Mně se určitě líbilo, třeba na Slovensku si pamatuji, tam se mi líbilo nebo ne líbilo, protože oni jsou za námi v té sociální práci hodně. V tom bych řekla, že jsme tak 30, 40 let dopředu. Na Slovensku určitě.

T: Někdo tam chválil na tom Slovensku, myslím, že to byla ta noclehárna.

R: Jo, ta byla dobrá. To se mi tam opravdu líbilo, že oni tam můžou sedět na židli v mrazu a naplní to víceméně celé. Bohužel u nás ty hygienické podmínky jsou takové, že musí být několik osob na metr čtvereční. Tam můžete na jeden metr čtvereční dát židli do rohu, aby tam seděli. To se mi fakt líbilo. Ale pak když si vezmu, že tam říkali, že otevřeli druhé Káčko v republice, obě dvě v Bratislavě a my máme Káčko v každém větším městě, tak mi to přijde trochu za námi.

T: Odpovídali v tom okamžiku ty vzdělávací semináře těm vašem vzdělávacím potřebám?

R: Jako vzdělávacím ani ne, spíš bylo zajímavé vidět, jak to ty okolní země dělají a porovnat to všechno dohromady. Řekla bych, že z toho všeho vycházíme takový zlatý střed. Poláci to mají hodně zmáknuté. A naopak v tom Rakousku mi přišlo, tam říkali, že po 15 letech už jdou ti lidé do důchodu a teď tam nemá, kdo pracovat, protože všichni jdou po 15 letech důchodu. Takže tam je to propad. Mají pěkné domovy pro ty seniory. Ale Slováci zase v něčem vynikají, jako je ta noclehárna, ale ten zbytek je úplně jinde. Takže bych řekla, že z těch zhruba pěti států jsem takový ten střed. Tak to bylo zajímavé jako vidět všechno, jak to ale, že by to v něčem naplnilo vzdělávání, tak to ne.

T: Dokážete nějaký přínos definovat?

R: Že to vím teď, jak to tam chodí.

T: Takže ta zkušenost, kterou jste tam nabrala?

R: Ano.

T: Takže spíš jsou to ty zkušenosti než nějaké odborné dovednosti nebo znalosti.

R: Dokážu si představit, kdyby někdo byl ambiciózní a řekl si, dotáhnout ty noclehárny v této podobě sem.

T: To si řekl. Včera jsem byla na akci a ten vedoucí odboru si to řekl a dělá to.

R: To si myslím, že je super.

T: Říkal, že už měl několik kol setkání, že v rámci toho, že ho tam nejvíc zaujalo, že když přijde člověk do noclehárny a je pod vlivem alkoholu, tak ho nevezmou a navíc dostane stopku na 3 měsíce. On to rozporoval a napřed rozporoval to, proč mám být trestaný, když druhý den tam přijde čistý. A potom řešil druhou věc, že když přijde opilý člověk a venku je mínus 10, tak proč ho nedají do místa, do hangáru, který je provizorní a který se dá vystříkat hadicí v případě, že tam dojde k něčemu.

R: Takhle si to přesně dokážu představit, že se do toho někdo takto kousne a jde do toho, má ty ambice. Pro mě to byla fakt zajímavá zkušenost.

T: On vypadá, že se kousl. Mohla jste k těm aktivitám, které jste absolvovala, poskytovat nějakou zpětnou vazbu?

R: Jo. Určitě tady u nás na odboru. Nebo myslíte tam?

T: Obojí.

R: Tak tady u nás na odboru pokaždé. To se nás ptají při poradě. Kolegyním jsem přednášela, jak to tam chodí a všichni poslouchali se zájmem a pak jsme se o tom bavili všichni na MPSV.

T: A těm organizátorům?

R: Taky na MPSV jsme vždycky diskutovali po té služební cestě. A zároveň před těmi služebními cestami se nás vždycky ptali, která zařízení bychom chtěli navštívit. Mohli do toho zasáhnout i ještě než ty služební cesty byly, což bylo také fajn.

T: Vyplňovali jste třeba i nějaké dotazníky hodnotící?

R: Vždycky potom, co to skončilo, tak jsme je vyplňovali.

T: Účastníte se supervize tady?

R: Jo.

T: I v tom projektu to tak bylo?

R: Jo.

T: A vyhovuje vám to, jak je to teď nastavené?

R: My máme vlastně všechny formy víceméně. Máme možnost individuální, na které jsem taky byla. V tom projektu jsme měly s kolegyní jenom my dvě jako projektové, že jsme měly supervize dvě. Pak jsme měli supervizi oddělení, kterých se účastníme tady pravidelně. Všechny ty formy víceméně a vyhovuje mi to.

Když mám problém, který nechci řešit tady, tak vím, že na tu individuální můžu jít. A skupinově ty oddělení jsou taky dobré.

T: V čem je pro vás přínosná ta supervize?

R: Já jsem třeba na té individuální byla a bylo to fajn, protože zrovna v tu chvíli tady odcházela kolegyně, na kterou jsem byla zvyklá a mohla jsem to tam vyřešit. Nijakým způsobem to nezasahovalo do týmu, tak to bylo fajn, že jsem mohla to řešit a nezatěžovat tím ještě potom ten tým tady. Zároveň ta týmová mi vyhovuje v tom, že když je tady napjato, tak můžeme všichni najednou s to tam před tím supervizorem říct. Pak se to vždycky uvolní tady, bych řekla, takže to mi vyhovuje.

T: To je dobře. Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: Když si řeknu.

T: Hledáte si něco nebo přicházejí nějaké nabídky?

R: Přicházejí mi na e-mail průběžně. A musím říct, že je super, že jsme se zrovna v projektu účastnila v tomhle tom krizové intervence, kterou jsem chtěla, a to byl třídní kurz. Byl na půl roku asi a já jsem tam byla třikrát, dvakrát byl dvoudenní a jednou třídní. Byl drahý, ale prostě jsem na něj mohla.

T: Kde to bylo?

R: V Praze.

T: Kdo to vedl?

R: Remenium. Jednak to byl super kurz. Nebo teď jsme byly s kolegyní na vedení poradenského rozhovoru. To byl také třídní a mohly jsme tam také s ubytováním zůstat, protože to je kurz, který trvá od rána do večera.

T: Je to intenzivní. Jak to dělají? Dělají to jakoby zážitkově?

R: Jo. Třeba to vedení poradenského rozhovoru se natáčely ty rozhovory, takže to bylo jenom překonat ten ostych před tou kamerou, ale bylo to přínosnější než tam jenom sedět a poslouchat.

T: Jasně. Co si člověk nezkusí, tak to neumí.

R: Přesně. Když jsem se potom viděla na té kameře, tak to bylo hrozné.

T: Tak to je přirozené úplně. Zeptám se ještě, když se podíváte zpátky a teď s tím odstupem času už skoro půl roku, tak jak byste zhodnotila průběh toho projektu?

R: Já si myslím, že když to zhodnotím celkově, tak projekt byl super, protože přinesl pak ty dvě místa a mohlo se těm lidem fakt více věnovat. Nicméně ta udržitelnost po tom projektu, my jsme volali potom, jestli nám MPSV dá nějaké doporučení pro Radu tady, aby se mohly udržet ty místa. Bohužel nevím o tom, že bychom něco dostali. Pro ty klienty si určitě myslím, že to bylo přínosné. Mohli jsme víc jezdit do toho terénu. Byli jsme skoro pořád v terénu s kolegyní v tom ORP. Takhle to prostě teď nejde. Je to složitější. V průběhu toho projektu spolupráce s MPSV byla fajn, že bylo každý měsíc setkávání, že jsme si mohli říct jednak, co je nového a pak co bychom potřebovali, co bychom mohli řešit. Mohli jsme se účastnit té tvorby služebních cest, že to nebylo prostě, tak tady je služební cesta tam a tam pojedeme, mohli jsme říct, která

místa chceme navštívit, to bylo fajn. Zároveň si myslím, že každý měsíc to bylo až trochu zbytečné, že toho bylo jako dost.

T: To setkávání s MPSV?

R: No. By mi to stačilo jednou za 3 měsíce třeba. Takto každý měsíc toho bylo dost. Přineslo to ta dvě místa ten projekt, což bylo fajn. Když skončil ten projekt, tak tím že já jsem pořád tady, tak se toho až tolik nezměnilo, protože pořád ty svoje klienty mám. Kdybych je musela předat holkám, tak nevím, kdybych tady nebyla ani já, jak by to vypadalo.

T: Máte vlastně kumulovanou funkci?

R: No teď ne, teď mám prostě čistě to na bydlení a všechny ty zakázky sociální práce, které jsem měla před tím, se stejně týkaly bydlení.

T: Aha, takže se to jenom přeneslo.

R: Přesně tak.

T: Místo se přizpůsobilo vám.

R: Ano. Takže se toho tolik nezměnilo.

T: Myslíte si, že se naplnily cíle toho projektu?

R: Cílem projektu my jsme měli, pokud se nepletu, tak byla podpora těch sociálních pracovníků a to se nám naplnilo, byť tedy jedno místo není. Ale my jsme tu podporu jako takovou měli s klienty a měli jsme to zaměřené na to ORP, které my jsme objížděli opravdu často, takže nám se to víceméně naplnilo.

T: Co přinesl ten projekt nejvíc vám osobně?

R: Asi tu zkušenost s tím, protože do toho ORP bych se jinde takto nedostala. Třeba jsem vůbec nevěděla, kde ty obce jsou.

T: A vy jste odtud, jste z Písku?

R: Nejsem, jsem ze Strakonice. Takže asi tu zkušenost s tím.

T: V čem byl ten projekt nejdůležitější pro vaše klienty? Nějaký přínos, který byste byla schopna pojmenovat.

R: To že mají někoho, kdo se jim věnuje, ale to by měli stejně, ale ne v takové míře. Já si myslím, že když by to nebylo, tak ti klienti, kteří jsou právě v tom ORP bychom museli předat na nějakou sociální službu. Tím, že jsme tady byli my, tak jsme za nimi mohli dojet my. Na to jsem zapomněla, jeden rok toho projektu jsem seděla jednou do měsíce v Mirovicích na Úřadu práce a s kolegyní z Úřadu práce z hmotné nouze, pokud tam někdo přišel a měl zájem řešit tu svoji sociální situaci, tak jsem tam byla já pro ně vždycky jednou za měsíc. Nejdřív dvakrát a pak jednou. Ne, vlastně dvakrát do měsíce, pardon, já už si to moc nepamatuji. Byla tam ta možnost, že jsem tam byla. Oni to věděli, měli jsme to tam i na dveřích, měli jsme to zveřejněné i od toho Úřadu práce, takže oni věděli, že já tam sedím a mohli to řešit. Takhle jsme k hodně klientům přišli díky tomu Úřadu práce tam. Takže to bylo také dobré, ale nebylo jich tolik a hodně to bylo přes tu kolegyni z Úřadu práce, která tam seděla. Pak už jsme to nechali čistě na ní a ona nám je posílala.

T: Věděla, jakým způsobem je oslovit?

R: Jo. Potom nám zavolala a my už jsme jeli. Víím, že jeden rok jsem tam seděla a ten druhý už ne.

T: Jasně. Myslíte si, že ty přínosy jsou udržitelné i po ukončení toho projektu? Nebo co by se muselo stát, aby byly?

R: No, jak se to vezme. Když bude kapacita dost lidí na to, tak jo.

T: Šla byste do toho znovu?

R: Jo, určitě jo, ale řekla bych, že je to spíš tím kolektivem.

T: Taky z toho mám takový pocit. Je něco, na co jsem se nezeptala, a vy byste chtěla doplnit nebo napadá vás ještě něco jiného?

R: To asi ne.

T: Tak v tom případě vám děkuji. Teď ještě vlastně půjdu za kolegyní.

R: Já ji pošlu sem.

T: Dobře.

6.2.15 R30

T: Jaká je vaše pozice tady?

R: Vedoucí oddělení sociální práce a pomoci.

T: Máte vy nějaké profesní zaměření, nějakou činnost, na kterou se specializujete?

R: Ne, nemáme to tady na oddělení rozdělené, takže sociální práce se všemi cílovými skupinami.

T: Jak dlouho tady pracujete?

R: Od roku 2013, prosinec 2013.

T: Takže skoro 7, 6 let?

R: Hm.

T: V tom projektu vznikla nějaká metodika, nějaké metodické materiály, ať už to byly zpravodaje nebo to byly nějaké výstupy z workshopů nebo nějaká metodická doporučení nebo něco vlastně z kazuistických seminářů, tak se chci zeptat, jestli něco z toho jste zaregistrovala nebo jestli něco z toho používáte?

R: My jsme měli hodně tu sociální práci na vysoké profesní úrovni už před tím, že jsme se tomu hodně věnovali. Já jsem přišla sem na oddělení po reformě dávkových systémů a tady pro ty kolegyně, které zůstaly, bylo hodně náročné jakoby bez nějaké metodiky nebo bez nějakých hranic pracovat. Nevěděly, co se od nich čeká v té sociální práci s klientem. Do té doby vyplácely většinou dávky anebo přišly úplně nové kolegyně. My jsme si tady udělaly takovou vnitřní metodiku už před tím projektem, takže ten projekt nám spíš sloužil k ověření toho, jestli to děláme dobře a zjistily jsme, že jsme v těch věcech třeba i napřed nebo že jsme se víc věnovaly, ve standardizovaném záznamu jsme měly různé metody a kolegyně třeba neznaly,

co je to za metody nebo že jsme se tomu věnovaly dřív. Samozřejmě to pomohlo k rozšíření a takovému ověření, že to děláme dobře. My jsme trochu bojovali s tou typologií pozic, protože tam byl ten případový pracovník a terénní. To se nám úplně neosvědčilo, takže když jsme dávali zpětnou vazbu hned na začátku projektu. A pracovali jsme tak, že kdo s klientem navázal jako první, tak ho měl jako případový pracovník.

T: Jako většina obcí.

R: Neměli jsme to rozlišené.

T: Ještě se vracím k té metodice. Vy jste na něčem spolupracovala nebo podílela jste se na tvorbě?

R: Tady s kolegyněmi pokud oni psaly ty kazuistiky nebo za naše oddělení, tak jsme to všechno konzultovaly. Já jsem jim to neodkontrolovala, ale posílaly mi to všechno k nahlédnutí.

T: Vnímala jste, že se zvýšila administrativní zátěž toho vašeho oddělení s tím projektem?

R: Spíš u těch monitorovacích zpráv, ale u samotné sociální práce ne. Hodně náročné bylo dojíždění do Prahy potom na ty konzultační setkání mnohdy tedy úplně zbytečné.

T: To bylo jednou měsíčně?

R: Hm. Občas jsme se z toho i omlouvali, což nebylo úplně kvitované, ale nebylo to pro nás úplně přínosné. Takže spíš časová náročnost toho dojíždění.

T: Tím se dostáváme k té spolupráci s MPSV. Vnímám, že intenzita toho projektu je taková, aby oni posílili svoji metodickou roli, aby se k vám dostali nějak blíž a zároveň vytvořili nějakou platformu, kde vy se budete moci setkávat a sdílet ty případy nebo ty přístupy obecně, tak jestli se tohle děje, jestli jste tohle vnímala, že se dělo?

R: Ne. Schůzky s nimi proběhly, ale pořád jsme naráželi na to, že my ti klienti, se kterými pracujeme tady v tom terénu, tak je náročné se vejít do těch systémových různých opatření s nimi. Nás drtí systém přijímání pobytových služeb. A to na té úrovni toho MPSV bylo neřešitelné, protože něco jiného je teorie, která je tam napsaná a něco jiného je praxe, jak to skutečně probíhá. Takže mě trochu zklamalo, že to bylo odspoda, že ty kazuistiky jsme si sepsali, ale dobře furt tam nebyl takový ten náhled, chyběl mi skutečný náhled toho projektového týmu. Taky je to tím, že se jim tam střídali ty lidi, často se jednalo absolventy, mladí lidi, kteří toho klienta neviděli a nedokázali se do toho vžít. Možná by měla smysl nějaká týdenní praxe na tom oddělení a opravdu si zkusit jít do toho terénu těch vyloučených lokalit nebo řešit nějakého seniora opravdu v tom terénu.

T: Oni zároveň zřídili nějaké dvě funkce nebo nějaké dvě role jako krajského metodika anebo právníka se sociálním poradenstvím. Něco z toho jste využívali?

R: Ne. Jako věděli jsme o nich, různě se tam ty role prolínaly, jeden z nich měnil tu pozici, ale příliš ne.

T: A on byl v Hradci? Kde je tady pro vás spádová oblast?

R: Praha.

T: Aha, Praha byla.

R: Jedna konzultace tady asi proběhla, ale opravdu jsme se bavili každý trošku na jiné úrovni, bych řekla.

T: Vnímáte, že tím projektem se nějakým způsobem změnila práce, sociální práce v obci?

R: My jsme mohli díky tomu jít víc do těch vesnic, do toho terénu, protože najednou tady byly dvě pracovní pozice, které jsme mohli plně využít. Určitě jsme zrychlili, když nás oslovila domovní a bytová správa, Úřad práce, mohli jsme být takoví ochotnější, víc do toho terénu jít a i zrychlit ty lhůty. Bohužel tím jak nebyla udržitelnost nebo návaznost, tak si zvykly ty organizace, že na podnět reagujeme a jsem schopni to řešit v rámci té krizové intervence třeba ten den nebo druhý den, do týdne i na těch vesnicích. Já jsem potom volala po nějaké udržitelnosti toho projektu, to co slibovali jakoby na začátku po nějaké návaznosti a právě jsem k tomu mluvila i v Praze na tom setkání, takže bohužel tím, že jsme nastavili nějakou formu té spolupráce a nastartovali jsme to, ale konec projektu a konec s tím, udrželi jsme pracovní pozici a s tím i člověka, ne pracovní pozici, ale člověka. Mohli jsme si nechat kolegyni zkušenou, kterou jsme měli jako proškolenou, dali jsme jí koncept bydlení, ale úplně z jiných zdrojů. Nemohli jsme nechat ty pozice dvou sociálních pracovníků, kteří by se věnovali jenom obecně té sociální práci, to co jsme potřebovali. Ale určitě nastartovali jsme, měli jsme víc spisů, víc intervencí, reagovali jsme na podněty, prohloubila se spolupráce s těmi organizacemi. Neviděla bych, že by to bylo díky nové metodice, ale spíš tím, že jsme měli ty úvazky, že na to byl čas.

T: A jak je to tedy teď?

R: Teď se přiznám, že trochu víc jakoby směřujeme na ty ostatní organizace, víc toho klienta síťujeme, nebereme si ho jako přímo případový. Prodloužily se lhůty, kdy můžeme na šetření dojít nebo dojet. Kolegyně v rámci toho projektu vlastně jezdila i na obec Mirovice vyloženě.

T: To říkala.

R: Nějaký den, tak to jsme taky odpustili potom. Samozřejmě když tu pozici nemáme, tak to takto ani vykonávat nemůžeme. To šlo zase zpátky v tomhle tom.

T: Vnímáte to tak?

R: Ty dva lidi jsou znát, jestli jsou nebo nejsou.

T: Jak se vám spolupracuje? Vy jste trochu naznačila s těmi, že některé věci dáváte organizacím, se kterými spolupracujete, tak jak to máte nastavené třeba s těmi neziskovkami?

R: S některými neziskovkami máme vyloženě trojstranný souhlas s tím klientem a s tou organizací, samozřejmě klienta s tím seznamujeme, že jednou z těch prací je síťování, nasměrování na další organizaci. Teď jsem klientku předávala Fokusu, ale se souhlasem toho člověka.

T: Jak se vám spolupracuje s Úřadem práce přímo?

R: Tady v Písku se snažíme o ten osobní kontakt, takže to je před projektem i v projektu jsme potom navštěvovali, tam to tedy mohlo být intenzivnější. Začal nám docházet Úřad práce i na to setkání neziskovek a poskytovatelů, takže snažíme se sdílet ty informace, abychom je měli všichni stejné. A musím říct, že pan ředitel nás tady zve k osobnímu jednání i teď. I my vyzýváme, pokud jsou nějaké nejasnosti třeba teď ohledně vyplácení jistin, tak se snažíme vždycky jednat osobně. Snažíme se vycházet, být vstřícní, aby to bylo ve prospěch klienta. Teď jsme se třeba domlouvali na nějaké sociální šetření u těch jistin, takže těm klientům opravdu pomůže, pokud my tam půjdeme s jejich souhlasem na to šetření.

T: Jak to máte s dalšími aktéry třeba s Městskou policií nebo obecně s policií?

R: Taky v pořádku. Je to opravdu o těch osobních kontaktech. To je tady v tom Písku zasíťované a nastartované dobře ta spolupráce.

T: Čím myslíte, že to je?

R: Dělali jsme společně teď šetření v oblasti bezdomovectví. Teď jsme taky společně vytypovávali, kde máme klienty bez přístřeší. Všechno na o osobních kontaktech a na tom se snažit, aby to šlo. Opravdu vykomunikovat, třeba teď se soudem máme komunikovat, protože je tam nová soudkyně. Tak zase jiný pohled na omezení svéprávnosti, tak jsme vyvolali osobní jednání společně s nemocnicí. Děláme společně návrh pro veřejnost, pro klienty, abychom to měli schválené soudem, aby to nebylo, že my tam jdeme s nějakým návrhem a soud s tím pak nebude umět a bude to těm lidem vracet.

T: Takže abyste byli připravení proto, když se ten případ bude opakovat, nebo tam už bylo nějaké řešení před.

R: Já si myslím, že pokud chceme, tak se střetáváme v takových těžších situacích s těmi ostatními organizacemi, tak se dá domluvit, ustoupit nebo něco třeba vyžadovat. Museli jsme si třeba vyjasnit ty lhůty, kdy jsme schopni vykonat nějaké sociální šetření se soudem a tak.

T: Vnímáte, že by ten projekt nějakým způsobem ovlivnil tuhle spolupráci?

R: Určitě jsme tam měli ty multidisciplinární týmy, scházeli jsme se ještě jakoby asi víc než před tím projektem, takže jsme měli víc těch schůzek a víc jsme se zamýšleli nad tou náplní těch schůzek. My jsme tady nějaké setkání neziskovek dělali, ale nezaměřovali jsme to tak profesionálně, takže potom jsme k tomu předávali i přednášky v rámci toho setkávání. Nebo Úřad práce nám tam přišel s nějakými informacemi o dávkových systémech, takže jsme to tak nějak víc zprofesionalizovali. Dělali se prezenční listiny. Člověk musí dbát na to, kdo tam je. I v tomhle je dobré mít nad sebou nějaký bič a sledovat, kolikrát vlastně se ta schůzka konala.

T: Vnímáte nějaké překážky tady v té vaší spolupráci, něco co musíte řešit třeba častěji?

R: Tady uvnitř v Písku?

T: No v té spolupráci pořád.

R: Teď aktuálně jenom ten soud, ale to je takový vývoj, že tam odešel soudce do jiné agendy a zase nám dali novou soudkyni. To vykomunikujeme, si myslím. Jinak ne, tady se pracuje dobře. Třeba oproti tomu, co jsme slyšeli od těch jiných obcí, co se týče Úřadu práce, tak jsme říkali, že tady jsme úplně spokojeni.

T: No, je to hodně rozdílné, byla jsem až překvapená.

R: Třeba co se vykomunikovalo, noclehárna, když se otevřela. Tam bylo, že Úřad práce nebude dávat ze dne na den. My jsme zase vysvětlovali, že ti klienti jsou v krizi, takže si nemůžou nastřádat třeba 30 útržků z noclehárny dokladů a potom jít žádat o hmotnou nouzi. Takže to jsme taky vykomunikovali, že to šlo potom po 3 dnech.

T: Vy jste říkala, že přišli dva noví pracovníci, že jste zkoušeli ty typové pozice, což se plynule rozpustilo v to, že každý dělal všechno. Dokážete říct, co se změnilo nebo jestli se změnilo s příchodem těch nových lidí sem?

R: Mě spíš pořád napadá v tom objemu práce, ne v té kvalitě, ne v tom systému té práce, nebo že bychom nějak měnili metodiky, spíš oni převzali náš systém, který jsme tady měli. Spíš ta využitelnost, že jsme opravdu věděli, když jsem měla podnět nebo jsme se dozvěděli o někom v terénu, tak jsme mohli říct a jděte, byli tady připravení.

T: Za jakých podmínek by ty typové pozice mohly fungovat podle vás?

R: Dovedu si představit, že tam trošku scházela ta důvěra, že když už někoho oslovím, většinou to tak je, že ti klienti se vážou na toho sociálního pracovníka jako na člověka jako takového, takže si nedovedu představit, že by někdo šel vytypovávat a potom předávat jako kdyby tam byla zakázka, tak předávat tomu případovému, protože ti lidé mají k tomu sociálnímu pracovníkovi důvěru, obrací se na něj. Už sem jdou s tím, že mluvili v tom terénu s někým konkrétním. Jak by to šlo? Asi nevím, kdybychom měli novou znalost. Taky je to tou místní znalostí, že jsme nepotřebovali, aby vyloženě šla do té lokality a hledala ty rodiny, protože my o nich víme. Možná v nějakém větším městě nebo s větší vyloučenou lokalitou, kdyby nebyla ta znalost, tak ten terénní pracovník by šel jakoby zjistit situaci, vytipovat ty klienty, to ano.

T: Co by podle vás bylo potřeba ještě zlepšit na vaší práci s klienty?

R: Tady u nás?

T: Hm. Co máte třeba vy, co říkáte vy, že bychom mohli ještě zkusit nebo udělat?

R: My se snažíme udělat tou případovou prací jít, tím case managementem udělat nějaké klíčové školení nebo školení na klíč, které by bylo vyloženě jenom pro ty sociální pracovníky toho oddělení, abychom třeba měli k tomu víc těch teoretických podkladů. Určitě by nám pomohlo, kdyby se trošku změnil systém, kdy máme ty instrukce v OK nouzi a o vedení spisů, pokud ten klient 3 měsíce neprojeví nějaký zájem nebo s ním není nějaká sociální práce, tak bychom měli spisy ukončovat, aby to tam nedělalo otevřené klienty a pak zase obnovit, pokud by byla ta zakázka znova. Tak v tomhle mi to přijde hodně komplikované. S některými klienty od roku 2012 opravdu žijeme a víme o nich, že jsou tady v Písku a dřív nebo později vždycky s nějakou zakázkou, jsou to většinou klienti, kteří většinou potřebují dlouhodobou podporu. Ty 3 měsíce strašně rychle utečou. Takže kdybychom to dělali, tak jak bychom měli, tak bychom zavírali, otvírali, ukončovali spisy a to je docela administrativně náročné i v té OK nouzi. Tohle je ta systémová věc, kdyby bylo možné vést klienty dlouhodobě. Některé osoby, které tady máme bez přístřeší nebo seniory. Máme opravdu rodiny, kde víme, že ta podpora bude dlouhodobá, že se obrací na nás opakovaně, ale třeba vždycky na podzim.

T: Že to vydrží nějaký čas.

R: Třeba přes to léto osoby bez přístřeší, ale pak na podzim mají zakázku. Na jaře zavřít, na podzim to otevřít. Tak mezitím je sledujeme, víme, kde se nám tady pohybují, místní znalost máme.

T: S jakými pracujete nejvíc cílovými skupinami, s jakými klienty?

R: Ohrožené ztrátou bydlení bych řekla, úplně ne že by byli bez přístřeší, město taky, máme takových 15 stálých osob bez přístřeší, což není takový objem. Ale takové ti ohrožené ztrátou bydlení, v nevyhovujícím bydlení, senioři, zadlužení klienti, osoby na návykových látkách. A hodně nás taky vytěžuje sociální práce s našimi opatrovanci.

T: Kolik máte opatrovanců?

R: 34 v současné době a očekáváme nárůst. Máme další řízení, kde budeme opatrovníky. A my ještě před tím než vůbec nám nějakou metodiku zavedli, tak jsme sami zavedli, že spis opatrovníkový ve věcech těch finančních a pak je spis sociální práce, kde ten klíčový sociální pracovník je k ruce tomu opatrovníkovi a jedná v takových těch věcech opravdu těch sociálních služeb, síťování klienta a tak. Takže těch spisů je také poměrně hodně v tom opatrovnictví. Pomáháme lidem, co se týče omezení svéprávnosti, poradenství před omezením svéprávnosti.

T: Těm rodinám?

R: Těm rodinám z venku. Hodně spolupracujeme s nemocnicí. Tady je také typické, že město má poměrně velkou nemocnici a 24 sociálních lůžek, takže to je taky také velký objem práce. Oddělení následné práce, návraty domů těch klientů nebo ty sociální lůžka, kde nám bohužel setrvávají čím dál déle.

T: Podařilo se díky tomu projektu rozšířit nějaké to spektrum těch klientů? Vy jste říkala, že o nich víte a že vlastně jste šli jenom tou cestou, že na ně máte více času a můžete se jim věnovat, tak v tomhle tom smyslu, která asi skupina?

R: Jo takhle. Cílovou skupinu asi ne. My jsme pracovali se všemi těmi cílovými skupinami, tím je ta práce na obci poměrně náročná, protože když nám sem třeba přichází neziskovky nebo já osobně jsem pracovala v neziskovém sektoru u dětí s postižením, tak jsme se věnovali té jedné cílové skupině. Tady jak to nemáme rozdělené, tak je pravda, že je to trochu náročnější, vlastně čekáte, kdy jaký podnět přijde nebo jaký klient přijde a může to být celé spektrum těch klientů a ve všem poskytnout poradenství, ale spíš místně to rozšíření na ty ORP, než abychom rozšířili cílové skupiny, tak rozšíření do těch vesnic, protože to nám v tom běžném provozu teď bez těch dvou pracovních pozic trochu uniká ty vesnice. My se k těm lidem dostáváme, až když jsou tady v nemocnici, protože ta je spádová.

T: že je někdo doveze sem.

R: Už něco se stalo. Třeba po cévní mozkové příhodě nebo po úrazu domu, zlomeniny krčku, kyčle a takové, takže bohužel se k nim dostáváme, až ten podnět dostaneme z nemocnice, že ho tam mají a že se nemůže vrátit zpátky domů, protože tam není zajištěna pečovatelská služba. Tady u nás na venkově zdaleka nejsme s pečovatelskou službou.

T: Komunikujete i s rodinami třeba v tomhle případě?

R: To jo. Tady je to hodně specifické tou spoluprací s tou nemocnicí. Také tam máme vizitky a nemocnice pokud se to netýká přímo tam jejich pobytu, toho základního poradenství, tak to předává na nás. Třeba dluhové poradenství, vrácení bytů, vůbec zastupování toho člověka, zastupování práv člověka, možná máme víc těch opatrovanců, tak takhle intenzivně spolupracujeme, pokud je to člověk, který nemá rodinu, tak i sami píšeme podnět na ustanovení opatrovníka město.

T: To máte stejné množství jako Hradec Králové. Možná mají 30. Já jsem tam včera byla shodou okolností.

R: Podle té statistiky jsme dost vysoko.

T: O tom opatrovnictví pan Kotala hodně mluvil, že to dělají.

R: I nás to hodně vytěžuje. Snažíme se zajistit poradenství těm rodinám, když třeba se stanou opatrovníky a neví, co to obnáší, co je bude čekat a tak z té praxe.

T: A máte opatrovníky? Kde je berete?

R: Jako zaměstnance?

T: No.

R: Teď se nám podařilo, že paní tajemnice povolila jeden další úvazek na opatrovnictví a zatím tedy máme jednu opatrovnici, která není sociální pracovník a druhou, která je a rádi bychom ve výběrovém řízení opatrovníka, který je současně sociální pracovník, protože jsme měli slečnu, která nebyla sociální pracovník a je to docela těžké v tom úvodu, v tom zaškolení a vůbec přijmout ty lidi s psychiatrickou diagnózou, jak k nim přistupovat a komunikovat. Je to hodně o tom zaškolení člověka, vzdělávání toho člověka.

T: A musíte jim dát víc jako větší objem?

R: Ano, aby u toho klienta rozeznat, že měl ataku, bludy, psychózy, tak nám to hned naskakuje z té školy, z té praxe, co se děje, ale u toho opatrovníka to tak nemusí být, pokud není se vzděláním.

T: Rozumím. Ještě poslední otázka tady k tomuto ve vztahu k projektu, jestli ten projekt pozitivně ovlivňuje nějakou skupinu cílovou nebo nějaké klienty mimo oblast klientů?

R: Vyloženě vytypované skupiny seniorů.

T: Přesně tak.

R: Tak určitě klientům na obcích a tam bydlí převážně senioři. U nás specifické tady oblast zemědělství, rybníků, lesů, těch vesniček tady máme hodně a dostali jsme se víc k těm seniorům opuštěných na těch vesnicích. Takže jsme objeli všechny ty starosty, se všemi jsme mluvili.

T: Děláte nějaké preventivní aktivity, nějakou osvětu nebo něco takového?

R: Ne. Snažíme se komunikovat s lékaři ošetřujícími. Pak jsme měli přes tu zdravotní oblast stěžejního pana doktora, který má tady na starosti ty praktiky, ale oni o nás poměrně ví. I v rámci toho projektu i letáčky šly, všechno jsme znova obesílali, obcházeli. Tam ta nejvíc práce byla na počátku toho projektu. Teď si myslím, že o nás už všichni vědí.

T: Že už je to nastavené, jak jste říkala, že to síťování funguje.

R: Přesně tak. My se snažíme zvát i na ty setkání, které jsme samozřejmě zachovali u těch odborníků, tak se snažíme zvát zase další odborníky, organizace. A třeba je to trošku mimo tu oblast. Z knihovny nám tam třeba chodí. Já si myslím, že o nás poměrně ví. Chodí hodně s vizitkami našimi.

T: Jasně. Kolegyně říkala, že vlastně u vás je docela dobře nastavená supervize, že jste ji měli i před projektem a držíte ji stále, tak se chci zeptat, jestli i v rámci toho projektu bylo nějak podpořené?

R: Bylo určitě. Byla tam možnost mít víc těch supervizí. Individuální co se týče projektu. A pro nás se nejvíc osvědčily ty týmové supervize celého toho oddělení, kde je to takové víc sdílené a to jak soužití nějakých vztahů, odcházení, přicházení. Samozřejmě ty sociální události přichází také mezi námi, nemoc, těhotenství apod., tak je potřeba vyladit i tohle. Půlku supervizí věnujeme těm vztahovým nebo co se děje tady a půlku kazuistikám.

T: Vyčistíte prostředí.

R: Pro ty konkrétní klienty.

T: V čem je pro vás přínosná ta supervize, co vám přináší?

R: Mě osobně ten soulad v tom týmu. Pokud jsem už řešila nějakého klienta těžkého, tak je to taky fajn, sdílíme to tam. Třeba někoho napadne něco nového nebo řekne, tady už byly vyčerpané všechny možnosti ten tým, tak se člověku taky uleví, že už asi opravdu nic nevymyslí. Abychom neměli ten pocit, že bychom ještě něco mohli. Ale nejvíc v těch vztazích. To je opravdu vidět od doby, kdy se tady ta supervize zavedla, že se to pročistilo, je možnost konzultovat naše otevřené kanceláře, kdo s kým sedí v kanceláři, kdo jak si sedne, jestli chce mít někdo otevřeno, zavřeno.

T: Takové ty základní potřeby.

R: Anebo jak to vůbec zvládáme. Na školení mi odkázala jedna z důvodu nemoci a zastupovalo se najednou opatrovnictví, současně druhá odešla na mateřskou, tak se to dá zvládnout.

T: Rozumím. Jakým způsobem jsou u vás zjišťovány vzdělávací potřeby anebo kdybychom to rozdělili, tak jakým způsobem vy sdělujete vzdělávací potřeby u svých zaměstnanců?

R: Já tedy vedu vzdělávací plány u toho celého mého oddělení. Průběžně v průběhu roku to konzultujeme a paní vedoucí to má samozřejmě k nahlédnutí nebo k dotazování, kdo jak má splněno jakým směrem. Ty plány se revidují v průběhu toho roku i s ohledem třeba na to, že nám teď přibyli klienti s poruchami osobnosti. Práce je to poměrně specifická, takže se dají revidovat v průběhu roku. Vzdělávací plán mám také u sebe, můžu ho zapůjčit k nahlédnutí, ale jinak samozřejmě vzdělávání úředníka.

T: Máte teďka něco, co byste potřebovala vyloženě, v čem máte nějakou?

R: V tom vzdělávání?

T: No.

R: Já jsem si letos splnila, to jsem měla radost, ten poradenský rozhovor, ten byl třídní a myslím, že to přineslo hodně. Mám krizovou intervenci, že ten úřad umožňuje široké vzdělávání. A taky to bylo asi díky tomu projektu, že tam byly finanční prostředky na to. Takže teď v současné době ne. Já jsem chtěla to poradenství a to mi vyšlo.

T: To je dobře. Vy jste byla někde v rámci toho projektu na nějakých aktivitách?

R: Na zahraniční stáži v Bratislavě. Pak setkání v té Praze na ty konzultační setkání.

T: Standard sociální práce ve veřejné správě?

R: Nějaký workshop tam byl, ale na standardy si zrovna nemyslím.

T: A ještě tam byl příklady dobré praxe, spolupráce sociálních pracovníků s Úřadem práce. To by sedělo na vás. K tomu byste měli co říct.

R: Ten workshop mi přišel úplně směšný. To já musím říct, že jsem byla úplně, přišlo mi to nepřínosné. Celé dopoledne byly přednášky, ale takové co musíme znát, nic jako nového. Nebylo to pro mě úplně, že bychom tam něco z toho si odnesli a myslím si, že jsme se pak ani jednou neúčastnili, je to možné.

T: Já tady mám jenom ty workshopy. Nemám tady vlastně ty setkání měsíční.

R: Tak asi na tu spolupráci s Úřadem práce. To už je dávno.

T: Ano, 2017 v červnu. A na těch kazuistikách se podílíte nějakým způsobem jakoby, že se setkáváte?

R: Tam byla kolegyně Octová, ale když je vybrali, tak jsme se na tom podíleli, společně jsme to procházeli. Jinak na kazuistickém semináři jsem nebyla, jenom na těch konzultačních setkáních. Mě přišly z toho ty sborníky.

T: Ty zpravodaje.

R: Ty zpravodaje, děláme všichni to samé, máme stejné klienty. Neviděla bych tam něco specifického.

T: Z toho jak já to objíždím těch 15 obcí, tak tam jsou velké rozdíly v tom, jak to děláte.

R: Mě to občas přišlo až takové hodně laické, nemyslím to ve zlém, byly to nové kolegyně. My jsme měli štěstí, že já jsem tady byla a přibrali jsme další dvě a už jsme to vedli i s paní Jeřábkovou, která tam byla jako mentor, takže už jsme jim měli, co předat, jak si to představujeme, jak vést spisy, jaké jsou metody sociální práce, s jakými metodami chceme pracovat a tak. Občas co se tam ptaly ty nové sociální pracovnice na něco na těch setkání, tak jsem říkala, že to nemá smysl. Hodně ty obce dávaly zpětné vazby, že je to pro ně jako přínosné, že to řeší ti ostatní, ale my jsme potřebovali trochu dál být i ve vztahu k tomu realizačního týmu toho MPSV, jak jsem říkala, aby oni byli trochu dál.

T: Co vás zaujalo na tom Slovensku?

R: Noclehárna, protože my to tady řešíme všechny tak nějak v menším. Dá se to udělat i jinak, udělat velkou noclehárnu nízkoprahovou i s možností s alkoholem tam přijít. Nasazení pracovníků, sociálních pracovníků, terénních pracovníků. My jsme byli potom v K-centru. Tam prostě těhotná holčina, protože to nemá kdo převzít. Hodně těch pracovníků mělo druhou brigádu ke své práci. To jsem si říkala, že se máme opravdu dobře. Obdivovala jsem je, protože i vedoucí té noclehárny měl své druhé zaměstnání. Je to Bratislava, je to neporovnatelné velikostí s Pískem. Ale nejvíc asi K-centrum a noclehárna a zapojení toho personálu. Jinak co jsme si poslechli přednášky o tom systému sociální práce. Zaujal mě jejich zákon o sociálních pracovnících. Já jsem za to, aby vůbec být nemusel. Když jsem potom slyšela, s jakými oni se tam potýkají problémy, a Komora sociálních pracovníků vlastně nefunguje vůbec, takže jsem říkala dopředu, že touto cestou bychom nešli úplně. Z teoretické zkušenosti ten zákon a z praktické noclehárna a Káčko.

T: Super, děkuji.

R: A potom domov pro seniory, kdy oni nám to ukazovali jako vzorové zařízení, tak to jsme byli zděšeni. Tady by to vůbec neprošlo našimi standardy, protože to byl ohromný panelák.

T: Řekli jste jim to?

R: Tam moc prostor nebyl pro tu zpětnou vazbu a oni nás opravdu vedli do svého ukázkového zařízení, že to mají vlastně výborně vymyšlené. Myslím si, že tam došlo k nějakému pozvání potom k nám do Čech. Prostě obrovský panelák, patra a ty nejhorší se sjížděli do nějakého toho patra, takže to bylo jako konečná. Já jsem říkala, že je perfektní tady být.

T: Ten systém, když projedu, tak tady se nezastavuje.

R: Schránky poštovní vysoko. Bylo to předělané z paneláku. Našimi standardy by to vůbec neprošlo.

T: A z těch workshopů něco, co jste si odvezla pro sebe jenom kromě toho, že jste dál?

R: Z těch zahraničních?

T: Z těch tady v Praze.

R: Ne.

T: Vy jste říkala, že jsem byla na tom Slovensku, tak proto se neptám už dál.

R: Já jsem vždycky z toho četla ty zpravodaje, když přišly, ale já si pod pojmem, že by to měla být nějaká metodika, která by nás měla vést někam dál, představuji něco jiného. Já vím, že se snažili asi to vzít odspodu, ale nějak se jim to nepotkalo.

T: Uvidíme, oni ještě neskončili MPSV.

R: Říkala jsem si, že je zvláštní, že jakoby udrží pozice nahoře pro vzdělávání a pro supervizi a ty pozice jako dole pustí. Ráda bych viděla ten systém obráceně, že nepotřebujeme vzdělávací mentory, nebo jak se to nazývá všechny ty pozice, ale že spíš potřebujeme ty lidi dole.

T: Pro mě je to také velké překvapení, jak to vlastně je.

R: Oni si pozice udrželi.

T: Tak oni vlastně mají tendenci, aby zachovali tu metodickou roli, aby vám vlastně byli blíž.

R: Oni dělají na tom.

T: Rozumím. Myslíte si, že to absolvování těch workshopů a nejen vlastně to vaše, ale i těch kolegů nějakým způsobem zvýšilo odbornost vašeho oddělení?

R: Spíš zkušenost, ne odbornost, ale zkušenosti, sdílení těch zkušeností z těch zahraničních.

T: Využili jste něco pro vaši praxi?

R: My jsme to říkali i v té zpětné vazbě, že pro nás bylo nejdůležitější mít ty dvě pozice, ty dva úvazky. Díky tomu se to mohlo rozvinout a i třeba mít víc času na propracování administrativy, na ty koncepční věci, na tu spolupráci, že opravdu se dobře navazuje spolupráce ne, pokud říkáte, já tam nemám nikoho poslat, ale spíš řeknete ano, tady kolegyně jsou k dispozici, můžou hned vyrazit, počkejte tam na ně. Měli jsme tady i se záchrankou intervence, taky se kolegyně podílely. Ale bohužel ty organizace si zvykly na to, že my jsme takto k dispozici a teď bez těch dvou míst se to samozřejmě dělá hůř. Jsem koukala, že máme i míň spisů než v tom minulém a předminulém roce. Za dobu vedení projektu samozřejmě se nám trochu snížil počet spisů, takže je to vidět.

T: Když se podíváte zpátky, jak celkově hodnotíte průběh toho projektu?

R: Obrovská zkušenost. Tak určitě to vzhlížení k MPSV a pak když to člověk vidí v reálu, tak musím říct, že pro některé naše kolegyně starší to bylo i zděšení. Neustále nám říkají, že ty zákony nepřipomínají. To že se to tam točí. Já vím, že je tady to těžké udržet nebo sehnat vůbec místa při dnešní nezaměstnanosti, ale aby tam byli lidé s praxí. My jsme měli štěstí, že nám do toho projektu šli dva lidi, kteří měli praxi sociální práce. Kdybychom asi neměli zbytlí, tak bychom šli cestou absolventa, ale podařilo se nám sehnat profesionály, takže jsme byli takový ten krok napřed v tom začátku. Velká zkušenost zahraniční cesty, potkat se s těmi lidmi, sdílet, že řešíme to samé, jak narážíme na tu praxi.

T: Naplnily se ty cíle, které jste si daly?

R: V tom projektu určitě. Jak říkám ten projekt je svým způsobem metla na nás, chodit na schůzky, dodržovat administrativu k tomu, zamyslet se nad těmi kazuistikami, připravit si je na supervizi. Určitě ta profesionalita, možná i ta kontrola těch spisů, abych si byla jistá, jak je kolegyně vedou, vzdělávání, supervize.

T: Dokážete definovat největší přínos pro oddělení z toho projektu?

R: Jaký ten který by ještě přetrvával?

T: Ano.

R: Že skončily ty pozice, tak nás to spíš omezuje v tom, že jsme nějak nastartovali, nějak jsme to zlepšili, vylepšili, rozšířili a pak jsme těm organizacím museli vysvětlovat, že zvolňujeme.

T: Zařazujeme zpátečku.

R: Ano.

T: Pardon, nemáme lidi.

R: Ano. Něco se budeme snažit udržet, určitě setkávání organizací, ale už to nebude třeba ta práce u klienta tak okamžitá nebo vám ho předáme.

T: Já hodně vnímám to, když se dívám na ty obce, které aby si udrželi ty lidi, tak je potřeba mít nějaký dobrý background na městě, na tom úřadě, někdo, kdo to podpoří.

R: Určitě. To záleží hodně na politické situaci, která je zrovna, někde už jsme o ty místa žádali, ale někdy uspějete a někdy neuspějete. Teď jsme uspěli s opatrovníkem, ale na to je dotace samozřejmě na opatrovnictví, na výkon. Je to zrovna o té situaci, která je, protože oni tu naši sociální práci viděli. I vedení města to dobře ví, protože například ta osoba bez přístřeší byla na radnici, vyhrožuje nebo tam se nějak motá. Nebo městská policie je vidí na ulici a potom oni vidí samozřejmě tu naši práci, která za tím je, ta práce s těmi lidmi. To si myslím, že ta práce tady v té obci je vidět i na těch obcích okolních. Musíme mít na to ale ty lidi. Ono se to tam potkalo dobře, že jsme začali spolupracovat s Agenturou pro sociální začleňování vlastně v době, kdy ještě běžel ten projekt, tak jsme začínali. Díky tomu strategickému plánu i ostatní neziskové organizaci, my jsme tedy požádali o tu koncepci bydlení, ale i charita Naděje, ostatní organizace měly možnost žádat přes tu agenturu OPZ, takže se nám to i povedlo rozjet plno dalších projektů. Takže nemůžu říct, že bychom se úplně zasekli, že skončil ten projekt. Ale ten rozvoj jde trošku jiným směrem. Pěkně nám to navázalo, že jsme šli těmi dalšími cestami jako ostatní organizace, ostatní

neziskovky měly ty peníze možnost získat. Teď tady máme vlastně dvě pracovní pozice, ale zaměřené na bydlení.

T: Mi říkala vaše kolegyně. Jak to tak vnímám ze všech těch tří rozhovorů, že to bydlení je pro vás taková nejsilnější oblast, kde se zapojujete.

R: U toho projektu jsme si říkali, když jsme se rozhodovali, jestli jsme neměli jít do toho bydlení, ale ten výsledek byl vytypovaný přímo pro tu systémovou podporu. Souběžně běžel ten projekt Sociální bydlení.

T: Dělal jsem tam nějaké fokusní skupiny.

R: Měli i zahraniční cesty zajímavé. Sledovali jsme jejich workshopy a říkali jsme, že bychom byli raději tam. Ale tak díky agentuře a díky tomu plánu, co jsme měli, tak jsme tam teď jakoby v té zakázce.

T: Šli byste do toho znovu za vás?

R: Asi za předpokladu, že bych měla větší příslib té udržitelnosti. Určitě zkušenosti jo, ale asi bych víc řešila tu udržitelnost, kdybych mohla. Ale oni to na začátku bylo slibováno, že navýšení dotace na sociální práce, takže by ty projekty měly návaznost v tom navýšení na výkon sociální práce. A tak jsme to i chápali, když jsme do toho šli, že to zprofesionalizujeme a plynule to najede do toho výkonu sociální práce.

T: Já jsem dělala evaluace k projektu sociální práce na krajské úrovni, kde byli experti, expertní skupiny, které vlastně nastavovaly tu metodiku a scházely se, takže vím, že tam je i změna politická, která je na straně MPSV, že oni měli nějaké projekty k zastavení a neví vlastně, jakým směrem to půjde.

R: My jsme to tak ze začátku chápali, že budeme mít prostor pro rozvoj a profesionalizaci a přeje se to do těch dotací na výkon sociální práce.

T: Asi to tak bylo myšleno, ale myslím, že za 2 roky nebo 3 teďka nevím, se moc nezmění, proto je tam i ta fluktuace.

R: Já myslím, že jsme tady opravdu díky té aktivitě paní vedoucí odboru, že máme víc projektů tady rozjetých v rámci toho oddělení, takže co jsme vnímali z těch ostatních obcí, tak jsme jedno z největších oddělení, že opravdu na počet obyvatel, ale je to díky projektům dalším, které jsou od úřady vlády, právě z Agentury pro sociální začleňování, teď z toho projektu OPZ. Pokud bychom to nechali vyloženě na tom základu, na tom co musíme podle legislativy, tak by ta sociální práce tady nebyla takhle rozšířená.

T: Říkala jsem si to stejné v tom Hradci. Napadá vás něco, co by bylo třeba doplnit, na co jsem se já nezeptala nebo co byste chtěla ještě k tomu říct?

R: Hodně co mě zaujalo, byla ta práce na obcích a byla bych ráda, kdybychom měli prostor to vrátit. Ten výkon samozřejmě máme mít, ale pokud tam ten člověk fyzicky není, tak nebude mít nikdy tu místní znalost.

T: Rozumím. Děkuji za rozhovor.

6.2.16 R31

T: Jaká je Vaše pracovní pozice?

R: Sociální pracovník

T: Máte nějakou konkrétní oblast zaměření, nějakou činnost?

R: Prostě dospělí lidé nad 18 let.

T: Takže žádná konkrétní cílová skupina, které by jste se věnovala, je to jako by obecné pojetí.

R: Ne.

T: Vy jste k tomu projektu systémová podpora sociální práce v obcích byla účastna a nebo

R: Nebyla

T: V tom případě se zeptám, jak dlouho tu pracujete

R: Já tady pracuji od srpna 2017, ale ten projekt už běžel, takže já nemám žádné srovnání s tím, stou dobou před tím projektem.

T: Tak uvidíme, kam se dostaneme. U toho projektu byly vlastně nové kolegyně, které přišly sem na toto pracoviště a vy jste nějakým způsobem s nimi

R: Já jsem až po nich přišla.

T: A vaše předchozí zkušenost se sociální prací, se kterou jste sem přišla, ta nějaká byla?

R: Já jsem nikdy nepracovala na pozici sociálního pracovníka.

T: A ani v sociálních službách?

R: Ne.

T: Vůbec. Tak se zeptám úplně jinak, když jste vlastně vstoupila na pozici sociálního pracovníka, tak jaký byl Váš osobní cíl, vaše očekávání?

R: To nemůžu takto říct. Já jsem neměla žádné očekávání, prostě jsem dostudovala a chtěla jsem dělat tuto práci.

T: Tak třeba očekávání, že člověk získá víc nějaké praxe a že získá trvalé pracovní místo. Tak to může být to očekávání. K tomu projektu, vznikaly nějaké metodické materiály. Ať už to byl nějaký Zpravodaj nebo to byly nějaké odborné semináře, výstupy, které by byly v nějakém sborníku, tak jsem se chtěla zeptat, jestli jste je pro svou práci dostala někdy k dispozici.

R: Zpravodaj nám byl zasílán mailem z ministerstva, takže to jo. A nějaké výstupy z těch workshopů tak taky. Pravidelně byl zasílán.

T: A víte o tom, že by kolegyně, co se na těch materiálech kolegyně nějakým způsobem podílely?

R: Jo, to jo.

T: Zajímalo by mě, jestli vy jste třeba měla nabídku, že byste se na těch metodických materiálech nějakým způsobem podílela.

R: Jo, kolegyně sem chodí radit a většiny nás se ptají na názory, přispět něčím.

T: Takže tím to bylo koncipované jako spolupráce.

R: Ano.

T: Máte pocit, že ty materiály, které z toho vznikly, jsou přínosné pro vaši práci?

R: Doufám, že jo.

T: Používáte je?

R: Nedokážu na to odpovědět. Já nevím, to se střídá, nevím, co jsou přímo materiály.

T: Tak jestli si někdy vezmete ten Zpravodaj. Jestli si v něm počtete, nebo jestli se vám dostaly případy ze studie odněkud?

R: Zpravodaj. Na jiné čtení po pravdě řečeno nemám čas.

T: Vy máte svoje klienty nebo děláte přímo tu sociální práci v terénu?

R: V terénu.

T: Co víc převažuje? Práce tady v kanceláři nebo chodíte víc?

R: Asi tak bych řekla 30-40% terén.

T: Měla jste možnost někdy v rámci realizace projektu zachytit něco, co by vlastně bránilo té realizaci nebo nějaké problémy, spojené s chodem toho projektu.

R: Nevím.

T: Ten projekt se hodně zabývá vlastně spoluprací s MPSV, s nějakou metodickou podporou, kterou vlastně vytváří a jejíž roli přebírá. Zajímalo by mě, jestli vy jste něčeho takového využila, jestli jste kontaktovala třeba nějakého okresního metodika, který je zaměstnancem MPSV, nebo nějakého sociálně-právního poradce.

R: To ne přímo. Běžně kontaktuji krajský úřad na řešení nějakých problémů, to ale asi nesouvisí přímo s tím projektem. Prostě pracovníky krajského úřadu jo, ale.

T: Jsou to asi lidé, kteří jsou metodici a poskytují vám nějakou podporu v případech, kdy si třeba nejste jistá, jak jednat.

R: Jo. Anebo když už nevím, kudy dál.

T: A v oblasti toho právního, třeba sociálně-právního poradenství?

R: ...6.48...

T: A když máte takový případ? Kdo je vaším zdrojem?

R: Tak tady všichni konzultujeme společně.

T: Tam máte možnost se kdykoliv obrátit.

R: Jo.

T: Míváte třeba nějaké společné porady?

R: Jo máme i intervize.

T: A řešíte tam přímo ty případy, které konkrétně vy máte v řešení.

R: Jo.

T: V této souvislosti mě napadá, když jste mluvila o těch intervizích a supervizích, tak ony byly nějakým způsobem iniciované v tom projektu, byly hrazené z toho projektu, tak těch jste se účastnila.

R: Jo.

T: Jak často to probíhalo?

R: Možná 1x za 2 měsíce.

T: A byly jako kolektivní?

R: Ano.

T: Individuální jste využila někdy?

R: Ne. Já jsem nic nepotřebovala.

T: V čem jsou supervize pro vás přínosné nebo byly, dokázala byste říct?

R: No tak my jsme na těch supervizích spíš konzultovali jenom několik případů. Takže jsme se třeba dověděli kdo jaký má případ, jak složitý. Ale jinak jako se víc řešilo to pracovní, mělo by to být jinak.

T: Ale spíš vy byste uvítala, kdyby to takto bylo? Kdyby byly zaměřené spíš na vaše potřeby?

R: Ani ne, protože to asi nepotřebuji.

T: No tak když říkáte, že byste si představovala jinou podobu.

R: Ani ne jinou podobu. My jsme tam prostě řešili kazuistiky.

T: Takže vlastně sdílení zkušeností.

R: Hm.

T: Kdo zjišťuje vaše vzdělávací potřeby? A jak často?

R: Personální

T: Personální oddělení.

R: Hm. Tak nám běžně chodí nabídky různých školení a takové, takže co nás každého zaujme, tak to požádáme, jestli můžeme na to školení jet.

T: Takže máte nějaký vzdělávací plán svůj.

R: Ani ne vzdělávací plán. Prostě chodí nám nabídky školení, a co koho zaujme, zajímá, tak.

T: A když vy máte nějaký nápad, že byste chtěla někam jet, tak jak to probíhá?

R: Tak si sama vyhledám a požádám o schválení a pak jedu. Většinou schválí oddělení a pak jedu.

T: Chci se dostat k tomu plánování, abych vám to vysvětlila, jestli je tady nějaký koncept na vašem vzdělávání, co všechno absolvujete.

R: Asi jo.

T: Ale nevíte o tom, že by to někdo, možná to někdo sleduje, ale nesděluje.

R: No tak jako, my si to hlídáme sami. Jednou za rok to panu vedoucímu poskytneme informace, čeho jsme se zúčastnili.

T: Tak to je ideální, jestli to takto funguje. A on vám potom schválí, kam potřebujete nebo chcete jet?

R: Hm.

T: To je super. Zeptám se, v tom projektu byly nějaké workshopy a nějaké zahraniční cesty. Tak něčeho jste se zúčastnila.

R: Jo. Workshopů i zahraniční cesty.

T: A kterých těch zahraničních cest? Bylo to Slovensko, Polsko, Rakousko.

R: Vídeň.

T: A z těch odborných workshopů tady?

R: Olomouc.

T: Olomouc, dokumentace sociálního pracovníka anebo sociální šetření?

R: Sociální šetření.

T: A na nějakém kazuistickém semináři jste byla?

R: Ale to nevím, jestli to bylo z tohoto projektu, tady v Hradci.

T: Teď se zeptám nejprve na ty workshopy. To probíhalo formou nějakých prezentací nebo nějakých příspěvků. Chtěla jsem se zeptat, jestli i vy jste měla nějaký příspěvek a společně s kolegyněmi.

R: Ne.

T: Jenom jste tam byla jako účastník. A nějaký výstup jste z toho zpracovávala?

R: Ne.

T: A z té zahraniční cesty?

R: Ne.

T: Vůbec? Já mám pocit, že to bylo podmínkou, ne?

R: Tak asi ano, to jsme zpracovávali.

T: Co vás v Rakousku zaujalo.

R: Mě tam ty chráněné dílny zaujaly.

T: A jak fungují?

R: No že bylo možné je navštívit, pro mě bylo tak přístupné, jak tam dochází.

T: Máte pocit, že by to touto cestou bylo použitelné u vás nebo u nás tady?

R: Tam jsou dílny chráněné. Některé opravdu jsou dobrý, ale to je stejný problém tady i tam. A možná s kapacitou.

T: S kapacitou lidí?

R: Hm. Dlouhé čekací doby.

T: A ta chráněná dílna se zabývá čím tam nebo jen pracují?

R: My jsme byli v kavárně. To byla kavárna, ale zároveň to byl nějaký bazar knih a desek. Prostě to tam měli přidružené. Květinářství to bylo nebo nějaké vázání květin.

T: To je zajímavé, to zní dobře. Máte pocit, že absolvování těchto workshopů a zahraničních cest je nějakým způsobem přínosem pro vaši práci?

R: Jo. Tak hlavně ta zahraniční cesta. To určitě. Ty workshopy taky, protože zas tam jsou různé dílny a jdete na tu skupinu.

T: Vidíte, jak to jinde funguje.

R: Určitě jo.

T: Teď, jak jste to řekla, tak rozumím tomu, že pro vás bylo přínosné slyšet, jak to mají kolegové.

R: Hm.

T: Že jste mohla sdílet nějaké jako by případy. A asi možná to vnímám, jestli to vnímám správně, tak tím, že máte jako dvoulétnou praxi v té sociální oblasti, tak asi čerpáte pořád ještě životní nějaké zkušenosti.

R: To jo, rozhodně.

T: Že si myslím, že tohle je vlastně to hození do vody, že práce s klienty hned není úplně jednoduchá. Takže to může být velké obohacení. Využíváte něco z toho pro svoji praxi? Z těch workshopů.

R: To určitě jo, ale co, to nevím co na to říct.

T: Napadá mě třeba nějaké postupy, které si vybavíte. Že třeba něco, co jste tam slyšela na workshopu nebo kdekoliv a pak jste si řekla při práci s klientem, jo to je ono, to můžu.

R: Na to vám neodpovím, protože jako nevybavuji si.

T: Ale v tom komplexu to vnímáte asi tak, že to mohlo jako mít vliv.

R: Jo.

T: Mělo absolvování těchto aktivit ještě vliv na vaši pracovní náplň?

R: V jakém smysku?

T: Myslím to, že třeba že, vy jste říkala, mám 30-40% v terénu a zbytek je v kanceláři nebo konzultace, tak jestli se tím projektem vlastně něco změnilo, nebo nastavilo třeba.

R: Nedokážu to porovnat. Když jsem sem přišla, tak už to tak bylo rozjeté. Tak nedokážu srovnat tu dobu před tím, jestli by to bylo jinak.

T: Ale teď ten projekt skončil a je to vlastně nějakým způsobem. Tak spíše se zeptám

R: Ne. Je to furt stejné.

T: Je to stejné. A když jste, přišla, to je ještě možná dobrá cesta, jak se k tomu dostat, vy jste dostala ty klienty anebo jste si je sama vyhledala?

R: Některé jsem převzala od kolegyní, co tu byly předemnou, a pak ti, co přišli.

T: Máte pocit, že ten počet klientů se vám zvedl díky tomu projektu? Že by na to mohl mít vliv? Protože tam byla jedna z podmínek, že si sociální pracovník nabírá nějaké klienty.

R: Jako nevím, já jsem přišla a projekt už byl. Takže nedokážu posoudit, jestli přede mnou ty kolegyně dělaly.

T: Teď se ptám, jestli počítám, že jste přišla až v době toho projektu, ale díky tomu, že v tom projektu byla povinnost získat nějaké nové klienty, tak jestli třeba i díky tomu jste i vy nějaké získala.

R: Tak určitě jo.

T: I když ta povinnost nebyla vaše, ale byla kolegyň, tak jestli jste se svezla v tom, že jste také získávala nějaké nové.

R: Jo.

T: Protože ten systém té práce byl nastaven tím projektem a tím pádem se to jako by určitě odrazilo na vás. Když jste absolvovala ty vzdělávací aktivity v tom projektu nebo ty cesty, workshopy, jestli jste mohla nějakým způsobem podat, poskytnout zpětnou vazbu k tomu, jak to probíhalo. Někaké hodnocení.

R: Jo, to si myslím, že jo. To vždycky k nám chodily hodnotící dotazníky.

T: Někaký formulář nebo něco.

R: Hm. Jo, to chodilo.

T: Ještě se zeptám na jednu věc nebo na víc, ale teď mě zajímá, jak vlastně to funguje tady u vás na vašem oddělení. Máte tady nastavené nějaké standardy? Někaké minimum poskytované péče?

R: Ty standardy sociální práce máme.

T: A používáte je?

R: Jo. Podle těch pracujeme.

T: Zeptám se ještě jako by k těm standardům. Máte stanovený vlastně i nějaký postup při tom uchopení toho klienta, když získáte nového klienta, co všechno musíte v tu chvíli zajistit, jak s ním pracovat dál?

R: Záleží případ od případu. Máme to popsáno v těch standardech.

T: Já jsem je neviděla, nečetla jsem si je, tak proto se na to ptám, jestli to máte takto zakotvené. Myslíte si, že ten projekt tak, jak vy to třeba vnímáte v průběhu toho projektu, jestli se nějakým způsobem zlepšila spolupráce mezi vámi a obecním úřadem? Že se to posílilo v nějaké oblasti komunikací nebo se podařilo prosadit něco, co tu doposud nebylo.

R: Nedokážu na to odpovědět.

T: Vnímáte, že třeba z toho úřadu obecního je vůči vám otevřenost, nějaká podpora?

R: Teď nevím, jak to myslíte?

T: Myslím ostatní služby. Myslím, že vy jste jenom část toho úřadu, vy jste sociální odbor. Ale vaše klienti třeba využívají jako by celé spektrum. Tak u těch služeb a v některých věcech jste třeba spolupracovali. Vy máte zdravotnictví, tak třeba školství.

R: Nedokážu porovnat, jak to bylo s projektem, tady ta spolupráce běží a funguje.

T: A vy jste s ní spokojená. Když něco potřebujete, tak se to k vám dostane.

R: Hm.

T: Když potřebujete nějaké informace, třeba

R: Tak pokud to ta druhá strana může poskytnout, tak je dostaneme. Ale vždycky nemůžou.

T: Já se ptám jenom na vaši zkušenost. Jestli jste spokojená.

R: To nevím, co na to odpovědět.

T: Jak se vám spolupracuje s úřadem práce.

R: Standardně.

T: Také když potřebujete řešit něco ohledně klienta tak je to tak, že vám vycházejí vstříc.

R: Jo.

T: Dobře. A s městskou policií?

R: Tak tam je ještě možná lepší spolupráce než s úřadem práce.

T: Čím si myslíte, že to je?

R: Asi lidma.

T: Ptám se na to v kontextu toho, že vlastně váš pan vedoucí říkal, že vlastně má nějakou historii, tak jestli to není poznamenáno tím, že jsou tam nějaké vztahy.

R: Ne, to si nemyslím.

T: Máte nějakou spolupráci s neziskovými organizacemi.

R: Hm.

T: A v jaké oblasti, jak je nastavený?

R: Já když mám klienta, tak tam zavolám a ta mně podává zprávy o něm.

T: Myslím to tak, že ve chvíli, kdy potřebujete od té neziskové organizace nějakou službu, tak jestli ji máte jako by standardní, jak ji kontaktujete a jak vám oni vycházejí vstříc, jak probíhá komunikace kolem toho klienta.

R: On má telefon, má mobil, dohodneme se na schůzce.

T: Tak, jak to funguje a vy to nastavujete, tak jste s tím spokojená.

R: Funguje. Jo.

T: Ještě mě napadá, jestli využíváte nějaké jiné odborné služby. Já už jsem se na to ptala v rámci toho právníka a metodika. Tak jestli vás ještě napadá nějaká situace, kdy byste využívala nějaké jiné odborníky, které potřebujete.

R: Lékaři myslím.

T: Pro službu těm klientům.

R: Jo.

T: A máte nějakou konkrétní síť lékařů, nebo je to vlastně ten jeden?

R: Záleží, jakého odborníka potřebujeme.

T: A je to tak, že s ním přichází ten klient anebo vy máte nějaké své vlastní?

R: Většinou máme vlastní.

T: Takže máte nějaké osvědčené některé.

R: Osvědčené, když potřebuji psychiatra, tak kontaktuji psychiatra, když obvodní, tak obvodního.

T: Jasně, ale tady může být třeba 100 obvodních lékařů, tak jestli je tam nějaká smluvní

R: Kohokoliv.

T: Obecně, když se zeptám na tu spolupráci, tak máte pocit, že se k vám dostávají všechny potřebné informace od těch aktérů, co?

R: Kdo ty informace může sdělit, tak je sdělí, ale pak třeba lékaři je nemůžou.

T: Tak to je pravda. Tam to funguje jako tajemství nebo tomu brání GDPR.

R: Hm.

T: Máte nějaký systém, kde sdílíte třeba informace o klientech?

R: Tak to je Oksystém.

T: Ten používáte.

R: Ten musíme používat, ale tam zase do něj vidí pracovníci z obcí.

T: Vnímáte nějaké překážky někdy při spolupráci právě s širokou sítí těchto

R: Ano. Vždycky si musíte nějak poradit.

T: To je pravda, ale to je druhá věc.

R: Nevnímáme nějaké překážky.

T: Teď jste řekla, že ano a že si vždycky musíte nějak poradit.

R: Jestli je překážka nedostatek pobytových míst někde?

T: To je velká překážka. To je systémová věc.

R: Velká překážka, s tím nic neuděláme.

T: Jak to řešíte, když třeba nemůžete umístit klienta?

R: No právě, tak volám krajský úřad a požádám ho o pomoc.

T: A co na to krajský úřad?

R: Reaguje na tu situaci.

T: Když nemáte ty kapacity, tak on je někde má?

R: On má myslím ty možnosti, že.

T: Dáte na to, spoléháte se

R: Spoléháme, snaží se pomoc.

T: A když se to nedaří nebo když to nejde?

R: Podaří.

T: Vám se to podařilo. Je někdo, kdo by vám v tom pomohl, teoreticky, kdyby se to nepodařilo, tak víte na koho, kdo by vám pomohl? Na koho byste se asi obrátila.

R: Já už asi ten krajský úřad, to je náš nadřízený orgán.

T: Spíš myslím teď tu, jestli vám to někdo podpoří, když ten krajský úřad by to zamítl, tak jestli byste měla možnost se obrátit ještě na někoho jiného.

R: Myslíte na ministerstvu?

T: Na vašeho vedoucího nebo na někoho z odboru?

R: Samozřejmě na něj, ale když přijdou klienti a si neví rady.

T: Kolik vlastně přišlo těch nových pracovníků tady? Když vy jste přišla jako sociální pracovník, tak v tom projektu jich bylo kolik?

R: Dvě.

T: A to byly dvě sociální pracovnice, jsou dvě sociální pracovnice, na základě toho, co mně řekl pan vedoucí, tak ony tady zůstaly. A byly nějak rozdělené typově?

R: To bych nerada hodnotila.

T: Já se ptám, protože na základě projektu byl takový jako návrh rozdělit ty pozice sociálních pracovníků na ty, co jsou v terénu a ty, co jsou koordinátoři.

R: To ne. Ony měly stejnou pozici.

T: Na to se ptám právě. Ne, že bych chtěla vědět něco o nich.

R: Obě měly stejnou funkci.

T: Obě sociální pracovnice. Tak to byl takový pokus, který ministerstvo, nebo nápad, že by se ty pozice dělily a že by někdo pracoval víc v terénu a potom klienta předával někomu a vlastně koordináční, který by to s ním řešil ty věci.

R: Ne.

T: A myslíte si, že kdyby to bylo u vás rozdělené, že by to fungovalo? Vy říkáte, 30-40% práce v terénu a zbytek tady. Představte si, že byste byla jenom tady a měla někoho

R: To nevím, jestli by to fungovalo, protože si to nemůžu ověřit. Lepší, když sociální pracovník je s klientem v terénu, pak má ještě pracovat v kanceláři.

T: V čem je to lepší?

R: To je třeba i informace, kdyby vám někdo podal, tak můžou být zkreslené a vy můžete mít jiný názor.

T: A třeba z pozice toho klienta?

R: I z pozice klienta je lepší, když je sociální pracovník jeden. Protože ty úkoly, důvěrné věci a opakovat to 2x nebo někomu jinému není úplně fajn.

T: Rozumím. Ta důvěra je důležitá. Před chvílí, to byla klientka.

R: Hm

T: Vy dokážete velmi pružně reagovat na jeho potřeby.

R: Jo.

T: To znamená pro mě, jako nezávislého pozorovatele, že je tady nastavený nějaký vztah nebo něco.

R: Jo. To má určitě každý z nás sociálních pracovníků s těmi klienty vztah navázat.

T: Myslíte, že to tak je?

R: Hm. Tak mělo by.

T: Nakolik se vám to třeba daří?

R: Tak zrovna u této klientky ano, ale jinak to moc nechtějí.

T: Nechtějí co?

R: No nechtějí ten vztah navázat, protože možná ani nechtějí pomoc.

T: Jasně, od vás tu nabídku mají?

R: Jo. Vždycky.

T: Na co sázíte vy jako když vidíte toho klienta, že je nějaký potenciál, že se může posunout anebo tam může být nějaká pomoc. Tak čím ho přemlouváte nebo máte nějakou nabídku, co vám funguje?

R: To nepřemlouvám, vždycky řeknu věci na rovinu, buď tak, nebo tak. Je na něm, když je ten klient svéprávný tak to rozhodnutí konečné je na něm.

T: Takže jenom nabízíte řešení situace, jak by to mohlo vypadat. Máte pocit, že ta situace tak, jak je tady teď nastavená, tzn., že tu máte dva nové sociální pracovníky plus vy jste tady plus tu byli ještě stávající, takže je vyhovující? Že to teď zvládáte?

R: Tak sociální pracovníci nejsou, protože nevím, jak pan vedoucí vám to říkal, ale máme malou kapacitu.

T: Říkal, že se je snaží držet nějakým způsobem.

R: No.

T: Ptám se, jak to vnímáte vy a spíš mě zajímá

R: Ideální byl počet, co byl.

T: To znamená, tam, jak jste přišla, bylo to prostě včetně toho projektu

R: Myslím si, že to bylo ideální.

T: A kdyby to tak nebylo, co si myslíte, že to mohlo ohrozit nebo změnit.

R: Určitě tu naši odvedenou práci, protože nebudeme na to mít tolik času. Ten počet klientů se těžko sníží, spíš zvýší, protože přicházejí noví klienti.

T: Které klienty nejčastěji, z jaké sociální oblasti, řešíte.

R: Sociální bydlení.

T: To mně říkal i váš pan vedoucí, že teď usilujete o projekt, který je zaměřený na bydlení, že máte nějakou nemovitost, která se vám podařila dobře revitalizovat a změnit vlastně její chod úplně, tak s tímto to souvisí.

R: Hm

T: Jaká je cílová skupina tady?

R: Ti senioři nejčastěji, pak samoživitelky.

T: Je tady nějaká silnější komunita Romská?

R: Hm, to ani ne.

T: Je a máte nějaké, něco, co by se dalo nazvat ghetem nebo

R: Na toho by vám spíš odpověděla terénní pracovnice.

T: Teď ptám se vás, co se domníváte vy, pro mě je váš názor cenný v tomto. Co si myslíte, že by bylo ještě dobré a jak změnit vlastně v oblasti práce s klienty? Co byste potřebovala, oblast, kde by to mohlo být lepší?

R: Tak nedostatek těch lidí, míst. Je prostě nedostatek míst v zařízeních. Nesetkala jsem se s tím, když někdy taky říkají, že na to nemají kapacitu.

T: Myslíte si, že ten projekt nějakým způsobem podpořil nebo zvýšil počet vašich klientů v nějaké konkrétní sociální skupině, že to byli třeba ti senioři.

R: Tak já vím, že ta podmínka byla, že lidi do 65 let věku.

T: Tato otázka souvisí. Jestli si myslíte, že ten projekt byl přínosný pro nějakou konkrétní skupinu?

R: Pro lidi ohrožení sociálním vyloučením.

T: Dobře, ale to je široká skupina. Tam mohou být bezdomovci, tak mohou být matky s dětmi, rodiny, psychiatricky ošetření pacienti v adaptaci.

R: Tak to je.

T: Vnímáte to tak. Říkala jste, že pracujete s lidmi bez domova to je stěžejní vaše.

R: Ne jenom seniory, bylo to ale vyrovnané.

T: Zajímalo by mě, jak vlastně ten projekt, jaký na něj máte názor. Jak ho hodnotíte?

R: Jako přínosný.

T: V čem?

R: Já vám na to nedokážu odpovědět. Já jsem přišla, ten projekt už tady byl, takže já jsem jen zapadla.

T: Teď se ptám na projekt. Neptám se na to, co bylo před tím, ale ptám se čistě na ten projekt. Z vašeho pohledu.

R: Nevím.

T: Dobře. Tak jenom to, jak to probíhalo, ty aktivity. Vy jste říkala, že jste byla na těch aktivitách.

R: No tak je určitě přínos ty zahraniční cesty, účasti na workshopu.

T: Ten projekt měl nějaké cíle. Jedním z těch cílů bylo nastavení spolupráce s MPSV, zvýšení těch sociálních pracovníků anebo vlastně i zvýšení těch klientů, které máte k dispozici, metodiky. Máte pocit, že ty cíle se naplnily tady u vás?

R: Tak po zvýšení sociálních pracovníků se uvidí jak se to naplní. Počet sociálních pracovníků.

T: Kdyby se ta místa neudržela, tak by to asi bylo náročné pro vás, že?

R: Určitě.

T: Co myslíte, že je vlastně nutné dodržet nebo udělat, aby to, co se tady nastavilo, tím projektem, aby to bylo udržitelné.

R: Personální pokrytí.

T: Takže aby to schválilo vlastně zastupitelstvo, aby ty kolegyně tady zůstaly.

R: Aby projekt běžel dál.

T: Kdyby se tento projekt třeba realizoval znovu po nějaké době, měla byste zájem se do něj zapojit?

R: To bych musela zvážit, až ta nabídka přijde. To teď nevím.

T: Spíš se ptám na to, jestli vás to oslovilo tak, jak to bylo. Jestli by vám to vyhovovalo, že byste k tomu měla veškerý prostor časový nebo možnosti.

R: Nedokážu říct. Nevím, jestli bych chtěla to dělat.

T: Teď tomu nerozumím.

R: No je to omezená doba, když skončí to jedno.

T: To znamená, že by bylo dobré, kdybyste měla tu pozici neomezeně, tzn. smlouvu na dobu neurčitou tím myslím. Je pro vás důležité mít tu jistotu.

R: Jo.

T: To chápu. A obsahově, to znamená, že to máte pozitivně? Do toho byste šla.

R: Hm.

T: Odpovídalo by to tomu, co jste v tom vzdělávání potřebovala.

R: Hm.

T: Děkuji.

6.2.17 R32

T: Ještě jednou dobrý den, já začnu takovou jednodušší otázkou na začátek, jaká je zde vaše pracovní pozice?

R: Já jsem z poloviny manažerka prevence kriminality. Starám se o prevenci kriminality ve městě. Pořádám pracovní skupiny. V rámci toho děláme i projekty a zajímám se nebo cílem je jakoby cílová skupina dětí, jak už jsem říkala sociálně ohrožené nebo ze sociálně vyloučené lokality. V rámci toho spolupracuji s Městskou policií, s policií České republiky, Orgánem sociálně právní ochrany dětí a tak. Druhá polovina je sociální kurátor pro dospělé, cílovku mám lidi z výkonu trestu, v průběhu i po propuštění, ale také osoby bez přístřeší.

T: Ohledně toho rozdělení úvazku máte to opravdu půl na půl?

R: Ano. Toho manažera dělám tuším od roku 2015, jsem byla jmenována 2016. A kurátora dělám od roku 2018. Jinak před tím jsem měla cílovou skupinu jako kolegyňka rodiny s dětmi.

T: Máte tady nastavenou nějakou strategii výkonu sociální práce respektive danou nějakým oficiálním dokumentem?

R: Určitě. V rámci toho manažerství vycházím ze strategického plánu vlastně Ústecký kraj, který je do roku 2020 a každý rok vydáváme v rámci pracovní skupiny plán prevence kriminality na měsíc a jsou i další. Mohla bych se podívat, teď vám to přesně neřeknu.

T: Když tak se ještě zeptám, součástí téhle strategie je komunitní plán nebo ten je mimo to?

R: Komunitní plánování já si myslím, že je součástí, protože tam jsou v podstatě služby.

T: Jen abych se v tom nějak zorientoval.

R: Máme strategický plán sociálního začleňování, komunitní plán, akční plán prevence kriminality, strategický plán sociálního začleňování 2018-2021 a každoročně obnovujeme, děláme akční plán prevence kriminality, kde v rámci pracovní skupiny plánujeme v průběhu toho celého roku, jaké budou aktivity, jak ze strany oddělení sociální práce, OSPOD, tak Městské policie, je to ve spolupráci, protože ta pracovní skupina je složena z těchto.

T: A předpokládám, že i příprava nebo to je ve spolupráci?

R: Samozřejmě, veškeré statistiky ve spolupráci s policií České republiky, s Městskou policií.

T: Dokázala byste nějakým způsobem popsat trošku, jakým způsobem se to navrhuje, respektive jestli je to formou koleček respektive každá z těch organizací?

R: Ano, každá má v podstatě svůj akční plán a navrhne se na co je potřeba se zaměřit a podle mě je to vlivem té statistiky předchozí, kdy se sleduje samozřejmě ta kriminalita, přestupky a tak na Mostecku a na základě toho se sestavuje ten akční plán. A pak se to samozřejmě dává dohromady. Pak se to ještě dává všem ke schválení.

T: Jak je to s realizací cílů těchto strategických plánů respektive jak to pak probíhá v praxi?

R: Tak samozřejmě tím, že máme, respektive já mám nějaké aktivity, jsem zaměřená na určitou cílovou skupinu, takže ty aktivity v průběhu roku tak jako absolvujeme a pak vlastně dochází ke zpětné evaluaci, zhodnocení, jestli vůbec se splnil ten očekávaný plán. Příklad, když budu mít různé aktivity, tak jestli ty aktivity splnily, v případě že ne, tak z jakých důvodů. Pokud se to splnilo, tak jaký to mělo výsledek a pak se to porovnává v závislosti na statistice. Pokud je to páčání trestné činnosti, záškoláctví jestli se to snížilo, navýšilo a tak.

T: Má to pak vliv i na tvorbu vlastně následujícího?

R: Určitě, protože ta pracovní skupina se v rámci roku schází několikrát a pokaždé se tam probírá každý za svoje, tu svoji oblast navrhne z vlastní zkušenosti samozřejmě něco, co je potřeba řešit, na co je potřeba se zaměřit a různě se s tím takto pracuje a pak se to i hodnotí.

T: Pracuje se s tím i v průběhu nebo je to čistě jenom na to období?

R: V průběhu toho roku, a pokud je něco, co vyžaduje jakoby ten delší zásah, tak té cílové skupině se věnujeme rok co rok.

T: Ohledně tohoto máte zde i nějakou minimální úroveň sociální práce?

R: Jak to myslíte?

T: Jak to teď pojmenovat, vlastně je nějaký dokument, který udává hlavně směrem k veřejnosti nebo k městu nějakou minimální úroveň toho, jak byste chtěli, aby tady sociální práce nastala.

R: Jak se máme jako chovat? Jak máme vykonávat tu sociální práci vůči klientům?

T: Řekněme takový jako standard. Standard co by vlastně měla v tom minimálním množství obsahovat všechna sociální práce, co zde máte, všechna sociální řízení atd., jestli mi už rozumíte.

R: Nevím, jestli rozumím dobře, ale sociální práci vykonáváme. Třeba Orgán sociální právní ochrany dětí standardy samozřejmě má. Já třeba v rámci sociálního kurátora mám spolupráci v rámci nezletilých, kteří jsou v ústavní výchově. A pak máme kodex sociálního pracovníka.

T: Já myslím, že tohle většinou je spíš, že si šijete bič sami na sebe, že to spíš nějaká výtka k té veřejnosti, že vlastně město ví, jestli něco děláte, respektive dokáže si lépe představit, jaká je zde ta minimální úroveň. Předpokládám, že byste o tom asi věděla, kdybyste to zde měli.

R: Já vám rozumím. Sociální práci tady máme rozdělenou, máme tady dostupné bydlení a celkově jsou to oblasti, se kterými občanům pomáháme.

T: Abych se přiznal, tak já jako taky jsem to nevysvětlil úplně dobře. Nenapadá mě nic lepšího, než zkrátka standard, pod který by vlastně neměla ta sociální práce nějakým způsobem klesnout, který definuje úroveň

té sociální práce trošku, že vlastně garantujete nějakou minimální úroveň. Ale jestli nevíte, tak když tak já se na to pak zkusím zeptat kolegyně.

R: Zeptejte se jí. Já se přiznám, že nevím.

T: Zkusím to i trošku líp formulovat. Jestli jsem to správně pochopil, tak vy jste byla osoba, která nebyla přímo zapojená do projektu, je to tak?

R: Já jsem tam nebyla stoprocentně.

T: V tom případě nějaké vaše zapojení do toho projektu bylo, že byste třeba zaučovala nové kolegyně?

R: Ne, já jsem ne to, ale byla tam ta spolupráce, byla tam ta sociální práce v rámci toho projektu.

T: A když tu spolupráci byste byla schopná nějak popsat, na jaké bázi probíhala?

R: Tam jsme se pravidelně scházeli v rámci multidisciplinárních setkání, kdy tam byly osoby mimo náš úřad, což byl Úřad práce, společnost CPI, což má tady byty, je to bytová společnost. Pak jsme se scházeli interdisciplinárně na našem úřadu, kdy jsme byli my a kolegyně z orgánu sociálně právních ochrany dětí a tam jsme si předávali podněty, říkali jsme si tu spolupráci, sociální práci, popisovali jsme si ty rodiny, ty případy.

T: Vy jste byla nějakým způsobem u toho, když se sepisovala žádost k tomuto projektu, podílela jste se na ní nějak?

R: Ne. To si myslím, že je v kompetenci paní vedoucí.

T: V tom případě, i když jste byla řekněme mimo ten projekt, tak určitě jste od něho měla nějaké očekávání, respektive něco, v čem by mohl tady tu situaci nebo co by ten projekt mohl přinést?

R: Určitě, tak tam před tím projektem jsme měli o 2 pracovnice méně a ta cílová skupina, ty jsme měli rozdělené v rámci personálního obsazení. A v rámci toho projektu přišly 2 kolegyně, takže se to hezky rozdělilo. Došlo tam k předávání těch informací k té spolupráci. I to setkávání a trvá to do dneška. Opravdu můžu říct, že dodneška s Úřadem práce je úžasná spolupráce, že cokoliv se děje, tak si voláme. Za mnou někdo přijde, zavolá, tohle potřebuji. Opravdu to tam funguje. I s tou společností CPI mimo nějaké ty subjekty okolo. Opravdu nám zavolají, máme problém tamhle, můžete nám v rámci sociální práce pomoci atd. To splnilo očekávání. Myslím si, že bylo účelem toho projektu zlepšit se ta sociální práce a komunikace. To si myslím, že trvá.

T: Měla jste v průběhu nebo řekněme před začátkem průběhu projektu nějak možnost očekávání vyjádřit, respektive nějak připomínkovat to, co by bylo dobré dělat?

R: My jsme s kolegyněmi dělaly výstupy, když se procházelo školením, pak vlastně byly ty služební cesty. A po určitém období se dělaly ty zprávy. Vedoucí nám dávala prostor, že jsme se mohli vyjádřit, jak k jednotlivým školením, co nám to přineslo, jaké to bylo, tak i k té služební cestě.

T: Byla jste nějakým způsobem zapojena do přípravy materiálů, které vznikaly v rámci projektu, respektive jestli nějaké materiály vlastně vznikaly, ať už jde o nějaké metodické postupy pro vás, které vznikaly zde pro sociální odbor nebo i třeba materiály, které jste používaly v přímé práci s klienty třeba nějaké letáčky atd.?

R: Určitě. A bylo to, že se shromažďovaly informace o tom, v jakých oblastech můžeme klientům pomoci a nějaké informační letáčky o tom, u koho a kde můžou svoji, ať už bytovou otázku, finanční nebo nějakou jinou situaci řešit, tak to fungovalo tak, že jsme jakoby každá za sebe za ten svůj rank dávali základní informace.

T: Vlastně jste se na tom podílela?

R: Ano. Přesně tak. Asi jsem nebyla přesně u toho, že bych dělala grafickou, ale vím, že opravdu mě kontaktovali, abych za svoji oblast shrnula podstatné informace, co se tady děje okolo, co je tady k dispozici.

T: Ohledně vlastně přípravy těchto materiálů spolupracovali jste i s dalšími subjekty, které se tady podílí?

R: Já se přiznám, že nevím, jestli se kontaktovala nějaká společnost. Já si myslím, že určitě jo.

T: Předpokládám, že s Městskou policií byla nějaká spolupráce.

R: Spolupráce určitě, protože s Městskou policií spolupracujeme dodneška, byť v rámci městské ubytovny, tak já v rámci manažerství určitě.

T: Tyto materiály, které vznikly, používáte i teď potom co vlastně projekt skončil?

R: Já osobně ne se přiznám.

T: A třeba nevíte, jestli kolegyně?

R: Kolegyně určitě. Zkuste paní XY.

T: Dobře, tak já se jí pak zeptám. Přinesl projekt pro vás nějakou administrativní zátěž, respektive měla jste nějakou administrativu s projektem?

R: Samozřejmě že ne, ale týkalo se to pouze těch informací a to, že to za to školení a za tu služební cestu jsme každá za sebe, což je samozřejmě logické, dělali jsme nějakou tu evaluační zprávu. Já tím, že v rámci manažerství dělám evaluační zprávy, tak to pro mě asi nebylo takové zatěžující, protože jsem to věděla dopředu, že to budeme dělat, nebylo to nikdy, že teď toho honem nech a dělej tohle to. Spíš to bylo o tom, že jsem si tu práci přizpůsobila. Asi bych tady nechtěla říkat, že jako jsem byla tím úplně zatížená.

T: Řekněme, že v očekávatelné míře?

R: Tak, v rámci možností. Je to logický výstup, že se dělají zprávy. Já taky dělám zprávy, když mám nějakou akci.

T: Je zde něco, co vám vlastně realizaci toho projektu nějakým způsobem komplikovalo, řekněme příkladem občas jsme se setkávali s personálními problémy?

R: Trošičku něco takového tady bylo. To naopak já jsem ráda, že kolegyněky tady zůstaly, že nás je tady víc. To já jsem ráda. Spíš jestli můžu v rámci těch služebních cest, školení vůbec, ale možná mě tam trošku zaujalo jednání ze strany ministerstva. Ale v rámci plánování těch já nechci říct výletů, je to služební cesta. Bylo to hrozně zajímavé. Já jsem konkrétně byla v Polsku a na Slovensku s kolegyněmi. A pro mě to bylo hrozně zajímavé, protože já se na Slovensku nedostanu zvlášť, když tam pojedu, tak se nebudu moct dostat na azyl a setkat se s těmi lidmi, kteří dělají tu samou práci. Bylo to jako pro mě přínosné v tomhle tom. Spíš mně tam vadilo, ale to je asi můj problém, takové to nastavení. Já tím, že dělám, jsem facilitátor

případových konferencí a dělám ty akce a i organizuji, tak asi vím, jak to probíhá. Trošku mi tam vadilo takové to jednání z jejich strany. To bylo takové, že když uvedu příklad jakoby maličkost, ale vadilo mi, že tam paní naběhla do autobusu, neřekla ani dobrý den, nepředstavila se, neřekla, jsme tady a tady, pojedeme tam a tam. Když jsme se tedy ozvali a já jsem to do té jedné zprávy tak jakože napsala trošku kudrnatě, tak aby to pak nevyznělo, že prostě kritizuji a tak, tak se ke mně dostala hláška, protože já jsem tedy nebyla, to byla kolegyňka, oni se pořádali z jejich strany i pravidelná setkání. Já jsem tedy nebyla, ale dostala se ke mně hláška, že asi jsem nebyla jediná, která se na tohle to zaměřila z těch účastníků a že si asi někdo víc stěžoval. Bylo nám řečeno, že nevěděli, že dělají s dětmi, aby se museli představovat. Já asi rozumím, že je to velký tlak vyřizovat tamhle v Polsku hotely a takové. To jsou takové věci, které mě zarazily. To bylo první, co mě v autobuse kolegyňě říkala, že mi to nepříjde jako slušnost. Já když to převedu, že dělám s dětmi a my někam jedeme a říkám, netoulejte se, pozdravte, poděkujte, můžete být hloupí, ale buďte slušní. Tak mi to tady přišlo takové hodně zvláštní.

T: Maličkost, co se týče efektu má velký dopad.

R: Asi tak. Nechci říct, že by to zkazilo cestu, to vůbec. Polsko bylo fakt super, byla jsem ráda, ráda jsem se setkala s kolegy, bylo to zajímavé, když nám vysvětlovali, jak ten systém u nich probíhá. Vůbec to na to nemělo vliv. Ale já z mé strany už na toho člověka koukám jinak a přijde mi, zvlášť když se pak ke mně dostala taková hláška.

T: Dokážu si to představit. Když už jsme u té spolupráce s ministerstvem, vy jste nějakým způsobem ještě spolupracovala jinak?

R: Já v rámci Ministerstva vnitra spolupracuji v rámci manažerství.

T: Tady jde spíš o MPSV.

R: Já ne, to spíš kolegyňky, paní XY určitě nebo paní vedoucí, paní XY. Já jsem na těch poradách nebyla. Já ani nevím, jestli jsem měla. Dělali jsme statistiky a zprávy, takže jsem spíš v rámci tohohle, ale to bylo nepřímé. Já vlastně jediná přímá, ale to bylo v rámci té služební cesty.

T: Takže jestli jsem to správně pochopil, tak jste se těch pravidelných měsíčních schůzek neúčastnila, které probíhaly v rámci oblastní skupiny?

R: Já jsem se účastnila těch multidisciplinárních a interdisciplinárních. Co se týká jako na ministerstvu, tak tam se přiznám, že jsem nebyla.

T: Já jenom abych si v tom udělal jasno, jestli myslíme stejné schůzky, respektive tyhle schůzky co myslím, tak probíhaly každý měsíc.

R: Tady u nás na úřadě a bylo to v rámci spolupráce s jinými subjekty, tak to jo.

T: Ne, to není ono.

R: Ministerstvo bylo tady také.

T: Každopádně ty které myslím já, tam se scházeli zástupci těch různých obcí.

R: Ne, tak tam já jsem nebyla. Určitě tam byla paní XY. Já jsem se scházela tady. Párkrát ta pracovnice ministerstva nebo ta osoba, která organizovala ten projekt, já se přiznám, že nevím, jak se jmenuje.

T: To nevadí vůbec.

R: Tak to jsem se tady účastnila.

T: Co tady ta pracovnice vlastně prováděla?

R: Já si myslím, že to bylo asi metodické poradenství. Byla jsem u toho, kdy nám říkali, že ta statistika, ze školení má probíhat nějaká ta zpráva, jak by to mělo vypadat. A pak se asi i domlouvali nadále na další to setkání.

T: Nevíte, jestli jste využívali služeb krajského metodika, který byl k dispozici té vaší pracovní skupině?

R: Já si myslím, že vedoucí určitě. Já za sebe jo. Já hovořím v rámci té druhé pracovní skupiny, ale určitě vím, že i paní XY s nimi komunikovala a byli v kontaktu, protože se i domlouvali elektronicky, jak to má vypadat, jaké mají být ty výstupy.

T: Jestli to chápu správně, tak vy jste se na tom přímo nepodílela na této spolupráci?

R: Já jsem dodávala informace. Není to to, že bych si s paní vedoucí sedla a spolu jsme to dali dohromady.

T: Co sociálně právní poradenství? V Pražské oblasti z jedné těch tří byl vlastně k dispozici i právník, který byl k dispozici všem těm třem skupinám.

R: My tady máme vzdělávací společnost. Ta sídlí tady kousek od nás. Takové ty základy jsme schopní s kolegyní my v rámci naší pozice, ale většinou je nejlépe odkazujeme na odborníka, máme tady bezplatného právníka, který právě v rámci té komunity, tam máme taky kontakty s kolegyňkou, kdy když je třeba, tak si zavoláme. Já jsem vlastně byla dvakrát s klientkou, kdy klientka chtěla, abych byla i přítomna, tak se řešilo nějaké sepsání dohody o výživném, takže jsme požádali o pomoc. Řešila tam ještě svoje soukromé věci, ale nevadilo jí, když budu přítomna. Vím, že ten bezplatný právník tady je, protože jsem u něj dvakrát byla, objednávali jsme se a seznámili jsme se, takže i ta spolupráce po téhle té stránce funguje.

T: Takže řekněme, když bylo po právní stránce potřeba něco řešit, tak jste to řešili touto cestou?

R: Určitě, protože já si myslím, že nepřísluší mně, to jsou určité věci, které mají svoje náležitosti a to je odborník.

T: Co se týče spolupráce, vy jako neprojektová pracovnice, které jste zde pracovala i před tím, tak vlastně vnímáte tady nějaký rozdíl v rámci Obecního úřadu, jestli se změnila ta spolupráce před projektem?

R: Určitě. Já si myslím, že jsem říkala, že v rámci toho personálního, že tady máme na víc dvě kolegyňky, tak to určitě, protože ta práce se rozdělila, ale určitě ta komunikace, ta byla i před tím projektem. Já zas nechci říkat, že před projektem jsme tady zabouchli a s nikým jsme nekomunikovali, nikdo nevolal, nikdo nám nic neříkal. Za mě vím, že třeba ta společnost CPI teď jakoby je ta spolupráce lépe nastavená a už to není o tom, že kdysi to fungovalo, když byl nějaký problém, že se k nám dostal podnět, někdo něco říkal. Teď přímo zavolá to vedení nebo ten pracovník společnosti opravdu zvedne telefon a řekne, já mám problém tam a tam, můžeme tam spolu zajít, co můžeme pro to udělat, v čem vám můžeme být nápomocni, tak to funguje dobře. A i po lajně toho Úřadu práce, to my jsme tady na chodbě, takže není problém otevřít dveře a říct si informace, podnět a tak. Ale je pravda, že v rámci těch porad se to jakoby víc rozjelo, víc jakoby komunikujeme. Spíš nejvíc oslovujeme tu společnost.

T: Když vlastně vezmu jako otázku politické podpory, co se týká od města, jaká tady je?

R: Já si myslím, že dobrá, co se týká všech těch dokumentů. Myslím si, že v tomhle tady není žádný problém od vedoucích, pak máme ještě nejvyšší vedoucí.

T: Je ta podpora vlastně dlouhodobá, respektive mění se nějakým způsobem třeba po volbách, jestli je tady nějaká návaznost?

R: Já se přiznám, že do politiky jako nedělám, na volby tedy jdu, ale já si myslím, že tady co se týká toho, tak jsem za tu dobu, co jsem tady, nepocítila, že by byla nějaká změna. Já nevím, není to o tom, že by třeba někdo fungoval jinak před volbami, jak se říká, blíží se volby anebo se to změnilo po volbách. Já fakt po celou dobu, co jsem tady nikdy nezachytila, že by se něco změnilo. Myslím to sama za sebe.

T: To je naprosto v pořádku. Co se týká ještě spolupráce, jaká je spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb? Četl jsem, že tady máte docela velký repertoár organizací, které se na tom podílejí.

R: Přesto ta obsazenost ale to není problém asi nikoho, to je prostě využívání těch služeb. To si myslím, že taky není problém. Spolupracujeme s poliklinikou, já konkrétně třeba v rámci klientů spolupracuji i s doktorem, psychiatrickou léčebnou. Vůbec není problém. Není to o tom, že bych zvedla telefon, jak si každý myslí a řekla bych, dobrý den, já mám tam a tam, chci to a to a oni řeknou, jo samozřejmě, hned přijďte. Nikdy jsem se nesešla, že by druhá strana striktně řekla ne, nezáměr nebo jo, dobrý, přijďte. Vždycky jsme se jakoby snažili pomoci a tak. A to si myslím, že bylo asi i před tím anebo spíš jak jsem měla rodiny s dětmi a mám teď jednotlivce, tak většinou takové ty zdravotní problémy mají spíš ty jednotlivci, bez přístřeší atd., tak víc jsem teď v kontaktu s tou společností CPI, protože řešíme bytovou otázku, hledáme bydlení pro ty lidi a s rodinami jsem řešila takové to chození do školy, chod domácnosti, jestli ta maminka umí využívat dávky atd. Takže teď to mám zaměřené na to, takže nemůžu říct, jestli ta spolupráce byla před tím jiná a teď je lepší. Já jsem za celou dobu jako neměla problém, že bych někam zavolala. Stalo se mi, že třeba řeknou, že mají plno, co máme dělat, nepomůžeme vám.

T: To je problém, se kterým prakticky bojují všichni. S ostatními Obecními úřady respektive co jste uváděli v tom článku, tak tady máte 11 obcí, které spadají pod vaši obci s rozšířenou působností a jaká je spolupráce s nimi?

R: Bude to znít divně, ale dobrá. Já tím, že máme ty obce, kdy ti klienti přestože jsou třeba trvale Hora Svaté Kateřiny, tak Úřad práce spadá pod město, jdou za námi a teď je občas potřeba spojit. Já třeba například jsem měla dobrý i se starostkou Hory Svaté Kateřiny. Tam nebyl problém, když jsme řešili nějaké jednotlivce, že je tam nějaký problém s finanční otázkou, oni si nevěděli rady, požádali nás o pomoc, jeli jsme tam, viděli jsme se. Asi to zní jako divně, ale já fakt nemůžu říct, že by byl problém, ať je to Mariánské Račice se starostkou jsme jeden čas s kolegyněmi z OSPODu byli v kontaktu, když se řešily nějaké děti, nějaká rodina, která je místní přijela do Račic a chtěla tam sociální byt.

T: Ohledně té komunikace, oni kontaktují vás, když mají nějaký problém nebo vy aktivně?

R: Většinou asi za tu dobu jsem kontaktovala já, ale to je normální, protože chceme my. Klienti přijdou většinou za námi, že se tady objevili, že jsou bez přístřeší nebo rodiny s dětmi odněkud přijely a jsou trvale na Kateřině a jestli tam můžou a jestli tam něco je nebo Mariánský Lom, Nová Ves. Ale zrovna ta Kateřina se mi stalo, kdy přímo paní starostka, teď už je tam někdo jiný, ale i bývalý pan starosta fakt neměli problém

elektronicky nebo mi i zavolali na služební telefon i kolegyni, nebylo to přímo mě, když řešili nějaké klienty. A stalo se mi, že chtěli se mě zeptat, že tam třeba řeší děti a na koho se mají obrátit.

T: Dá se dát tohle do souvislosti s tím projektem?

R: Nevím. Já jako když potřebuji, tak zavolám a zeptám se, buď anebo. Přiznám se, že jestli je to v souvislosti s tím projektem, je to možné, že se tím víc, jak jsme měli víc podnětů, jak jsme častěji a i teď vlastně se setkáváme, říkáme si, voláme si, píšeme si, dostáváme ty podněty i ze strany Úřadu práce a to fakt funguje. A hlavně ty lidi známe. Já si myslím asi jo.

T: Už jste tady zmiňovala ten Úřad práce, a že ta spolupráce je s nimi dá se říci nadstandardní?

R: Hm.

T: Byla byste schopná tu spolupráci jednou, dvěma větami popsat, jak to funguje s nimi?

R: Já zase z vlastní zkušenosti nemám problém. Zrovna dneska jsem řešila klienta a volala jsem přímo vedoucí Úřadu práce hmotné nouze a opravdu když prostě můžou, tak pomůžou. Když to třeba technicky nejde, protože mají nad sebou zase nějaká pravidla a podmínky, tak opravdu tam není problém se domluvit nějakou jinou cestu. Já za sebe i v kurátorství musím říct, že když potom někdy ti klienti vypráví, tamhle ta říkala, že to nejde a pak se to vyřeší, tak musím opravdu říct, že ano. Zní to asi zase špatně, vždycky se najde někdo i mně se to stalo, že jsem někam zavolala a narazila jsem na člověka, který zrovna neměl v tu dobu náladu. I přesto jsme se dostali k nějakému postupu.

T: Každopádně vstřícnost z obou stran.

R: Jo. A je to i tím, že třeba já sama to na sobě příkládám, paní XY vám si řekne asi to samé, ale já jsem ty dávky dělala, vyplácela, takže k tomu i přispívá, že já vím, jak to funguje, vím, jak to probíhá, takže když volám a konkrétně něco chci, tak už vím, že tohle to třeba nepůjde a potřebuji poradit. Paní XY vám řekne i jinou zkušenost. Já fakt co se týká pracáku, tak nemůžu říct, někdy se stalo, když to řeknu blbě, jsme zakroutili očima, ale vždycky se najde někdo, kdo tam hodí vidle. Jsme jenom lidi.

T: Co spolupráce s policií, jak státní tak s městskou?

R: Já s nimi spolupracuji v rámci toho manažerství. Já nemám problém. S tou policií České republiky asi nejsem v kontaktu tak jako s městskou policií. Máme tady městskou ubytovnu, ona to spravuje. Já s paní XY, což je preventistka městské policie máme ten projekt, máme tu celou skupinu ty děti, ona v tom Janově.

T: To je ta vyloučená lokalita?

R: Tak. Já jsem hodně často v kontaktu s tou paní XY a pak v rámci ubytovny, když zastupuji paní XY, i když to řeším já, protože mám bezpřístřešáky, kteří využívají azylové bydlení při městské ubytovně a vlastně jakoby to využívání konzultuji s městskou policií. Když je nějaký problém, tak opravdu jsme schopní si to říct narovinu. Není tam nic, že bychom si házeli klacky pod nohy, vůbec ne, naopak.

T: Takže vám i vycházejí vstříc ohledně třeba doprovodu?

R: Ano. A dokonce se i třeba nabídnou. Mám fakt zkušenost, že je taky někdo, o kom já nevím, že je víc agresivnější a ta městská to ví, tak třeba kolega když je tady, tak řekne, hele, když ten dotyčný přijde, tak radši si nás zavolejte. Asistence vůbec není problém. A to si myslím, že tady asi řekne každý. Máme výhodu,

že je máme tady i v podstatě za barákem, je to i blízko. Opravdu když zavoláme, že je chceme. Asi to zní divně.

T: Možná to může znít divně, ale pokud vám to takto funguje dobře.

R: Já jediné, co můžu říct, že vždycky se najde někdo, kdo nemá v tu chvíli dobrou náladu.

T: Jaká je spolupráce s neziskovými organizacemi? Co jsem četl, tak jich máte taky pěknou řádku.

R: Jo. Je tam charita Most, v Janově je diakonie. Já osobně tady bych byla upřímná, když bych řekla, že v mém případě je to o informovanosti. Občas se mi stane, že ti lidi přijdou, řeknou mi nějaký problém, pak z nich vypadne, že spolupracuji s charitou a já řeknu, proč jste to neřekli tam, vždyť oni mají stejné kompetence jako my? Nemusíte dojíždět, vyhazovat peníze, finanční prostředky. No, oni řekli, že to nejde nebo oni to ani neví. Já sama za sebe, když bych jako mohla to charakterizovat, tak mi to přijde, že ta charita je spíš taková doprovodná, že doprovodí toho klienta, poskytne i třeba to ošacení, ty potraviny. To není problém, ale já nevím, jestli to mám nastavené prostě dojít k tomu problému, vyřešit ten problém.

T: Řekněme, že se úplně nehrnou do nějaké té přímé práce.

R: Tak. A občas jsou věci i za tu dobu, co jsou tady, tak jsou věci, že ty klienty za námi pošlou s věcmi, které jsou úplně jasné a mě je divné, já to vyřeším, je mi líto tomu člověku zase vysvětlovat, proč vás sem posílali. Možná jsou špatně informovaní. Já se přiznám, že vůbec nevím, některé ty kolegyně tam znám, asi není problém zavolat. To naše ta organizační složka v Janově, ta patří k nám. Prostě si zavoláme, jsme v kontaktu s jejich paní vedoucí. Zase abych tady úplně neshazovala tu jejich práci té charity. Spíš mi občas přijde, že asi to nechtějí řešit nebo neví, tak je pro ně jednodušší, než zvednout telefon a zeptat se. I přes to, že jsou v tom Janově v místě, kde ti klienti jsou hodně bez finančních prostředků a ví, že ti klienti sem pojedou na černo nebo půjdou pěšky. Tak to mi spíš přijde divné. Většinou jsou to rodiny s dětmi, protože ty jednotlivce s nimi moc neřeším. Oni jsou tady, jsou to výkoňáci, někteří se tady třeba vůbec nezdržují, jenom si přijdou pro to základní.

T: Ještě jaká je spolupráce s odborníky? Vy jste zmínila tu psychiatrickou péči plus lékaře a vlastně i tu právníckou pomoc.

R: Asi je normální, tak jak to má fungovat, že vlastně když je potřeba toho klienta doprovodit, tak prostě na základě souhlasu, že můžeme, tak zavoláme zdravotní sestře, objednáme nebo zjistíme ten postup. Já osobně jsem v kontaktu s praktickými, protože samozřejmě ti výkoňáci potřebují praktického lékaře zvlášť, když jsou jako dlouhodobě ve výkonu, tak samozřejmě praktického nemají. Když se chtějí pak někde pracovní uplatnit, tak potřebují lékaře a tak. Teď zase to je problém systémový, že je hodně lidí a málo praktických lékařů. Je to blbý, ale praktičtí lékaři umírají, protože věkově jsou staří nebo jdou opravdu už do důchodu. A teď hodně máme problém, že tady máme jednoho praktického lékaře, který zatím přibírá, a když jsem to jednala s VZP, tak mi řekli, že bohužel, že s tím nic neudělají, že klienty budeme muset posílat do Duchcova, do Ústí a tak.

T: Že tady máte jenom jednoho praktického lékaře?

R: Ne, je jich tady víc, ale mají stop stav. Když třeba jsem se informovala o tom, že když jsou někde trvale ta spádovost, působnost, tak mi bylo řečeno, že to už jakoby není a že když ten praktický lékař řekne, že nepřijímá, tak nepřijímá. My s tím nemůžeme nic dělat. Oni jediné můžou pomoci, což pomáhají a funguje

to, že nám poskytnou, ona ta pracovnice je ochotná, schopná nám říct v místě toho bydliště, kdo v současné době přibírá, kde není problém a navrhnout třeba bližší. To není problém. Zrovna třeba s psychiatrem, když někoho doprovodíme. Tam to funguje dokonce tak, že sestřička třeba zavolá a zeptá se, jestli i můžeme s tím dotyčným přijít. S nimi jsme víc v kontaktu a umíme s nimi, víme, jak se chová, víme, co třeba na něj působí a nepůsobí.

T: Ono je asi navázaný důvěrnější vztah.

R: Tak. A je pravda, že někteří i třeba i chtějí. Já jsem měla, i že přítelkyně mého klienta mě požádala, jestli s ní nemůžu jet do Mostu na soud, protože měla řízení ve věci výživného a svěření syna, což bych v podstatě jako cílovku mohla říct, že ne, ať jede kolegyně, ale tím, že ten vztah tam byl, tak jsem s ní jela a vůbec nebyl problém u toho soudu. V tomhle tom to funguje, že to oni asi neberou, že bychom tam jim vtrhli, ale spíš to chceme pro dobro toho klienta.

T: Je současná komunikace se všemi těmi aktéry, které jsme teď nějak probrali vyhovující pro vás, i to nastavené sdílení informací atd.?

R: Hm. Já nemám problém. Když něco potřebuji a dá se to řešit po telefonu, samozřejmě nesdělujeme si žádné cenné informace, když potom je to potřeba, tak to funguje i formou žádostí, že i nás kontaktují, mám tady někoho, potřebujeme to, napište žádost, je to potřeba, tak to jde přes moji paní vedoucí. Jak se tváří ti ostatní na druhé straně to nevím, jestli se jako smějí a něco tam ukazují, to fakt nevím. Je to možné.

T: Vnímáte zde nějaké bariéry v té komunikaci? Vy jste vlastně říkala nebo co jsem tak postřehl, tak tou oficiální cestou, což předpokládám, narazíte na GDPR, tak jestli tady jsou nějaké takové bariéry?

R: Já si myslím, že to funguje normálně, jak to fungovat má. Všechno jde přesně, jak říkáte, aby se zachovali, což já tomu zase rozumím. Občas jsou tam ožehavé informace, že kdyby se dostaly ven. Opravdu to funguje. Zase je to problém systémový, kdy to jde oficiálně přes tu naši poštu, poštovnu. Než mě se to dostane, než nějakou dobu se to vyřídí. Ale je tam ta lhůta. To spíš jenom takové technické.

T: A i přesto si myslíte, že se k vám dostávají všechny informace?

R: To já nevím přece, když se ke mně nedostanou.

T: Respektive informace, které potřebujete ke své práci? Řekněme, že u některých věcí ty osobní údaje nejsou, ale řešení konkrétních případů tam už se bez toho neobejdete.

R: Tak zatím se mi to nestalo. Když mě někdo požádal v rámci součinnosti sdílení nějakých informací, tak to mělo vždycky takové základní informace, které já jsem potřebovala. A když bylo něco, co bylo potřeba navíc, tak jsem to nějak v rámci na základě souhlasu s klienty. Dvakrát se mi stalo, že se mi tady objevila žádost ze strany jednoho města a já jsem absolutně nevěděla proč, tak jsem to prostě poslala nazpátek s průvodním dopisem, že si prostě myslím, že v tomhle tom nejsem kompetentní. Pak se to jako vysvětlilo, poslali mi jinou žádost nebo zpětnou vazbu, že ano, že to bylo myšleno někam jinam. Vždycky se to tak nějak vyřeší, aby se zachovalo to GDPR, které je nechci říct protivné, ale je to místní, ale je pravda, že to ztěžuje život.

T: Teď bychom se nějakým způsobem přesunuli k vašim kolegyním. Kolik těch kolegyň přišlo? Vy jste říkala 2, je to pravda?

R: Ano.

T: Věděla byste, jaké byly jejich typové pozice?

R: Já předpokládala, že je vzali jako sociální pracovnice v rámci toho projektu. Cílovku měli rodiny s dětmi, pak tam byly osoby postižené a senioři. Já nepředpokládám, že jestli jo, tak já nevím. Já se přiznám, že co se týká personálního, nebo pracovní náplň třeba víme, protože víme, kdo s kým pracuje. Když někdo se ptá, tak já řeknu, že dostupné bydlení dělá kolegyně, já ji zastupuji, takže já to taky můžu vyřešit. Ale tyhle personální nevím. To spíš vedoucí.

T: Jaký byl vlastně přínos příchodu těchto 2 nových pracovnic?

R: Že nás je víc a že ta práce je taková myslím si ustálená. Logicky se pokrylo víc té sociální práce, než když tu práci dělá jeden, ale 4, tak to musí být znát.

T: Takže i ulehčení práce těm ostatním pracovníkům.

R: Já nechci, aby to vyznělo, že se tady máme krásně. Podle mě se pokrylo víc a zvládá se víc a rychleji.

T: Takže rozšíření sociální práce ve městě?

R: Určitě.

T: Kolik vás tady vlastně na sociálním odboru je?

R: A chcete jako oddělení sociální práce nebo celého odboru?

T: Sociální práce.

R: Tak na sociální práce máme tady 3 opatrovnice, ale ty vás nezajímají. 4 a pátý je pan XY, ten je v příměstské ubytovně sociální pracovník. Teď abych na někoho nezapomněla, abych pak nedostala vynadáno. Dohromady je nás 9 i s naší paní vedoucí, z toho 3 jsou opatrovnice, jeden je terénní pracovník a vedoucí. Takže konkrétně na sociální práci, přičemž paní vedoucí je taky z části, ale čistě na sociální práci 4 s tím, že já jsem napůl manažerka.

T: Co jsem pochopil, tak ty dvě nové pracovnice se zde podařilo udržet, respektive udržet ty jejich místa, čím to bylo způsobeno, jestli náhodou nevíte?

R: Nevím. Já se přiznám, že to personální obsazení a dotační prostředky si nevšímám. Já si všímám jiného ranku. Já si myslím, že to u mě není potřeba, abych věděla, kdo tady přesně je a proč to tak je a jak se to jakoby podařilo. To spíš asi paní vedoucí.

T: To se asi pravděpodobně dozvídá kolegyně vedle. Máte tady typové pozice? Abych to popsal, tak v rámci toho projektu bylo jedním z cílů otestování dvou typových pozic, což byl koordinátor sociální práce a terénní sociální pracovník. Terénní sociální pracovník, jak už název napovídá, tak byl víc zaměřen na práci v terénu.

R: Já vím, kam směřujete. Fungovalo to, protože teď máte pravdu, že si vybavuji, že vlastně to fungovalo tak, že kolegyně přišla z terénu, kolegyně to předala a kolegyně to rozdělovala. To je asi přesně to, co chcete slyšet.

T: To je přesně ono.

R: Ta kolegyně je vlastně ta koordinátorka a to si fakt vybavuji, protože vím, že přišla vždycky se seznamem a mě říkala, ty máš to a to a tam ta má to a to. Tak to fungovalo, ale na jména se mě neptejte.

T: Jména ani nepotřebuji.

R: Já jsem nevěděla, kdo je přesně kdo, pro mě bylo důležité, ty udělej to a to a dej k tomu zpětnou vazbu.

T: A nevíte, jak jim to fungovalo?

R: Já si myslím, že normálně. Já bych vám to řekla, když bych byla konkrétně ten terénní pracovník. Já tím, že jsem byla zčásti v tom projektu, tak já jsem tam nebyla stoprocentně zainteresovaná. Ale já si myslím, že problém nebyl, protože vím, že u toho setkání, u porad jsem byla a nikdy tam nedošlo k tomu, že by bylo něco špatně.

T: Myslíte si, že je tenhle model, kdy vlastně jsou pracovníci, respektive jeden model, kdy jsou pracovníci, kteří tu agendu dělají všechnu od začátku, až po finále projdou s tím klientem celý ten proces. A druhý model, kdy vlastně si tam takto víc pracovníků předává informace a vlastně i toho klienta. Co si o tom myslíte?

R: Já vím, kam směřujete. Já sama za sebe asi je to dobrý model, ale já ze zkušenosti za ta léta vím, že ti klienti, jak už jsme si tady řekli, se vypracuje nějaká ta důvěra, mě přijde, když na tom člověku v uvozovkách pracuje na něm víc lidí, že ti lidi jsou zmatení. Já osobně si myslím a to je jenom můj názor, nemusí se mnou souhlasit nikdo, že úplně nejideálnější je, když prostě každý má tu svoji cílovku jako já mám kurátorství a teď ten člověk prostě přijde a jde za mnou, protože má problém, který se týká oblasti kurátorství. Ten člověk si na mě zvykne a je úplně jasné, že ten člověk mě potom bude vyhledávat taky, protože on řekne, já chci spolupracovat s vámi, protože vy jste byla u zrodu. A pak co funguje všude, nechci to nijak podtrhávat, já si myslím, že potom když ti lidé přijdou a já řeknu, promiňte, ale nejste moje cílovka. Tohle musí pro toho člověka znít hrozně. Nechci se jich zastávat, víme, co je to za cílovku, ale tohle když já to tomu člověku řeknu, pardon, ale já prostě vám nemůžu obsloužit, protože vy spadáte ke kolegyni.

T: Už je tam takový ten pocit odmítání.

R: Takže se jako snažíme. Oni berou to, když se zastupujeme, v nejnútnejších případech se to samozřejmě vyřídí. Já si myslím, že když jako je terénní pracovník, které pracuje v terénu, což ta kolegyně, přijde do té rodiny, tam se zjišťuje ta depistáž, což děláme teď všichni samozřejmě. A pak jako přijde a fakt to fungovalo, protože já si pamatuji, že i já sama jsem opravdu těm rodinám volala nebo jsem tam šla osobně, dobrý den, jsem ta a ta. Předem mnou byla kolegyně a vím, že první reakce těch lidí bylo, ono znělo jinak, když Městský úřad, než terénní pracovnice. Teď každý hovoří jinak, jsme se bavili už o tom, že každý má tu prezentaci jinou i to charisma, ale myslím si, že ty lidi, ono se to pak vyřešilo, se domluvilo, proč jste přišla, já nevím a kdo tady byl a paní říkala, ona nepřijde a proč nepřijde. Tak si myslím, že když tam ten dotyčný jde, zjistí problém, přijde k nám. Ono to fungovalo dobře, protože jsme si sedli, vzali jsme jména po jménech, problémy, jejich jakoby plány, co chtěli oni řešit, jestli mají zájem o spolupráci a takhle jsme si to rozdělovali a bylo to v pořádku, každý máme svoji cílovku. Spíš je to můj názor vůči těm klientům.

T: Řekněme, že tento model od začátku do konce je vám bližší než to předávání?

R: Hm.

T: Myslíte si, že se na základě toho, že se vám tady rozšířily ty personální kapacity, změnila kvalita poskytované sociální práce?

R: Já myslím, že jsme byli kvalitní všichni. Jsme kvalitní pořád.

T: Tohle samozřejmě nechci nějakým způsobem zpochybňovat. Tady je to spíš z toho hlediska, že často se stává, že ten sociální odbor je nějakým způsobem personálně poddimenzovaný.

R: A ty služby jsou omezené, protože není třeba čas nebo nejsou lidi. To je to, jak jsem už říkala, že se to rozšířilo.

T: A třeba ohledně těch depistáží, měli jste na ně čas nebo v té míře, kterou byste si představovala, dařilo se ty depistáže realizovat i vlastně před příchodem nových pracovníků, respektive měli jste na to dostatek toho času?

R: Já si spíš myslím, že tohle to je to o tom, že hodnotíte v průběhu, když toho člověka třeba potkáme, nebo nám někdo řekne, je tam a tam, já za ním jdu, tak asi pak v průběhu zjistíte, co je za problém. Já nechci jako říct, že před tím nebyl čas, teď máme spoustu času, to ne. Spíš je to o tom, jak se čemu víc věnujeme. Ve finále se mi stalo, že byl ten dotyčný vyřízený z nějakého problému a nakonec třeba stačilo asistence nebo že jsme s ním někam jela. A úplně krásně se to nabalilo a vyřešilo se to. Pak jsou třeba jiní, kdy opravdu musíte začít od začátku. Teď ty lidi jsou z toho samozřejmě tíživá životní situace, neví, co po ní chceme, musíme i ten rozhovor přizpůsobit. Takže to si jako nemyslím, spíš jde o to, že bylo pak víc možností, bylo nás víc.

T: Je tady něco, co by vám vyloženě bránilo nebo co by vám tady ztěžovalo výkon té sociální práce? Víím, že jste v tom zpravodaji uvedli, že tady máte 3 vyloučené lokality, ten Janov a pak 2 ubytovny.

R: Tak kapacita, ale to zase není v našich silách. Spíš je to o tom, že někteří ti klienti, že občas jsme zoufalí i my, protože opravdu nevíme, jak jim prostě pomoci, protože ten zákon je takový, takže se jim fakt snažíme pomoci úplně v těch nejnужnějších, v čem můžeme. Bydlení. Sociální byty máme, máme městské ubytovny, ale když potom je ta ubytovna plná, tak neuděláte prostě nic.

T: Rozumím. Asi ji nepřifouknete.

R: To není asi ani náš problém ani váš, ani klientů. To je prostě systém.

T: V tom případě bych se zeptal ještě na druhý problém, který jste tam popisovali, a to je, že se vám tady od roku 2004 dost výrazně zestárla populace, respektive to rozložení té demografické křivky se výrazně posunulo. Co třeba tohle, není to komplikace pro vás nějakým způsobem? I když je pravda, že vy s tím se nesetkáte.

R: Já mám většinou výkoňáky, mám po výkonu trestu osoby, osoby bez příštěší, mám tam třeba starší lidi. Snažíme se vyřešit, co je problém.

T: Tuhle otázku budu směřovat spíš na kolegyni. Podařilo se díky tomu projektu rozšířit okruh klientů?

R: Určitě. To je v návaznosti nebo v závislosti na té komunikaci, na těch podnětech. A fakt to funguje do dneška. Já pořád říkám tu společnost CPI, ale oni tady mají největší okruh působnosti v té bytové oblasti.

T: Byla byste schopná říct jednu skupinu popřípadě více skupin, pro které byl tento projekt opravdu přínosem, pro kterou byl nejpřínosnější? Abych uvedl nějaký příklad, tak měli jsme tady víc času na těch depistážích, když se nám dařilo více pracovat s klienty, kteří jsou bez přístřeší nebo něco v tomto podobného duchu, jestli tady něco takového je.

R: Já si myslím, že ne víc, aby to nevyznělo, že se zaměřujeme na ty seniory a osoby starší, ale asi tahle cílovka. Je možné, že to bylo i před tím. Já jsem před tím měla rodiny s dětmi a teď mám vlastně to kurátorství. Jak jste říkal ty jednotlivce bez přístřeší a po výkonu trestu, protože oni pak když se zajedou do toho života a resocializují se. Oni chodí za mnou, ale většinou se to týká toho kurátorství, když potřebují na Úřad práce z výkonu trestu, ale jinak v tu dobu, kdy oni mají už nájemní smlouvu, tak je směřuji ke kolegyňce.

T: Ohledně preventivních aktivit, jak to u vás s nimi tady vypadá, respektive jaký je tady rozsah případně, jaké preventivní aktivity se tady realizují?

R: Co se týká dospělých, tak tam fungují senioři, ale to je zase Městská policie, to vám řekne paní vedoucí, tak to tam fungují preventivní aktivity. Jsou tam různé aktivity, projekty paní XY, preventistka městské policie spolupracuje hodně s touto cílovkou. Co se týká mě, tak tam preventivní je to, že se snažím i v průběhu výkonu trestu, když pak budou po, tak zajistit jim rovnou, aby měli, kde fungovat, jak fungovat, aby právě nedocházelo k tomu, že budou bez přístřeší, budou bez prostředků, že se tady najednou objeví po několika letech a nebudou vědět, kam se vrátit. Víme, jak to dopadá občas. A hlavně ty děti. Já v rámci mého jsem zaměřená na tu cílovku, jak jsem říkala.

T: A když se zaměříme na tu dětskou cílovou skupinu. Vy už jste na začátku vlastně zmínila třeba ty příměstské tábory, které by se nějakým způsobem daly označit jako preventivní akce. Je tady ještě něco podobného, co by se dělalo?

R: Určitě. Dělá kolegyně z OSPODu víkendové pobyty, já mám taky víkendový pobyt. Víím, že kolegyně kurátorky pro mládež různě chodí na besedu do škol. Spolupracuje se s paní XY. Tady asi nejvíc to řeší paní XY. To je preventistka Městské policie, ta spolupracuje přímo se mnou, spolupracuje s kolegyněmi, chodí do školy, má besedy, má přednášky, spolupracuje s policií České republiky. Jsou různé akce, jsou různé aktivity. Teď jsme tady třeba měli protidrogové dny, byly do toho zainteresované školy, které měly zájem. Já v rámci mého projektu, ale nemusí to být projekt, já v průběhu roku s dětmi se stýkám a snažíme se různě plnit ten čas jejich. V rámci toho se vidíme i s rodinami. Kolegyně dělá depistáže, co se týká rodin, protože většinou když vidí, že se bavíme s dětičkami, tak při té příležitosti, a můžete nám poradit, my máme problém, kamarádka říkala. Tohle to fakt funguje. Můžu i říct ještě pozitivum na ten projekt, že kolegyně když se vlastně zjišťovaly ty rodiny, jsou tam rodiny s dětmi, tak se zjišťovaly jejich problémy, pokud by chtěli pomoci, takže se potom i ve finále došlo k tomu, že se pomohlo nejen té rodině, ale třeba i ty děti potom začaly chodit ke mně, že se zjistilo, že jim tím pomůžu. Tak to jako funguje.

T: Dalo by se říct, že se vlastně na základě projektu změnil i počet těchto preventivních aktivit? Opět období před projektem a po, jestli na to měl nějaký vliv.

R: To já vám neřeknu. Změnil se mi počet dětí. To můžu říct, protože ono se to mění, záleží na dětech samozřejmě.

T: Myslíte si, že ta prevence je zrealizována v dostatečné míře?

R: Já si myslím, že jo. Já si myslím, že se tady hodně nabízí.

T: Teď pár otázek ohledně vzdělávání. Asi bychom začali nejdříve supervizí. Máte tady v rámci sociální práce supervizi?

R: Ano.

T: A měli jste ji už před projektem nebo jste ji začali provádět s projektem?

R: Byla před projektem, ale nebyla v takové míře jako v projektu.

T: Dokázala byste říct, co se tady změnilo?

R: Asi v tom člověku, protože já sama za sebe, byla tady jedna nebo dvě supervize a ten člověk mi nevyhovoval, ten lektor a v rámci projektu byl nasmlouvaný jiný člověk a ten byl v pořádku.

T: Takže řekněme v té osobě toho lektora. Ta supervize tím způsobem, jak byla nastavena v projektu, tak vám pokračuje teď?

R: Pokračuje, ale asi ne úplně v takové míře. Teď zrovna budeme mít. Spíš je to o tom, že je to na dohodě. Nestalo se, že bychom neměli delší dobu. Teď zrovna se plánuje.

T: Tak jak ta supervize probíhá, tak vám to vyhovuje, i ten formát?

R: Probíhá to tak, jak má. S tím já problém nemám.

T: Dokázala byste mi popsat, jak ta supervize probíhá?

R: Já nevím, jestli můžu.

T: Tam jde spíš jenom o ten formát, jestli si na začátku můžete říct, co byste chtěli probírat.

R: Určitě. Probíhá to úplně v pohodě. Je to o tom, abychom nebyli ve stresu, a myslím si, že ten lektor se vždycky snaží. Je to vždycky o nás, není to o tom, že on by přišel ten dotyčný a řekl by, dobrý den, já jsem ten a ten, řekne, já tady mám řešit to a to, protože je tady asi problém. To se nikdy nestalo. Vždycky je to o tom, že je to o nás, co si řekneme my. Ta supervize co nás tedy učili, probíhá dobře.

T: A když už jsme u těch potřeb, tak přejdeme ke vzdělávacím. Jakým způsobem jsou zde zjišťovány vaše vzdělávací potřeby? Jak zde vůbec funguje systém vzdělávání?

R: My musíme podle zákona splnit požadované vzdělávání v počtu hodin školení a to tady probíhá tak, že paní vedoucí se nás konkrétně zeptá, co a většinou ona to ví. Jsem spokojená, protože tentokrát je to napasované. Já pracuji s dětmi, takže jsou to školení, které se týkají dětí taky, ale třeba i dospělých. Probíhá to tak, že paní vedoucí vyhledá společnost, vyhledá seznam možných kurzů, možných školení a pak vlastně hromadně si k tomu sedneme a řekneme si, o co kdo má zájem nebo kdo co už má, protože každý rok musíme splnit určitý počet. Já osobně si myslím, že je to prostě zbytečné, protože každý tady má školy, asi ne každý má vysokou. Je to dobré v tom, že si rozšíříte tu působnost, takové ty techniky, to jo. Takže to funguje.

T: Řekněme, že tady máte nějaký rámcový plán vzdělávání?

R: Ten se musí dodržet a ten dodržujeme.

T: Ale vy se na něm hodně individuálně podílíte?

R: Přesně tak, protože si vybíráme školení, zjišťujeme, jestli je to možné, není to možné ohledně té naší pozice. Nebudeme chodit na školení, které se nás třeba netýká, byť by nás to zajímalo. To funguje, to má v režii naše paní vedoucí, která to po konzultaci s námi dává dohromady.

T: V rámci toho projektu jste, jak jsem pochopil, absolvovala i některé vzdělávací akce. Už jste zmínila vlastně ty zahraniční cesty. To jste říkala, že to bylo Slovensko a Polsko?

R: Ano. Ono už je to docela dlouho.

T: Já tady před vás dám ten seznam. Myslíte, že byste byla schopná udělat křížek i u těch jestli jste byla ještě na něčem a jestli si na to samozřejmě vzpomínáte?

R: Olomouc a Hradec stoprocentně ne, to bych si pamatovala, kdybych jela takhle daleko. V té Praze asi jo, ale já fakt nevím.

T: Když tak tyto workshopy byly většinou spojené i s nějakou prezentací, které vytvářely ty dané oblasti, tak jestli třeba tohle by vám mohlo napovědět. Nevíte? V tom případě úplně v pohodě. Zeptám se na ty zahraniční cesty, byly pro vás přínosné?

R: Ano.

T: A v čem?

R: Setkala jsem se s kolegy a bylo to fajn být v zahraničí, ale tady to je o to zajímavější, jak je to všude ve světě. Bylo zajímavé se setkat s kolegy, s klienty, zjistit vlastně, jestli ty potřeby jsou stejné nebo jestli ty postupy jsou stejné. Já se třeba přiznám, že na Slovensku jsem byla úplně vyřízená v uvozovkách z toho, že v tom jednom azylovém denním centru si tykali, tykali těm klientům, a když jsem se na to ptala, tak ta jedna kolegyně mi říkala, že to mají dovolené a že jim to přijde jako lidštější. Nevím, jestli to probíhá všude u nich, ale opravdu v tom jednom centru to tak bylo. Tak se ptali i nás a já jsem říkala, že některé, které známe dlouhodobě, tak jim vykám, ale říkám jménem nebo v případě, že je to dovolené, nicméně oni mi neříkají jménem, to jako ne. Ale když jsou to lidi, kteří jsou trochu mentálně zaostalí nebo jsou to starší lidé, kteří známe dlouhodobě i z jiné spolupráce, tak pro ty lidi je to takové lepší, že to s těmi lidmi myslíme vážně. Není to dobrý den, vy, ale pane XY, vy. Občas se to stane, že neřeknu příjmením, ale znám ho déle. Nevím, jestli je to dobře nebo ne. Tykání mi bylo řečeno, že je špatně. Ale tohle to, když ten klient souhlasí, tak je dobré, že to on sám chce.

T: V nějakých praktických věcech, co jste měla třeba možnost vidět v těch zahraničních cestách, je tam něco, co ovlivnilo vaši samotnou praxi nebo vaši práci, že byste si řekla, tohle co tady dělají, je fakt super, to bych u nás mohla dělat taky?

R: To asi ne. Tam je to o tom, kdo má jaké prostředky, kdo jaké má možnosti. Tam jsme byli, nevím, jestli Slovensko nebo to bylo Polsko, byli jsme se tam podívat v jednom zařízení pro děti a to bylo hrozně hezké. Tak jsme se dotazovali samozřejmě na dotační prostředky, všechno to bylo z dotačních prostředků, proto to bylo tak hezké. Spíš je to o těch prostředcích tam. To tykání je tam jiné, ale nechci říct, že tam takto hovoří na úřadech, to ne, spíš to bylo jenom v tom daném centru, kdy oni znali ty lidi dlouhodobě, tak si prostě tykali, nevadili jim to. Řekli mi, že jim to nevadí. Zarazilo mě to hned při vchodu, tak jsem se na to dotazovala.

T: Už se blížíme do finále. Jak celkově hodnotíte tento projekt?

R: Asi kladně. Je pravda, že ty kolegyně tady zůstaly. Podařilo se to udržet, což je super. Ty podněty, spolupráce se taky zvedla. Ten Úřad práce já jsem s nimi problém nikdy neměla, s ostatními subjekty taky ne. Jsou společnosti, které zase víc nám volají. Možná jenom abych nepěla ódy, že pro mě ten model, kdy jedna jde do terénu, přijde, řekne to druhé a ta druhá to řekne, třetí, čtvrté, to je pro mě až jako nesmyslné. Ale pokud to někde funguje, tak proč by ne.

T: Co si myslíte, že je z tohoto projektu největší přínos pro klienty?

R: Asi ten zájem. Teď si asi budu protiřečit, když řeknu, že ty lidi, když se u těch klientů vystřídal několik, tak to pro ně není dobré, ale zase oni pociťují ten zájem.

T: Co si myslíte, co se podařilo z hlediska rozvoje té péče, jestli se ji nějakým způsobem podařilo rozšířit ještě? Vy jste tam zmiňovala, že se rozšířil ten okruh klientů, řekněme i o nové klienty, tak jestli třeba to?

R: Určitě. A asi ta větší spolupráce si myslím. Ty lidi vnímají to, že víc ty subjekty mezi sebou spolupracují. Že to není o tom, abych to neřekla úplně ošklivě, jako že ona říkala, že ona říkala. Spíš je to o tom, my jsme spolu hovořili, je to tak a tak. Nikdy to není o tom, že někdo přijde, má problém a řeknou, ona říkala něco jiného, než říkáte vy. Je to o tom, že oni vnímají, že není problém pro nás v rámci jejich potřeb spolupracovat a komunikovat. Tam je ten krok z naší strany a i z těch ostatních.

T: Tohle všechno, čeho se v tom projektu podařilo dosáhnout, myslíte si, že je to pro vás udržitelné i do budoucna?

R: Já si myslím, že jo.

T: V té hladině, co jste si nastavili?

R: Já si myslím, že určitě. Já doufám, že nikdo neřekne nic jiného. Já jsem tady jediná a teď budu za exota. Já si myslím, že ta spolupráce, i jsme se o tom bavili, že prostě ta spolupráce tady je, kontaktování tady je. Pokud tomu budeme otevření, tak si myslím, že to tady bude pořád, a že i když se ti lidé mění, měníme se tady i my, tak si myslím, že ty lidi si to mezi sebou řeknou. Pokud to budeme mít takto nastavený, tak jo budeme v tom pokračovat.

T: Zapojila byste se do nějakého jiného, podobného projektu znovu, kdyby byla možnost a vaše obec by se do toho přihlásila?

R: Když to bude mít přínos, tak jo. Fakt nevím, nemůžu vám říct jo nebo ne.

T: Já vím, že tohle je hodně hypotetická otázka.

R: Nebudu říkat, že ne. Já jsem nastavená tak, že to řešíme v tu danou chvíli provozně. Bavíme se, co by bylo, nebylo.

T: Spíš jenom na základě toho, že vidíte, jak fungoval tenhle projekt, jestli by vám dávalo smysl se třeba účastnit i příště.

R: Chce to konkrétně, na co by byl ten projekt zaměřen, co by bylo cílem, přínosem, jak by to probíhalo, jaké by měly být výstupy.

T: V tom případě úplně poslední otázka, jestli chcete ještě něco říct, co třeba tady z mé strany nepadlo?

R: Asi ne. Já myslím, že to bylo vyčerpávající, řekla jsme si svoje. Já jsem měla na srdci to s tou personální ohledně ministerstva. To mě hodně jeden čas tížilo, to mě mrzelo, ale jinak asi ne.

T: Tak v tom případě já děkuji za vaše odpovědi, za váš čas a snad se tady tyto výsledky podaří udržet a budete mít nějaký vliv i nahoru.

R: Budeme se snažit.

6.2.18 R33

T: Ještě jednou dobrý den, začnu první otázkou, jaká je vaše pracovní pozice zde na sociálním odboru?

R: Já jsem byla nejdříve vybraná jako případový pracovník, případová sociální pracovníce, to jsem měla do března, v lednu jsem porodila, takže mě ženské přemluvily, že mám alespoň na tři měsíce pokračovat v projektu a teď jsem terénní sociální pracovník vedená tady.

T: Vy jste tedy pracovníce, která přišla na tento projekt, přičemž se ta typová pozice v rámci projektu změnila z jedné na druhou. Jaké je vaše zaměření činnosti?

R: Já jsem měla dlouhodobější klienty, kteří v podstatě měli nějakou duševní poruchu, tak na ty jsem se specializovala nebo měli nějaké zdravotní postižení, měli jsme tady třeba s rakovinou paní, pána s depresemi nebo mentálně postižené a tak dále. Já měla klienty, kteří byli zvyklí na mě, na jednu osobu, kdybychom se tady střídali, tak by to byl problém.

T: Z hlediska důvěry.

R: Aby se vůbec navázal vztah nejprve, a pak jsme spolu mohli začít něco řešit, protože spousta lidí k tomu nemělo důvěru ze začátku, takže to bylo na delší lokte.

T: Toto zaměření vaší práce se vztahovalo na dvě pozice, které jste v průběhu projektu vystřídalala?

R: To bylo na toho případového. My jsme nejdříve typové pozice měli, pak jsme přemýšleli, jestli je to vhodné nebo není. Tady byl problém, že v průběhu toho projektu se vystřídalaly kolegyně na tom teréňáku, takže jsem musela převzít i tu terénní činnost. Bylo to takové houpavé, s tím, jestli se zařídít na toho případového nebo to mít z obou. Nakonec to vyšlo tak, že jsem dělala z každého. Ten teréňák tady nebyl, tak jsem za těmi lidmi, za kterými chodil i teréňák, tak jsem za nimi začala chodit i já. Docela se to změnilo, právě kvůli tomu, že jsme neměli lidi na té pozici dlouhodobě. Pořád se to tu střídalo nebo tady nebyl vůbec.

T: Jestli to správně chápu, tak to nebylo, tak, že vy byste nejdříve dělala případového pracovníka a pak terénního, ale že to v rámci řešení té situace...

R: Ono to tak ze začátku bylo, když jsme tady byly dvě, ale pak kolegyně skončila, nastoupila nová, takže se to přebíralo a zase se to dávalo, stejně člověk musel pracovat s těmi lidmi všemi, chápete mě?

T: Řekněme, že v tom mám trošku zmatek, já vám to zkusím popsat, jak to chápu. Vy jste na začátku byla případový pracovník, přičemž jste pak přešla na terénního pracovníka.

R: To jsem přešla až teď, od června, s pracovní smlouvou. V mojí pracovní smlouvě byl případový pracovník, ten z loňska, nebo 2017 jsem nastupovala v červnu a byl tady terénní pracovník, ten z projektu. Postupně ta slečna odešla, takže já jsem přebrala její klienty a ty svoje jsem měla. Pak nastoupila jiná, takže té jsem to zase předala ty terénní věci, ale zase jsem musela s ní jít do terénu, když byla nová, takže v podstatě já jsem tady ze začátku byla podle pracovní smlouvy jako případový sociální pracovník, ale dělalo se tady všechno.

T: Dělala jste obojí.

R: Teď, co jsem nastoupila, 26. Června, po mateřské, tak už jsem jako terénní sociální pracovník.

T: Teď už v tom mám jasno. Obecně po té personální stránce to nemáte úplně jednoduché, jak jsem četl e-mail, řekněme, že i z té psané formy bylo trošku těžké tu situaci pochopit, takže jsem rád, že teď už v tom mám jasno.

R: Mně skončila pracovní smlouva v době mateřské. V prosinci jsem šla na mateřskou, v lednu jsem porodila, v březnu mně skončila smlouva, protože jsem ji měla jenom do března. Ženské prodlužovaly projekt do konce září, takže mě pak požádaly o to, abych nastoupila od toho, co mně skončí mateřská, když budu na rodičáku, takže můžu nastoupit sem.

T: Rozumím. Máte tady v Jilemnici na sociálním odboru nějakou strategii pro výkon sociální práce, nějaký strategický dokument?

R: Myslím, že ne.

T: Někaký standard minimálního výkonu sociální práce?

R: Standard nemáme.

T: Vy jste říkala, že jste se do projektu zapojila úplně na začátku, což byl únor 2016?

R: V červnu 2017.

T: Když jste se na toto místo přihlásila, respektive, jaká byla vaše očekávání ohledně tohoto projektu?

R: Hledali sociální pracovníci a bylo mně to jedno, jestli je to v projektu nebo na město. Hledali a já jsem hledala taky. Tak to zrovna vyšlo.

T: Potom, když jste se dozvěděla, že je to v rámci projektu, začínaly kontury toho projektu být nějakým způsobem důležité, tak jste měla nějaká očekávání? Co by měl ten projekt přinést?

R: Určitě personální zvýšení, protože je tady jeden člověk na sociální práci, jenom paní XY a na to, aby se to dělalo dobře, tak je to málo, protože kolikrát jdete do docela krizových situací, měli jsme tady například bezdomovce, jako v každé obci a asi by se mně tam nechtělo jít samotné. Pokud jste nová nebo paní XY, není jí taky dvacet a myslím si, že tam je to úskalí toho jednoho pracovníka. Být na tom místě, tak bych tam radši nešla, než se s těmi lidmi poznám nebo s nimi navážu nějaký kontakt.

T: Tohle úplně chápu. Když byla tma, tak jsme ten park u TESCA obcházeli taky, řekněme chlap, 180, 80 kilo a taky jsme to radši obcházeli, takže situaci naprosto chápu.

R: To jsem tady viděla, že ten projekt přinese. T u práci můžete dělat ve dvou, když se jde do terénu za někým poprvé, tak určitě lepší si krýt záda druhou kolegyní. I to, co jim řeknete, aby to nepoužili. V dnešní době s některými lidmi je to těžké. I vy, abyste byl ochráněný, nejenom ti klienti.

T: Rozumím. Ohledně těch očekávání, bylo tam ještě něco kromě personálního navýšení?

R: Pro mě to bylo nové, protože já jsem předtím pracovala na OSPODu, pak jsme si dala pauzu, úplně mimo jsem byla, na personálním v jedné firmě, dala jsem si pauzu od sociálního a zase jsem se vrátila do sociálního provozu, ale očekávání bylo, že díky bohu nebudu dělat s dětmi. Já jsem z OSPODu odešla, protože to nebylo pro mě, takže to očekávání bylo, budu dělat něco, že někomu něco nabídnu, budu chtít nabídnout pomoc a on buď ji přijme nebo ne. To bylo moje dobré v této práci a to očekávání, že by to mohlo klapnout a nebudu tady nikoho přemlouvat a nebudu mít za zády soud. Funguje to jenom na principu nabídka a poptávka a hlavně nebudu domů chodit s pocitem, že jsme pro to nemohla udělat víc. Je to na tom člověku, jestli chce přijmout moji práci nebo ne. To očekávání bylo v práci s lidmi, nově. Nevěděla jsme nic o sociální práci, byla jsem nováček, pro mě je to úplně něco nového než ten OSPOD, to je v podstatě taková destrukce nebo alespoň byla, teď je to samozřejmě zase jiný pohled na OSPOD, ale tehdy, když jsem to dělala já, před třemi, čtyřmi lety, tak to bylo o něčem jiném, takže já jsem do toho šla s tím, že jsem nevěděla, co od toho můžu očekávat, od té práce.

T: Ohledně těchto očekávání, měla jste možnost, jak třeba na začátku, když jste byla přijata nebo v průběhu toho projektu, nějak vyjádřit. Měli jste tu nějaké kolečko, ve kterém jste se bavili, jak funguje ten projekt a co byste chtěli zlepšit?

R: Měli jsme několik koleček, měli jsme i supervize, protože jsme tu měli paní supervizorku, určitě to šlo si říkat. Bylo to hodně chaotické, protože paní vedoucí byla dlouhodobě nemocná, já jsem do toho přišla, paní Vargová přišla také z OSPODu. Trošku jsme tápali, ale myslím si, že jsme to rozjeli docela dobře. Začalo se něco dít. My jsme tady byl každý nový a paní vedoucí byla nemocná, takže to bylo chaotické. My jsme plnily instrukce, co nám chodily, takže kolikrát to bylo na pěst, když jsme něco začali, teď to máme zase jinak, to nám trošku vadilo, když jsme měli začít dělat nějaké tabulky, tabulky se dělaly takhle, po dvou měsících to mělo být zase jinak, pak zase jinak, zase jinak, nebylo to jasné hned ze začátku a to mně trošku osobně vadilo. Byly to v podstatě jenom papíry, nebylo to o tom, co děláme za práci tady, bylo to jenom, co posíláme, tabulky, časy, kam to dáme, do jakého sloupečku, ale v podstatě to tu práci stěžovalo, že se zabýváme dvě hodiny tímto přepisováním do toho a do toho.

T: Nějaká frustrace z toho, že děláte zbytečnou práci.

R: Byli jsme rádi, že tady můžeme mít ještě dalšího člověka, když tady ještě vedoucí nebyla. Byly jsme tady tři báby, které všichni přešly z OSPODu.

T: V rámci projektu vznikaly vám tady nějaké materiály?

R: Udělali jsme brožurku sociální práce, letáček přímo pro klienty. Nechávaly jsme je tady, dávaly jsme je do nemocnice. Udělalo se jich pár, nebylo to ve velkém.

T: V rámci té terénní práce, jste je také rozdávali nebo...?

R: Tam to asi nebylo potřeba. Nechtěli jsme být pouličními nabízeči, mně se to přičilo, že bych měla někde zaklepat a dávat letáček, takže jsem to nechala na té dobrovolnosti u těch doktorů a tady na podatelně, kdo chtěl, tak si to vzal. Nebylo to tedy jenom pod projektem, protože tam byla napsaná i paní XY. Ona dělala tenkrát ještě veřejného opatrovníka, vystavovala na průkazy, takže tím pádem to nemohlo být přímo jenom

pro projekt, takže to jsme tady měli my takový interní letáček, aby tam mohly být všechny kolegyně napsané.

T: Třeba tyto konkrétní letáčky budete využívat i po projektu, respektive budou je využívat i pro projektu?

R: Určitě, akorát se tam budou měnit jména. Budou se moci využívat. My jsme tam měli nastavené, že já mám toho přípaďáka, byly tam kontakty a po projektu tam bude paní XY.

T: Nějaké jiné materiály ještě vznikaly?

R: Zpravodaj v rámci projektu.

T: Vy jste se nějakým způsobem zapojovala do přípravy těchto materiálů?

R: My jsme psali, poslali jsme to těm svým projektovým koordinátorům, co jsme měli v Hradci a pak jsme to poslali dál.

T: Jak probíhala příprava materiálů v rámci odboru? Připravovaly jste je skupinově nebo jednotlivci?

R: Většinou jednotlivci, kdo si zrovna vytáhnul černého Petra, prostě, kdo nedělal, tak pak dělal. Když jsem tu byla pak jenom já, tak už to bylo jasné.

T: Administrativní zátěž spojená s projektem?

R: O tom už jsem povídala. Když už člověk byl v tom zajetý a neměnilo se to, tak to šlo. Myslím si, že pro nás nic neříkající. Stejně tabulky se dělaly do OK systému, akorát vám to tam nepočítá a nemáte tam rozdělenou přímou a nepřímou práci. V průběhu projektu, co jsme měli porady atd v Hradci, tak jsme přišli na to, že skoro většina, 99 procent je přímé práce, protože pořád to děláme pro toho klienta. My jsme pořád neuměli skupinově pochytit nebo se domluvit, co je přímá a nepřímá práce s klientem. Když o něm něco píše, píše zprávu k soudu nebo na úřad práce a tak dále, tak je to pořád pro něj, nedělám to ze své dobré vůle a není to nějaký systémový problém třeba, že to musím zapsat do OK, to je nepřímá práce, protože o tom klientovi to nic nevypovídá, to je jenom prostě moje, protože to musím udělat. Když o něm píše zprávu, tak si myslím, že je to přímá práce s klientem, protože to dělám pro něj. Není to pro moji potřebu, jako třeba to OK.

T: Ohledně tohoto jste se s někým radili, řekněme třeba s krajským metodikem?

R: S krajským jsme to řešili v Hradci, na poradách a oni to pak dále probírali s ministerskými, co tam dělali v projektu. O tom fakt byly debaty víceméně půl roku, minimálně půlka toho projektu byla na řešení toho, kdo co má nebo jak to pojmenovat. Ze začátku to někdo nějakým stylem pojmenoval, ale samozřejmě tou činností bylo zjišťováno, že se to takto nemůže, protože by nikdo nenaplňoval, i ty počty. My jsme tu pořád na úřadu, pak bychom neměli přímou práci vesměs žádnou. Přímou práci na jednu straně pro mě dělá pečovák, to je přímá práce, protože s ním jdu na záchod, přebaluji ho, oblíkám ho, takže tady to pro mě bylo těžké uchytit a ta debata tam byla furt. Dlouho jsme to řešili s krajem.

T: Abych to shrnul ohledně těch bariér nebo nějakých problémů v realizaci, tak se vám měnily podmínky ohledně administrativy a nějaké nejasnosti v terminologii, přímá, nepřímá práce atd.

R: Tím pak ztížené to, že se musela psát další a další, v tom Ok to bylo, ale my jsme museli psát ještě další papíry, pak se to třeba ještě trošku zmírňovalo, co jsme posílali, hodně se to měnilo, myslím, že na konci už

to bylo v pohodě, každý se s tím už nějak popral a té administrativy pak už bylo minimálně. Jednou za měsíc jsme to posílali koordinátorovi.

T: Jaká byla spolupráce s MPSV? Využívali jste nějakou metodickou podporu?

R: Myslím si, že ne, že bychom přímo psali na ministerstvo.

T: Nebo v rámci služeb krajského metodika na krajských setkáních, jestli jste využívali těchto služeb?

R: Ano, když byla nějaká otázka, co nevěděli krajští metodici, posílali to dále. Bylo to vždy pyramidově. My jsme se zeptali kraje, kraj se zeptal, nepřeskakovali jsme až na ministerstvo. Myslím si, že pak v jednom případě už jsem psala na ministerstvo, ale to už pak byl konkrétní člověk, protože už nevěděli ani z kraje.

T: Víte, koho jste na ministerstvu přímo oslovovala nebo alespoň pozici na koho jste se obracela? Jestli nevíte, nevádí.

R: Většinou jsme to řešili s krajem.

T: Jasně, který to pak postupoval dále. Vyhovovalo vám nastavení takovéto spolupráce?

R: Myslím si, že ideálně. Když mám jednoho člověka, na kterého směřuji dotazy.

T: Krajského metodika jste využívali čistě na schůzkách nebo jste ho kontaktovali i mimo ně.

R: I mimo ně. Mailem, telefonem, paní XY byla v tomto sdílná. Když jsme s ní něco potřebovali projednat, tak jsme to řešili operativně. Většinou to bylo skrze nějaké cesty nebo skrze to, že se máme tam a tam dostavit, bylo to projektové, právě skrze třeba ty cesty a tak.

T: Splnilo toto vaše očekávání, respektive jste se dozvěděli, že budete takto spolupracovat s MPSV na těch krajích a splnilo vám to to, co jste očekávala?

R: Myslím, že v tom spolku v Hradci jsme se docela sžili. Ta naše hradecká oblast si myslím, že jsme neměli problém, řekli jsme si to tam všechno na férovku a neměli jsme pak vůbec problémy, takže pro mě to bylo dobré, protože tam byly i jiné obce, takže si člověk bral to pozitivní, to negativní, jaké mají problémy a tak dále, na jiných obcích, jak to řešili. Opravdu ty porady, které byly v hradecké oblasti, to jsme vlastně byli Kolín, i větší města, my jsme myslím byli nejmenší, řekla bych, že jsme si dost pomohli v práci jako takové. Nevěděli jsme, co máme dělat s jedním klientem, tak jsme to tam řekli a bylo tam dalších patnáct hlav, které vymyslely něco jiného, takže v tomhle to bylo pro mě dobré. Byla to hodně dobrá spolupráce, pro mě to splnilo očekávání, porady byly dobré, protože jsme slyšeli z jiných oblastí, že to tam úplně nefunguje mezi nimi, že to nebyla dobrá spolupráce, moc si asi nesesdli, tak my jsme v tomto byli dobrý. To, že jsme mohli s ostatními sdílet svoje zkušenosti, bych na tom projektu ohodnotila jako nejlepší.

T: Vy jste se těch pravidelných schůzek účastnila pravidelně?

R: Ano, pokud jsme neměla dovolenou nebo jsem zrovna nerodila, tak ano.

T: Byla byste schopná říct, jak často jste využívali služeb krajského metodika, třeba jednou denně, jednou za měsíc?

R: Určitě jednou za měsíc to být muselo, protože jsme posílaly tabulky kolegyni. Jednou, dvakrát do měsíce.

T: Super. Využívali jste i služeb právničky, paní XY?

R: Využili jsme dvakrát, ale měla jsem s tím trochu problém. Nebylo to flexibilní tak, jak bych potřebovala. Když jsme se ptala na nějaký konkrétní případ, tak jsem ho potřebovala řešit akutně. V podstatě jsme si to musela najít sama a potom mi přišla odpověď. Nebyla jsem s tím úplně spokojena. S osobou paní XY jsem problém neměla, velmi příjemná paní, ale nebylo to tak, jak bych potřebovala. Pak jsme ji ani nepsali, našli jsme si to sami nebo jsme se poradili na poradách.

T: Jestli to chápu správně, tak tam ta flexibilita příliš nebyla v rámci toho. Bylo to způsobené třeba tím, že vy jste měli jenom e-mailový kontakt?

R: Telefonovala jsem s ní také, ale by to tak, že si to ještě potřebuje nastudovat. Já to chápu, že nemůže mít v hlavě tolik zákonů, ale nějakou dobu to trvalo nebo mně to nezvedla. Očekávala bych od toho něco jiného.

T: Jasně. Minimálně větší flexibilitu.

R: Minimálně to, že když někomu napíšu, tak mi napíše, promiňte, zrovna jsem na dovolené nebo jsem nemocná, ale nebude to trvat týden.

T: Jak probíhala spolupráce tady s obecním úřadem?

R: S panem tajemníkem jsme se moc nepotkávali, v případě potřeby, když jsem zastupovala kolegyni a paní vedoucí, spolupráce byla v pohodě, vyšli nám vstříc.

T: Co se týká podpory sociální práce z hlediska obecního úřadu, jak to vnímáte?

R: Tady je to docela složité, máme málo neziskovek, takže tady je to opravdu spíše o té přímé práci dotyčného. Jsme malí, je opravdu rozdíl dělat sociální práci na malém městě a na velkém. Na velkém městě máte spoustu organizací, kam je můžete poslat a tady na malém městě nemůžeme mít deset, patnáct neziskovek, to je nesmysl. Neuživí se tady, natož, abychom tu měli na dva, na tři lidi. Například, co se týká bydlení, je to tady problém. Už se to kupuje, my jsme byli proti tomu, aby se prodávali městské byty, ale je to zase město. Občas jsme měli tyto interakce, já jsem třeba měla i pana místostarostu u jedné konference při jedné případovce, byl tam přítomen, protože se to týkalo paní v domě s pečovatelskou službou, byli sdílní i takhle, když jsme potřebovali něco sociálního, protože i paní starostka měla pod sebou záštitu i té sociálnosti. Když mohla, tak přišla, popřípadě poslala svého zástupce, který byl také přítomen u konkrétní osoby a nějak se to snažili společnými silami vyřešit, tu danou situaci. Myslím si, že nějaká sdílnost i s obcí určitě byla. Jak s městem, tak i s obecním úřadem. Tady na městě v Jilemnici je to v pohodě.

T: Paní XY také měla na starosti nějakým způsobem sociální problematiku?

R: Pod sebou měla řešení těchto konfliktních situací, myslím si, že je to na zdravém městě, já tady byla krátkou dobu, nejsem tady od dětství, takže pro mě ta názvosloví, pojmy byly španělská vesnice.

T: Co je zdravé město?

R: To je taková sešlost místních, můžou sem přijít lidi z davu a řeší se, kam by mělo město dát peníze a jsou tady různé, já nevím, kultura, sociální, zdravotní. Můžou tam lidé říci, co by chtěli. Ona má pod sebou toto, to sociální a zdravotní.

T: Jaká je spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb?

R: Charita s paní XY byla na jedničku, o tom žádná.

T: A charita je zastoupena kým? Respektive, jestli je to třeba pod církví, nevíte?

R: To jste mě dostal. Já myslím, že ano. Bude to vědět kolegyně vedle, ta má komunitní plán.

T: Jestli nevíte, já se zkusím doptat. Dobře, já se jí pak zeptám.

R: S nimi úplně na jedničku, pak tady máme Focus, který nám sem jezdí za duševně nemocnými a také úplně v pořádku, vždy každý minimálně jednou do měsíce, ženské se tu zastaví, řeknou nám o klientech s duševními poruchami, řeknou, co a jak, co by od nás potřebovaly. Tam je spolupráce hodně dobrá. Máme ji tady málo, ale zato když je nějaký problém, tak se nebojíme zavolat.

T: Zmínila jste komunitní plán, takže tady nějakou strategii máte?

R: Komunitní plán tady je, tamhle je zrovna celý štoh.

T: Ještě se vrátíme ke spolupráci, úřad práce si tedy necháme na konec. Co policie, jak státní, tak městská?

R: Policie městská, s městskou úplně dobré, většinou jsme s ní řešili bezdomovce, a když jsme zjistili, že se nám vloupali do městského majetku, s kolegyní jsme byli na depistáži, tak jsem také volali policii, jinak s policií jako takovou jsem v průběhu ani nepřišla do styku, se státní, ale s městskou ano.

T: Vzhledem k tomu, že jsme místní, tak problémy s těmi bezdomovci, respektive, jak vůbec ten problém řešit, už se táhne spoustu let a pořád se...

R: Teď by tady ani neměli být, myslím si, že ty hlavní bezdomovci, kteří lidem vadili, už tady nejsou. Jeden se odstěhoval a druhý zemřel. Ten, co smrděl v TESCO, bohužel zemřel.

T: Pan XY.

R: Ne, pan XY.

T: Co spolupráce s odborníky?

R: To bylo trochu náročnější. Já jsem měla mít úzký kontakt s paní psychiatrickou místní.

T: To je paní psychiatricka, která má rozdělenou působnost mezi Trutnov a vás, je to tak?

R: Myslím Železný Brod a Jilemnice. Předtím to měla jiná, odešla do důchodu a nastoupila nová a s tou jsem si jednou chtěla sjednat schůzku a jednou se mně to povedlo, podruhé už ne, když jsem chtěla to řešit více, tak to se nepovedlo, ale pak jsem měla jednoho klienta, který měl sebevražedné sklony, a to jsem s ní pak vykomunikovala, že jsme si pak telefonovali a dala mu hned termín. Chápu ji v tom ohledu, že se mnou nechtěla mít nějakou schůzku, protože na to nemá čas, tady není každý den a do toho má opravdu hodně klientů. Když jsem něco potřebovala, tak byla v tomto sdílná.

T: Takže vůle z její strany je, ale naráží to na časové možnosti. Jsou tu ještě nějakí jiní odborníci, se kterými jste spolupracovala?

R: Hodně jsem spolupracovala s obvodním lékařem, s jedním hodně kvůli důchodům pro klienta. S dalším pak kvůli pánovi se sebevražednými sklony.

T: Jaká byla spolupráce s úřadem práce?

R: Tam je to složitě v tom, že máme každý jiný konsus práce. My se snažíme, aby lidem dali a oni se snaží, aby lidem nedali. Tam to naráželo a naráží, je to trochu lepší. Teď jsem nic neřešila s úřadem práce, ale víme, že u některých klientů je lepší, když se tam jde s nimi. Vznikají tam komunikační šumy, klient to nepochopí, jim se to zdá opakovat po 360. moc, je to složitě. Občas to naráželo, my jsme k nim také chodili na různé kulaté stoly, ale tam to bylo sluníčkové, vrátili jsme se sem a všechno bylo stejné. Je to o tom, kde ten člověk sedí a u někoho je to i o tom, že už je trochu vyhořelý na tom místě úřadu práce, je to tam o těch lidech. Když už to někdo dělá 40 let tak... Občas se pošleme někam, třeba po telefonu, ale zase není to takový papiňák, řekneme si to hned a ono to zase jde.

T: Je podle vás komunikace s těmito aktéry vyhovující? Je něco, kromě úřadu práce, že byste řekla, že tam jsou nějaké limity?

R: Já myslím, že dobré. Práce s neziskovkami, které tady máme a i s těmi, které jsme navázali v průběhu projektu, že jsme potřebovali pro někoho nějaké bydlení, například s Libercem, Tulipánem, tak to vždy bylo v pohodě. Vždy jsme se domluvili, nebyl problém.

T: Myslíte, že se k vám dostávají všechny informace, respektive, že jsou ty informační kanály nastaveny dobře?

R: To ne. Myslím si, že je to trochu nastavené GDPR. Teď se každý bál něco říci o někom, nebo my když o někom něco víme, tak trochu to přizpůsobíme. Nikdo nevěděl, co si může dovolit. GDPR se hodně začalo řešit v době toho projektu a najednou jsme nevěděli, jestli můžu něco říci o tom člověku. Tam je problém s těmi doktory, já jsem potřebovala pro řešení důchodu, co ten člověk má za nemoci a on mi to nemůže říct, mne by to prý mělo být jedno, ale jak mám dělat práci, když nevím, jakou nemoc má. Tam to byl problém, vždy tam byla nějaká oklika, ale tahali jsme to z nich. Dříve se zvedl telefon a zeptali jsme se. Myslím si, že té sociální práci to uškodilo, že nemůžu mít v papírech věc, která by člověku zařídila důchod, přijde mně to zcestné. Když vím, že si to člověk doma neuchová nebo nemá domov, kde má mít papíry a já bych je mít správně neměla.

T: Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu? Přišla jste vy a pak se to tu nějakým způsobem střídalo.

R: Jedna kolegyně, která se pak střídala ještě s druhou kolegyní, a mezitím jsme neměli nikoho, takže jsme dvě přišly nové. Dvě, ale na dvě pozice byli tři lidi.

T: Jaké byly jejich typové pozice? Terénní sociální pracovník, pracovnice, které se tu střídaly, a vy jste byla oboje?

R: Já jsem byla případový a od června jsem terénní.

T: Co se podle vás změnilo s příchodem nových zaměstnanců?

R: Nemůžu posoudit, protože jsem tu taky byla nová. Byl tu problém, že předtím sociální pracovnice, co tu byly, tak si ten daný problém neměly s kým říci. Na tom projektu a problém v tom, co se tady změnilo. Projekt nám umožnil dělat supervize a myslím si, že všem to pomohlo.

T: Já myslím, že ta supervize tu byla předtím nebo byla na něco navázaná?

R: Probíhala jenom na OSPODu. Myslím si, že paní XY tam nebyla účastněná.

T: Oni měli možnost využít služeb supervizorky.

R: Ta sociální práce je o něčem jiném než ten OSPOD. Když jsme tu v kanceláři, tak nějaké problémy hned zkontaktuje, to je důležité.

T: A kromě toho, že jste měli možnost problémy konzultovat, bylo tam ještě něco, co to přineslo?

R: Rozdělení práce a dělat tu práci důkladněji, když je tu jeden člověk, nemůže. Bylo nás tu více, tak tu byla možnost navštívit obce, ta obecní povědomost o lidech je, takže občas i se starosty jsme řešily problém, hlavně když někoho měli vystěhovat z obecního bytu. Také jsme tam narážely na GDPR. Možná to dělat poptivěji. Více prostoru tomu danému klientovi, než předtím, když tu byl jeden člověk.

T: Typové pozice těchto sociálních pracovníků. Vy jste tu na oboje?

R: Ne, já jsem tu jen na terénní. V pracovní smlouvě mám, že jsem terénní pracovník, tak to tak беру, i když v podstatě dělám s těmi svými klienty.

T: Je to nastavení typových pozic pro vás vyhovující? Respektive odpovídají tomu, co je tu potřeba?

R: Ze začátku jsme tvrdili, že nejsou, ale postupem času, když jsme měli nějakou vizi, například opatrovanci, tak jsem si říkala, že rozdělení by bylo fajn, mít teréňáka. Případák by se konkretizoval na dlouhodobější klienty. Postupem času by rozdělení bylo dobré, například i s opatrovanci. Když беру, že bych je měla tady, tak tu péči o něj by měl dostat sociální pracovník. Když dotyčný bude dělat svou práci, není to špatné rozdělovat.

T: Rozdělení na typové pozice má smysl jenom při dostatečné personální kapacitě? V jednom nemá asi smysl?

R: To ne. Když by byli alespoň dva, teď od města máme opatrovníka vyčleněného, půl úvazek. Paní XY je teď celý úvazek sociální pracovnice a už nemá u sebe veřejného opatrovníka. Když by byli dva lidi, jeden by mohl do terénu. Myslím si, že by to bylo dobré, tady by byl jeden a druhý terénní, dojížděl by za lidmi a navštěvoval je.

T: Ideální počet sociálních pracovníků jsou tedy dva.

R: Tady u nás dva, plus veřejný opatrovník.

T: Jak složité bylo tyto typové pozice do fungování sociálního odboru začlenit?

R: Nebylo vůbec, bylo to tady v chaosu, nová pracovnice, paní vedoucí nemocná a do toho jsem přišla já a kolegyně od ledna, která byla na teréňáku.

T: Toto bylo něco, co přineslo řád.

R: Ze začátku moc ne, ten projekt nebyl moc vymezený, jak to má probíhat. Udělali jsme si klienty, bylo to ode dna, klienti se najednou nahrnuli, do toho úřad práce. Paní XY tady taky od ledna, já přišla v červnu, druhá kolegyně od ledna, obě dvě z OSPODu.

T: Postupně jste si nacházely řád a nějaký systém. Když se vrátím k přínosu nových sociálních pracovníků, k personálnímu navýšení zmírnila se zátěž standardního pracovníka?

R: Byly jsme tady navíc, plus když se odebral veřejný opatrovník. Měli jsme tady klienta bez chráněného bydlení a bylo tady pořád něco.

T: Myslíte si, že toto by bylo záhodno, kdyby veřejné opatrovnictví nespadlo do působnosti jednoho pracovníka?

R: Úplně ideální verze by byla, kdyby veřejný opatrovník by byl úplně vyčleněný nebo by byl sociální pracovník, ale dělal by si tu svou sociální práci s klienty. Paní XY měla všechno možné, veřejné opatrovnictví, Romy, když onemocněla, tak všechno jsem dělala já. Ten jeden člověk je málo.

T: Kvalita poskytované péče, myslíte si, že se zvýšila s projektem?

R: Myslím, že ano. Mohli jsme se více věnovat lidem. Já jsem byla spíše pro nepřepečovávání. Pro mě to byla až přemíra.

T: Měli jste nastavený indikátor, počet hodin na klienta?

R: 20 klientů na 40 hodin. Pro nás byl velký problém věkové rozlišení. Klienti nad 65 let se do toho indikátoru nevyšli, a těch jsme měli hodně. 40 hodin na klienty je hodně, já sociální práci vidím jako poradenskou, aby klient by co nejdříve na nohou. Indikátor byl špatně nastavený.

T: Chápu, nejste jediní, kteří měli tento problém, že od stolu se to nepodařilo určit.

R: Když jsme to chtěli změnit, tak nám bylo řečeno, že toto nejde. My máme staré klienty než mladé, tam to dost skřípalo a nemohla jsem klientům říct, že s vámi pracovat nemůžu. V sociální práci nemá co dělat indikátor věku. Chápu projekt, monitorovací listy, bylo to o tom, že ti lidé by měli být pracovně činní a měli bychom je dostat do práce, myslím si, že o tom jim šlo, jestli ti lidi dokážeme dát do pracovního procesu, ale osobně to nebyl můj cíl. Moji klienti mohli mít problém, jaký chtěli. Měla jsem tu hlavně staré lidi, kteří potřebovali jít do zařízení, jenže těch je málo, měli duševní choroby, Alzheimeru. Ten projekt toto vůbec neměl řešit. Ten indikátor věku tam byl vpašován ministerstvem a do dneška jsem nepochopila důvod, proč by tam měli být jenom lidé do 64, co měli oni za cíl.

T: Rozumím. Jsou zde nějaké bariéry, které by byly na překážku zvyšování kvality sociální práce?

R: Nejsou byty, zařízení, které bychom jim mohli nabídnout, nejsou místa.

T: Co se týká bytů, říkala jste, že v rámci politického směřování se město bytů zbavuje.

R: Nechci s tím mít problémy. Staví se tu sociální byty, problémy jsme v rámci jejich porad s městem pořád s tím prudili, jsou tu lidé, kteří tu bydlí ve 100m bytě, je tu obecní byt 100m a ti lidé jsou bez práce. Úřad práce nechce je platit, ale kam je máme dát, když máme 100 m, do toho mají přímotopy, vezměte si, kolik je to financí. Když tu nebudou malometrážní byty, aby tam mohl chodit sociální pracovník. Ti lidé to nezaplatí, pak mají dluhy zbytečně.

T: S jakými skupinami lidí pracujete?

R: Různé. Většinou jednotlivci. Nezaměstnaní, nezaměstnaní s velkým počtem dětí a důchodci. Osoby se zdravotním postižením, mentální postižení.

T: Potýkáte se s velkou mírou závislostí, ať už gamblerství, alkoholismus. Pracujete také s touto skupinou?

R: Ano, ale s těmi je to kolečko. Mám tu klienty, kteří jsou dlouhodobě na jehle, ale je to kolečko. Ochrana těch obyvatel, pořád jim říkat, aby si po sobě uklízeli, měnili jehly, ochrana obyvatelstva, než konkrétní léčba s nimi. Přejde, že chce jít na detox, ale pak je to tady znovu. Víme, kde se schází. Spíše výchovný pohovor, když vidím, že už dotyčný nestojí na nohách, tak mu dám potravinovku.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů, se kterými pracujete?

R: Neřekla bych rozšířit, ale spíše kvalitativně.

T: Co jsem si četl v e-mailové korespondenci, tak tam bylo, že rozšířit se nepodařilo, ale z hlediska personální stránky.

R: Nevidím v tom problém, že nemáme 150 klientů, ale že jsme snažili pomoci těm, kteří to chtěli.

T: Je tu nějaká sociální skupina, pro kterou bylo zvýšení počtu sociální pracovníků nejpřínosnější?

R: Asi nevím, nedokáži říci. Není to o skupině.

T: Preventivní aktivity, které se tu provozují?

R: Je to v tom komunitním plánu.

T: Nějaká preventivní činnost v rámci vaší sociální práce, a preventivní akce typu, které sami pořádáte, dlouhodobé poradenství, setkání veřejně přístupné občanům?

R: Sami jsme tu neměli, ale byly tady diskuzní fóra, něco k opatrovnictví, kolegyně tam byla přítomna, řešilo se to.

T: Byly to diskuzní fóra pro veřejnost?

R: Ano.

T: Diskuzní fora se zaměřovaly na opatrovnictví?

R: Přijel pán, který nabízel službu, v rámci neziskovky, lidé se toho mohli účastnit, poslechnout si to, je to pro pečující osobu. Víme, že je potřeba trochu hygienovat lidi, kteří se o ty postižené starat. Myslím si, že je to málo opečovávané. Prevence tam chybí, chtěli jsme to zmapovat, nakonec se to nezvládlo s mým těhotenstvím.

T: Zvýšení těch preventivních aktivit bylo v terénní práci během projektu?

R: Nemáme tu mega skupinu, která by potřebovala, spíše to jsou měšťáci, že mají preventivní s dětmi, že nemají za školou fetovat a pít.

T: A jiné preventivní akce?

R: Bylo tady tzv. IČKO, ono se zrušila, pak se to pojmenovalo jinak, chodily tam děti ze školy, aby tam mohly být, kreslily si, hrály na počítači, bylo to zaměřené na preventivní aktivity dětí.

T: Myslíte si, že tady jsou preventivní aktivity realizovány dostatečně?

R: Možná prevence proti domovním prodejčům a rádoby slušným lidem, kteří vám chtějí pomoci, a nakonec vám prodají dům, preventivní pro staroušky, ne všem otevírat, všechno si prověřit. Udělat nějakou osvětu i

mimo DPS. Měli jsme tu paní, která měla na pomoc paní, která jí chodila mít nádoby a pak jí prodala dům pod nosem za 250 tisíc, hodnota domu v Jilemnici bude asi trochu někde jinde.

T: Co supervize v rámci projektu? Jak probíhala?

R: Jezdila k nám paní a občas jsme k ní jezdili do Liberce, paní XY. Supervize pro mě byla super, co jsme tady nevěděly, tak ona s ohledem toho, že je psycholožka, tak to viděla jinak, dost nám pomohla.

T: Jak často se to uskutečnilo?

R: Jednou za měsíc. Většinou jezdila ona za námi.

T: Toto vám vyhovovalo?

R: Ano, možná, to bylo dost často, jednou za tři měsíce by bylo možná adekvátnější, když jsme měli klienta, který nás terorizoval, tak se to hodilo.

T: Supervize probíhala individuálně nebo skupinově?

R: Skupinově, měli jsme možnost individuální.

T: Supervize byla tedy přínosná.

R: Ano. Pomohla nám rozklíčovat naše klienty, uklidnit mě, já jsem trochu cholerik, někteří moji klienti mě dokázali vytáčet, ona trochu mojí osobu uklidnila, jak mám odpovídat, abychom se nedostávali do konfliktů, třeba s jednou klientkou, se to tady stávalo, takže i to podívat se sám na sebe.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vzdělávací potřeby?

R: Když jsem chtěla, tak jsem mohla jet, po domluvě s paní vedoucí.

T: Vzdělávání nad zákonných 24 hodin?

R: I v těch hodinách.

T: Vzdělávání bylo v rámci projektu?

R: V rámci sociální práce. Museli jsme mít práci podle úředníků i podle MPSV. Museli jsme mít úřednické hodiny i ministerské, bylo to mimo projekt. Pak v projektu workshopu, pracovní cesty.

T: Jakým způsobem jsou tedy zjišťovány?

R: Konzultovali jsme to s paní vedoucí. Došla jsem za paní vedoucí, tak jsme se přihlásili, bylo to na dobrovolnosti, přišla mně poptávka, od firem, které pořádají semináře a kurzy, řekla jsem to paní vedoucí. Bylo to na dohodě.

T: Pořádáte vzdělávací kurzy?

R: Ne.

T: Teď vám dám seznam akcí, které probíhaly v rámci projektu, jestli mně zaškrtnete, kde jste byla?

R: Byla jsem na Slovensku, v Polsku, v Rakousku jsem nebyla, v 6. měsíci bych to už nedala.

T: A semináře?

R: V Olomouci na dokumentaci. 15.6. byl můj první, tady jsem nebyla, to jsem měla autonehodu. 31.1.2018 jsem měla autonehodu a rok na to jsem rodila. Kazuistický seminář, to nevím.

T: Na těch workshopech jste byla součástí pracovních skupin?

R: Nebyla jsem, já jsem to zpracovávala, ale kolegyně to prezentovala. Na jiných byla také kolegyně.

T: Jak tyto aktivity hodnotíte, byly přínosné?

R: Přínosné jsou spíše konečné případové... Odpoledne jsme řešili konkrétně problémy ve skupině.

T: Co zahraniční cesty?

R: Přínosné, že vím, jak to tam chodí. Nemožnost aplikovat k nám, jsme tu úplně na jiných penězích, možnostech, viz. Německo, i Polsko, mají to úplně jinak zavedené.

T: Myslíte si, že absolvování těchto aktivit zvýšilo vaši odbornost?

R: To si nemyslím.

T: Mělo toto vliv na vaši praxi?

R: Určitě skrz to, že jsme si tam mohli říct. I na pracovních cestách, občas to bylo určitě důležité.

T: Tak, jak pracujete tady na úřadě, mělo to na to vliv na sdílení informací?

R: Ano, někdy bych s nějakým klientem pracovala jinak, ale pak když jsme to prodiskutovali...

T: Změnil se tu nějak chod odborů na základě tohoto?

R: Ne.

T: Jak fungovala zpětná vazba k těmto aktivitám?

R: Nerada jsem je psala. K pracovním cestám se psal nějaký stručný popis, kde jsme byli, pak se tam zaškrtnulo, co se nám líbilo, co se nám nelíbilo. K odborným seminářům si myslím, že něco málo, třeba k workshopům, zahraniční cesty, tam byly evaluace delší.

T: K workshopům tedy přímo na místě, k zahraničním cestám písemně. Teď už k posledním otázkám, celkové zhodnocení tohoto projektu?

R: Byla to moje práce. Určitě to mělo přínos, že tady nebyla paní XY sama.

T: Naplnily se cíle projektu?

R: Já myslím, že ano. Nějak. Určitě něco málo, ty které jsme si daly částečně.

T: Co je pro vás na projektu nejdůležitější?

R: Že jsem tu mohla pracovat, bez projektu by další pracovník na městě nebyl.

T: Jak je to výhledově s vaším místem?

R: Tady kolegyně se snaží do jiného projektu. Já tady v září s koncem projektu končím.

T: Kolegyně říkala, že se snaží tady jedno místo zachovat z toho akčního plánu.

R: To je otazník. Bylo by to těžké, mám malé mimino, bylo by to náročné. Dětská skupina funguje.

T: Co si myslíte, že bylo nejpřínosnější pro klienty?

R: Bylo nás tu více, přeci jenom, když je tu jenom jeden člověk, má nějakou dovolenou, nemůže se jim věnovat, pro ně to byl přínos, že jsme se jim mohli věnovat více, ten problém jsme mohli v klidu řešit, mohli za nimi jezdit. Nebyl problém, že bychom mohli jezdit autem, to bylo skrz pana tajemníka.

T: Myslíte si, že tyto výstupy jsou udržitelné i pro ukončení projektu? Zda se toto udrží i po projektu?

R: Jestli uvolní místo, bez toho to nejde. Jde o to, jestli přijde opatrovník, nebo to bude dělat sociální pracovník. Aspoň na půl úvazek někoho. Měli jsme tu několik výběrek a je to špatné, buď nemají dané vzdělání, nebo by se do toho typově nehodili. Je to těžké, jsme malé město, není tu škola na sociální.

T: Zapojila byste se do projektu znovu?

R: Asi ano. Někam se podívat, něco sdílet. Myslím, že toto bylo nedoceníitelné. Myslím, že jsme se sžili i s těmi lidmi, byli jsme blízko, máme potřebu si dále předávat informace, bylo to hezké, na projektu jsme byly tři těhotné, bylo to i o té práci. Vidíme, že to funguje a vidět i ty pracovní cesty, kdo vám zaplatí, že se můžete podívat někam a ještě v té sociální práci.

T: Napadá vás něco, co tady nezaznělo a co byste chtěla zmínit.

R: Ne.

T: V tom případě vám děkuji za rozhovor.

6.2.19 R34

T: Ještě jednou dobrý den, začnu první otázkou, jaká je zde vaše pracovní pozice?

R: Jsem vedoucí odboru. V podstatě mám k tomu ještě přímou péči s klienty jako kurátor pro dospělé.

T: Co se týká přímé práce, tak pracujete jako?

R: Kurátor pro dospělé.

T: Jasně. Zeptám se, tady na vašem sociálním odboru, máte zde nějakou strategii pro výkon sociální práce?

R: Myslíte rozdělení pozíční?

T: Dlouhodobější strategii, co se týká výkonu sociální práce, se kterými sociálními skupinami pracujete, na jaké byste se chtěli zaměřit, popřípadě, jestli tady máte nějakou minimální úroveň výkonu sociální práce?

R: Od projektu jsme si slibovali, že si vyzkoušíme, protože tu mám jednoho sociálního pracovníka na plný úvazek, s tím, že jsme dostali z projektu další dva sociální pracovníky na dobu trvání projektu a my jsme si od toho slibovali, že se nám ověří, v kolika lidech budeme moci pracovat, protože ten jeden sociální pracovník je ten minimální standart, o kterém jste mluvil, který tu je schopný zajistit nezbytné věci. Pokud jsme chtěli jít do území, zajistit depistážní činnost, klientům se věnovat delší dobu, to nám měly zajistit dvě síly. Personálně se nám to nepodařilo naplnit, na začátku toho projektu to bylo výborné, tam se kolegyně rozdělily na případového terénního sociálního pracovníka, ten terénní byl více tady po tom našem obvodu,

to znamená RP3, takže my máme poměrně rozsáhlý obvod, s tím, že ten obvod je v horském terénu, je to tady až u Rokytnice nad Jizerou, takže poměrně složitý na dojezd.

T: Já to tady znám.

R: Tu sociální práci jsme chtěli uchopit jinak, než v tom minimální standardu, než který máme při tom jednom pracovníkovi. Slibovali jsme si, že tomu bude odpovídat i dotace MPSV, dostaneme dotaci na dva pracovníky, to jsme nedostali.

T: Já jsem pochopil z úvodního článku, co jste zpracovali do toho článku, že jste dostali dotaci na dva pracovníky.

R: To ano, na dva, ale ve chvíli, kdy měl končit projekt, tak jsme dostali pouze na jednoho. Po dobu trvání projektu na dva, plus na toho jednoho našeho, ale po skončení projektu už máme na jednoho stávajícího, který tady byl na začátku projektu. Na dva další, co jsme měli v rámci projektu, tak už bychom tu dotaci nedostali.

T: Jasně. Jenom, co jsem si četl, v tom článku ve zpravodaji jste psali, že tady máte celkem složité financování, co se týká sociální práce. Toto financování by pocházelo z dotací ministerstva nebo i částečně tady z města?

R: Město to musí dokrýt.

R: Standardně, pokud chce, aby se tady dělala sociální práce, tak ano. Jde o to, že město se nepohne do toho, aby si platilo další dva úvazky. My jsme předpokládali, myslím si, že by to i bylo pro Jilemnicko adekvátní, kdybychom dostali dotaci na jednoho pracovníka, tři si myslím, že jsou nadstandard. V rámci projektu jsme mohli přeskupit různé pracovní náplně, náš sociální pracovník měl k tomu ještě kumulovanou funkci a měl k tomu veřejného opatrovníka, ale tím, že se nám místo uvolnilo jinde, sociální pracovníci mohli pracovat v terénu, kmenový sociální pracovník byl pouze na sociální práci. To bylo štěstí. Dostáváme dotaci na sociální práci a i na OSPOD. Teď předpokládáme, že na druhého sociálního pracovníka dostaneme dotaci z MASKY.

T: MASKA je co?

R: Místní akční skupina. Přerozdělují peníze, doufáme, že od příštího roku budeme mít finance odtud.

T: Ještě se vrátíme ke strategii výkonu sociální práce. Máte zde nějaký strategický dokument?

R: Strategický dokument nemáme, v podstatě jsme chtěli, aby se sociální práce vyvíjela tak, jak to bylo nastavené v projektu. Bude případová práce a bude terén, abychom mohli začít pracovat s těmi obcemi v terénu. Abychom se více dostali do regionu, abychom byli více u lidí. Máme 21 spádových obcí jako trojka, ten sociální pracovník objížděl, mluvil se starosty, to fungovalo.

T: Chápu, že při takovém úvazku si dělit ještě nějakou další práci...

R: Navíc v úřední dny musí být tady, pondělí, středa, pak vám zbývají tři dny, které jsou časové krátké.

T: Chápu. Spolupráce s obcemi, respektive, jak probíhala?

R: Nastavovaly to kolegyně, já byla nemocná, objížděly obce, domlouvaly se starosty, jestli jim vytipují klienty, ve chvíli, kdy jsme tu byly tři, spolupráce šla nastolit. Měli jsme takovou vizi, že v jeden den, kdyby potřebovali, byli bychom tam pro ty klienty.

T: Jak probíhala spolupráce před projektem?

R: Tam to takto nefungovalo. Starostové jsou zvyklí, že když něco potřebují, volají nám anebo nám sem ty klienty pošlou, ale abychom byli v těch obcích, to ne.

T: Jasně. Ten sociální pracovník fungoval v rámci města a z těch okolních obcí si ho volali.

R: Ano. Ale aby někdo objížděl obce a zjišťoval potřebu, na to prostor nebyl, až v rámci projektu.

T: Kdy jste se připojila do projektu?

R: Byla jsem rok nemocná. Připojila jsem se v loni, v dubnu.

T: V tomto projektu byla vaše pozice jaká?

R: Spíše metodik, kolegyně konzultují sporné případy, spíš metodika.

T: DO přímé práce jste se nezapojovala?

R: S klienty ne.

T: Účastnila jste se sepisování žádosti na tom začátku?

R: Ano, ještě na tom začátku jsem byla. Vstoupili jsme do projektu v březnu 2017, na nemocenskou jsem nastupovala v dubnu, u sepisování jsem byla.

T: Nějaké vaše požadavky byly tedy v té žádosti zohledněny.

R: Ano.

T: V tom případě se zeptám, jaké byly vaše očekávání od projektu nebo vaše motivace?

R: Chtěli jsme do území, začít spolupracovat s obcemi, s tím, abychom třeba depistážní činností mohli učinit prevenci.

T: Očekávání měla jste možnost v průběhu projektu do toho měnit?

R: Ano. Tu sociální práci jsme chtěli v tom našem regionu posílit, aby sociální pracovník měl na lidi více prostoru, více času, více spolupracovat se službami, to jsme chtěli, to se povedlo, ve chvíli, kdy jsme měli dva úvazky, tak to fungovalo.

T: Jasně. V rámci tohoto projektu vznikaly nějaké materiály?

R: Zpravodaj, my jsme žádný materiál netvořil. Kolegyně měla nějaké jednání, tak tam připravovala nějaké výstupy.

T: Na schůzky, workshopy materiály vznikaly, ale třeba metodickou příručku potřebnou tady jste nevytvářeli. To, co vzniklo na schůzky, workshopy ty materiály nějakým způsobem používáte?

R: Ano. Kolegyně na ty workshopy, schůzky jezdily svědomitě, takže tam u těch výstupů z jiných měst byly informované, jezdily na zahraniční služební cesty, to se jim líbilo, ten projekt fungoval výborně. Pěkný, byl

pěkně organizovaný, metodicky dobře uchopený, proto jsme žádali o prodloužení, na ty porady do Hradce jsem začala jezdit i já, pokud z toho nějaké výstupy byly, tak jsme určitě s nimi pracovali.

T: Teď jste zmínila, že jste na porady začala jezdit. Chápu, že v době nemoci jste se těch porad neúčastnila, ale v začátku projektu?

R: Vzhledem k tomu, že to byly jenom dva měsíce, to jezdili zaměstnanci Ministerstva práce sem, byla tady paní XY, paní XY, když se nastavovaly indikátory, vykazování indikátorů, toho jsem se ještě zúčastnila, to bylo úplně v počátcích.

T: Jenom se zeptám, paní XY a paní XY to byly kdo?

R: Projektoví manažeři, paní XY metodik, paní XY projektový manažer, ze začátku nám nastavovala projekt.

T: Jaká pro vás byla administrativní zátěž spojená s projektem?

R: Pro mě jako pro vedoucího odboru nebyla žádná.

T: Dobře, to je taky odpověď. V rámci toho projektu, vyskytly se problémy s realizací?

R: V rámci té personální problematiky.

T: Jakým způsobem se vám spolupracovalo s MPSV?

R: Konkrétně mně dobře, ale tím, že ten projekt vedla projektová manažerka paní XY, tak je kompetentnější. Z mého úhlu pohledu se nevyskytl žádný problém. Jak to měla nastavené kolegyně, zeptejte se jí. Ke mně se dostalo, že je to v pořádku. Naopak si kolegyně, která je projektová manažerka, chválila tento projekt, že je dobře organizovaný.

T: Víte, jakým způsobem byla organizovaná spolupráce s krajskými metodickými kanceláři? Popřípadě, jestli jste využívali služeb krajského metodika?

R: Určitě, oni s nimi spolupracovali, i v rámci porad se tam jezdí, chválili si je. Byli jsme tam jako jediné město v rámci Libereckého kraje sami. Na krajském úřadu chtěli zpětnou vazbu, jak ten projekt funguje, to jsme předávali. Nám vyhovují metodické porady a ta organizace, která funguje i po skončení projektu. DO Hradce pořád jezdíme a těch porad se účastníme, ten projekt zahrnuje i sociální bydlení, a já mám sociální bydlení na starosti, tak jsem se začala zúčastňovat i já, i když s klienty, které máme zahrnuté v projektu, nepracuji.

T: Někaké bariéry se tam vyskytly?

R: Já jsem s tím problémy neměla, občas mně přišel nějaký dotazník.

T: Naplnilo to tedy vaše očekávání. Jak probíhala spolupráce s krajským metodikem? Jak často jste ho využívali?

R: Já vůbec a kolegyně vám řeknou. Oni spolu řešili jednak konkrétní záležitosti týkající se projektu, organizační záležitosti. Věci týkající se přímo sociální práce asi metodik neřešil, řešili jsme aktuální situaci my tady. Myslím si, že tam jsme s metodikem řešily výjezdy, u nás se také konala jedna výjezdní porada. Kolegyně dostaly na sebe tím, jak to byla uzavřená skupina, která se dva roky vídala, tak jsem pochopila, že ty kolegyně začaly dobře spolupracovat mezi sebou. Co se týče konkrétní situace klienta, tak si předávaly

zkušenosti, to už řeší mezi sebou sociální pracovníci. Podařilo se jim napojit mezi sebe jednotlivé pracovníky projektu.

T: Metodik jezdil i sem nebo porady probíhaly čistě jenom na schůzkách?

R: Já jsem tu první rok nebyla, to vám spíše řeknou kolegyně.

T: Vy jste měli k dispozici služby sociálně-právního poradenství, kde v Praze měli k dispozici právníka, paní XY. Jejich služeb jste využívali?

R: Asi ano. Víte co, já s těmi lidmi nepracuji. Pokud oni potřebovali řešit něco, tak si to sami vyřešili.

T: Jak se zlepšila, změnila spolupráce s městem?

R: Máme spolupráci výbornou, v tom nebyl problém nikdy. Město uvítalo, když jsme se mohli více věnovat klientům, starostové z ostatních obcí, pokud to šlo, byli jsme schopni jim něco nabídnout, tak to určitě kvitovali. Více nás kontaktují, jednáme s nimi i v rámci jiných agend, budeme se snažit, abychom dalšího sociálního pracovníka sehnali, abychom mohli poskytovat servis ve větší míře.

T: V tom případě se zeptám, jaká je podpora města, respektive, ještě jinak, jakou cítíte podporu od města?

R: Myslím si, že jsem neměla pocit, že by se k nám město chovalo ošklivě. Teďka, kdy starosta pan XY, je pravdou to, že to město má jiné priority než mít zaměstnaných pět sociálních pracovníků, ale vždy hledá cestu, jak nám pomoci. Když jdeme do projektu, tak nám vyjdou vstříc. Vědí, že nemají prostředky na dotaci sociálního pracovníka, takže nám pomáhají tímto způsobem. V rámci sociální oblasti tady sice pracujeme v malém, ale nikdy se nám nestalo, že bychom odešli s nepořízenou. Je vidět, že se město zapojuje do projektů, byli jsme v projektu pro standardizaci OSPODŮ, což je sociální oblast, budeme zařízení pro sociální služby, město se snaží.

T: Jaké zařízení, které jste zmínila?

R: V rámci projektu děláme zázemí pro sociální služby, kanceláře.

T: To mě taky zajímá, co se tady v naší rodné vsi děje.

R: Budeme tady budovat sociální byty, podařilo se nám sehnat dotaci.

T: Sociální byty tady jsou nad Českou spořitelnou?

R: Už ne.

T: Jaká je vaše spolupráce s úřadem práce?

R: Složitá. Oni pracují jinak než my. Na úřadě práce neprobíhá sociální práce, klienta se snažíme sanovat různými způsoby, na úřadě práce je to v mezích zákona, zákon se dá vykládat různými způsoby. Dávky se dříve vyplácely z úřadu, změnilo se vedení, úřady práce mají jinou metodiku. Ne všechny úřady práce jsou takto striktní.

T: Snažíte se řešit tuto situaci?

R: Máme společné schůzky, chodí tam zástupce úřadu práce, s nimi to řešíme, vystoupíme s tím, že klienti nedosáhnou na mimořádnou okamžitou pomoc, která se týká kaucí na bydlení, klienti potřebují tři nájmy, náš klient tady na to nikdy nedosáhl. Teoreticky to jde, prakticky ne. S kolegyněmi máme většinou stejné

zkušenosti, paní na co chce, odpoví, na co nechce, neodpoví. Když máte vyhodnotit sociální situaci klienta, tak vzniká několik různých úhlů pohledu a ne vždy se sejdeme s náhledem z úřadu práce.

T: Jaká je spolupráce s ostatní poskytovateli sociálních služeb?

R: Myslím, že dobrá. Služby tady fungují, kolegyně se zabývá síťováním sociálních služeb. Od příštího roku budou všechny obce financovány přes náš odbor, zatím to dělá jedna obec v rámci Libereckého kraje. Letos se nám podařilo, že starostové to schválí.

T: Co policie?

R: Výborná spolupráce. Máme nějaký multidisciplinární tým, kterého se zúčastňují, předáváme si informace. Když potřebujeme pomoci s nějakým konkrétním klientem, teď jsme třeba převáželi jednu klientku v rámci omezení svéprávnosti, jela tam s námi městská policie, klientka s tím souhlasila. Když mají povědomost, že se někdo povaluje, dají nám to vědět. Funguje to oboustranně velmi dobře. Když je potřeba, tak jdou s námi ke klientovi.

T: Co neziskové organizace, spolupracujete s některými?

R: Výborně. Focus Turnov, s nimi fungujeme výborně. Ta neziskovka po dlouhodobé spolupráci je možná nastavovat službu na míru našich potřeb.

T: Podařila se navázat bližší spolupráce s odborníky?

R: Určitě. Ti odborníci, kteří by nás k sobě pustili, tak tam to určitě funguje, kolegyně využívají lékaře, to jsme chtěli s nimi více spolupracovat. Je to spíše spolupráce s obvodními lékaři. S nemocnicí máme dobrou spolupráci, spolupracovali jsme s hlavní sestrou, tady se to prolíná tím, že jsme malé město. Máme multidisciplinární tým, který je v rámci prevence a dalšího vzdělávání odborníků, chodí nám tam ze škol preventisté, lékaři nebo zástupci policie, v rámci komunitního plánování máme pracovní skupinu, která se zabývá osobami se zdravotním postižením, rodinami s dětmi, osoby ohrožené sociálním vyloučením. Všude je zástupce sociální práce. Nám se to prolíná napříč odborem, nejsou to přímo aktivity, které by vznikly z tohoto projektu.

T: Zeptám se, jestli se v rámci tohoto projektu spolupráce s odborníky změnila?

R: URČITĚ prohloubila, odborníci nám zavolají, nebo toho člověka pošlou. To se zrovna podařilo z toho projektu. S těmi lidmi se sejdou na multitýmu a holky říkají, tohle bylo perfektní. Z naší strany byla větší nabídka, mohli jsme přijet, probrat to, jezdit do terénu. Mám velkou snahu sehnat peníze na druhého sociálního pracovníka, protože když to fungovalo v rámci projektu, tak to bylo dobré. Teď ta Péťa, když tu je, tak je to fajn.

T: Byla by škoda přijít o progres, který nastal v rámci projektu. Je spolupráce s jednotlivými aktéry podle vás vyhovující? Je tam viditelná oblast, ve které jsou mezery?

R: V psychiatrické oblasti, spolupráce s psychiatrickým lékařem je problematická. V rámci reformy jsme se dostali do jiné skupiny, a myslím si, že se tam blízká na lepší časy. Máme tu psychiatrického lékaře, nejsme partnerem pro řešení situace klienta. Jednak mají klientů hodně, ta sociální práce jim už nejde. Ve chvíli, kdy reforma psychiatrické péče se snaží, aby byla do celkové sociální situace klienta zapojena sestra. Když to chceme řešit my a chceme se s psychiatrem poradit, tak oni s námi nechtějí komunikovat.

T: Z jejich strany na to nemají čas nebo je to přístupem?

R: Kombinací obojího.

T: Dostávají se k vám všechny podstatné informace od těchto aktérů, policie, ostatní obecní úřady?

R: Myslím si, že ano. Narážíme na úřad práce, tam ta spolupráce je složitá a na ty psychiatry.

T: Bariéry spolupráce jsou s úřady práce a psychiatrickou. Kolik nových sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Nastoupili dva sociální pracovníci, projekt byl takto ze začátku míněn, bude tu jeden stávající náš, plus dva z projektu, v průběhu projektu se ta jedna kolegyně, která byla projektovou zaměstnankyní, rozhodla, že jí bude bližší sociálně-právní ochrana dětí v rámci našeho odboru a za ni se nám už nepodařilo sehnat náhradu, na tu omezenou dobu jsme nikoho nesehnali. Druhá kolegyně v průběhu projektu otěhotněla a nastoupila na mateřskou dovolenou, takže tam už zbyl nějaký půl rok, nikdo se nám nepřihlásil. Teď k nám nastoupila po ukončení peněžité podpory v mateřství.

T: Jaké byly typové pozice těchto dvou kolegyň?

R: Terénní sociální pracovník a případový sociální pracovník.

T: V rámci tohoto projektu byl hlavním cílem ministerstva otestovat typovou pozici koordinátora sociální podpory, vy jste tu vůbec neměli tuto typovou pozici?

R: Bylo to míněno metodikou, měl to částečně zařizovat manažer a vedoucí odboru. Vzpomněla jsem si, že úplně původně na terénní sociální práce byla jedna pracovnice, která se pak přestěhovala, takže ta fluktuace byla docela velká.

T: U tohoto se zeptám, jak moc ta fluktuace zaměstnanců ovlivnila chod projektu?

R: Pro klienty není moc příjemné, když se jim často mění sociální pracovník. Tím, že ten projekt trval dva roky, máme ho prodloužený, to jsme ze začátku nevěděli. Když holky věděly, že se jim nabízí jiná práce na dobu určitou, takže pro ně to byla jistota.

T: Co se změnilo s příchodem zaměstnanců do vašeho odboru?

R: Prohloubila se nám spolupráce mezi OSPODem a sociálními pracovníky, protože řadu klientů řeší společně, když tu máme zanedbanou rodinu, dojíždí tam i sociální pracovník, to se nám osvědčilo moc.

T: To je super. Jaký je současný počet sociálních pracovníků na vašem sociálním odboru?

R: sociálního pracovníka máme jednoho našeho a jednoho projektového, plus v rámci dotace, žádáme o dotaci, částečným úvazkem jsem tam i já pro dospělé i kolegyně, a síťování sociálních služeb. My čtyři tu děláme sociální práci.

T: Jak si myslíte, že to bude po skončení projektu?

R: V tuto chvíli by tu nás mělo být pět, po skončení projektu zůstaneme ve třech, měli bychom dva sociální pracovníky.

T: Myslíte si, že je to reálné?

R: Doufám v to, na sedmdesát procent. Není tam moc žadatelů, myslím si, že máme reálnou naději.

T: Tento počet sociálních pracovníků je v rámci projektu vyhovující?

R: Ti dva sociální pracovníci by byli vyhovující, tři jsou nadstandard, dva, aby ta sociální práce měla nějakou kvalitu. Projektem jsme si ověřili, že se to dá dělat mnohem lépe vůči klientům i vůči obcím.

T: Jak tyto typové pozice hodnotíte? Jak vám to zde funguje, jsou typové pozice striktně odděleny, co se týče náplně práce?

R: Typové pozice se mně na začátku nelíbily. S paní XY jsme to při nastavování projektu konzultovaly. Typové pozice jsou vhodné pro velký sociální odbor, kde těch sociálních pracovníků je pět a jsou schopni se zastupovat. Ve chvíli, kdy mně tu zůstane jeden sociální pracovník, tak je všechno v jednom a já si nemusím hrát na nějaké typové pozice. Ve chvíli, kdy je tu pracovníků více, typové pozice se namíchají a je to dobré odlišit.

T: V tom případě, jak se vám typové pozice osvědčily v rámci projektu?

R: Když jsme tu byly tři, tak to fungovalo. Nastavily se jim pozice a ty kolegyně tak fungovaly.

T: V tom počtu těch dvou sociálních pracovníků to rozdělení typových pozic nemá smysl?

R: Striktní určitě ne, můžeme to náplní upravit.

T: Ohledně těchto typových pozic, bylo obtížné do vaší standardní práce začlenit?

R: Byl to nový prvek, kolegyním jsme nastavily pracovní náplně, aby to nějakým způsobem fungovalo. Ve třech to šlo, ve dvou si myslím, že to nemá smysl.

T: Dobře. Jaký byste řekla, že noví sociální pracovníci, jaký byl jejich přínos?

R: Spolupráce s obcemi, s odborníky, mohli více chodit do pracovních skupin. V některých případech mohli jít s klientem.

T: V rámci administrativy, respektive ulevilo se stávajícímu sociálnímu pracovníkovi, také i v rámci práce?

R: Administrativy s tím projektem je určitě více než bez projektu.

T: Vám se nějakým způsobem ulevilo, co se týče objemu práce,

R: Ne.

T: Jak se změnila kvalita poskytované péče vůči klientům?

R: Myslím si, že se tomu klientovi můžou více věnovat, mají více času, v rámci spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi možnost více věnovat. Měli čas se mnou jet za klientem do výkonu trestu.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob zde pracujete?

R: Se všemi. Rodiny s dětmi, senioři, zdravotně postižení, umírající, se smyslovými vadami, postižené děti, dospělí.

T: V souhrnu jste měli i drogově závislé a závislé na gamblerství. Pracujete s nimi také?

R: Také, potřebují někde bydlet. Když klient nechce, tak se s tím nedá nic dělat.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů?

R: Určitě. Statistiku jsme zpracovávali, kolik klientů bylo před projektem a během projektu.

T: Dokázala byste vypíchnout nějakou sociální skupinu, pro kterou byl tento projekt nejpřínosnější?

R: Osoby ohrožené sociálním vyloučením, pod tímto je také kde kdo. Nám se za poslední roky podařilo navázat spolupráci s neziskovými organizacemi, můžeme nabízet dluhovou poradnu, co je dostupné u nás, pro ty určitě.

T: Zeptám se na projektové aktivity, jestli tady nějaké aktivity probíhají?

R: Spolupráce s obcemi nebo s ostatními odborníky, teď se to děje v rámci té multidisciplinární spolupráce.

T: Zeptám se, nějaké přednášky, které byste tu pořádali?

R: Preventivní aktivity určitě probíhají, máme tu klub seniorů, takže v rámci klubu seniorů nebo poradna zdraví, ale my jako úřad ne.

T: Probíhá to v rámci jednotlivých organizací. Na jaké cílové skupiny se tyto preventivní akce zaměřují?

R: Senioři, na jejich ochranu, Ochrana zdraví je pro širokou veřejnost, pro všechny občany. Vznikla v rámci projektu Zdravé město, určitě pro rodiny s dětmi.

T: Když porovnáme rozsah preventivních aktivit v rámci projektu, je tam nějaký progres?

R: Pokud by se nám podařilo udržet všechny pracovníky, byl by tam nějaký progres v rámci té širší spolupráce s obcemi jako prevenci. Více bychom byli ve vesnicích, více prostoru pro monitoring, to teď není.

T: Zůstává to stejné na té míře před projektem. Jsou podle vás tyto preventivní akce realizovány v dostatečné míře?

R: Myslím, že ano, není takový zájem. Je tu centrum pro mládež, jako odbor jsme byli zapojeni do projektu Agenda 21, dělal se tu program zdraví. Ti, kdo se o to zajímají, tak si umí nastavit na určitý okruh příjemců.

T: Osobně jste se účastnila supervize?

R: Ne všech, ale některých supervizí.

T: Vy tady máte supervizi zavedenou standardně na sociálním odboru?

R: máme tu supervizi v rámci kolegyň, které pracují v rámci OSPODu, tam ta supervize probíhá tak, že máme se supervizorem jednou za šest týdnů setkání, domlouváme se na programu, jestli bude týmová nebo individuální, nechodím na každou supervizi.

T: Supervizi máte spojenou s OSPODem?

R: Supervize byla primárně pro OSPOD. My jsme neřešili skupinovou supervizi jako odbor.

T: Z vašeho odboru ta supervize většinou probíhá individuální formou v rámci sociální práce?

R: V rámci projektu máme supervizi, kde chodí všichni ti, co pracují jako sociální pracovníci. Máme dva supervizory, pro OSPOD, a pro sociální práci, jeden muž a žena.

T: V rámci projektového supervize probíhá skupinově a individuálně?

R: Když chtějí, tak ano.

T: Tato supervize se tedy uskutečňuje jednou za šest týdnů?

R: Myslím, že jednou za dva měsíce.

T: Jasně. Ty dva měsíce se týkají projektové.

R: Ono to tak vyjde, šest supervizí za rok, jsou tam do toho prázdniny, tak se to rozprostírá podle času supervizora.

T: Vyhovuje vám takový způsob supervize?

R: Určitě. Nastavili jsme si to tak, jak nám to vyhovuje.

T: Dá se říci, že je přínosná.

R: Určitě.

T: Je tu nějaká konkrétní oblast, kterou byste vypíchla v rámci supervize?

R: Je to tak, že když tu je jeden sociální pracovník, tak je nesmysl, aby měl supervizi. Na supervizi si mohou přizvat i opatrovníka, který se tím zabývá tím společným klientem zase z jiného úhlu pohledu, takže pro nás to byla docela běžná záležitost, funguje to, tak jak by to fungovat mělo.

T: Zjišťuje ze strany kraje nebo ministerstva někdo vzdělávací potřeby?

R: Vzdělávací potřeby ne, ale kontrolují nám, jestli máme plány vzdělávání a jestli jsou zaměstnanci školeni.

T: V rámci projektu jsou zjišťovány vzdělávací potřeby?

R: Musíte se zeptat paní XY. Hlídám, aby kolegyně měly mít to, co mají mít za rok.

T: Nějaké další vzdělávání?

R: To si myslím, že ne. Kolegyně mohou, to, co je zaujme, mohou nad rámec 24 hodin i mimo projekt.

T: Zapojovala jste se do nějakých aktivit?

R: Byla jsem na workshopu.

T: Dám vám tady seznam, jestli byste mně mohla zaškrtnout, čeho jste se účastnila.

R: Byla jsem na kazuistickém semináři.

T: Super. Zeptám se, vy jste se těch workshopů neúčastnila, žádné články, prezentace jste nezpracovávala?

R: Ne, to zpracovávala sociální pracovnice a manažerka projektu.

T: Ani do toho zpravodaje nic takového.

R: Do zpravodaje paní XY jako sociální pracovnice.

T: Odpovídal kazuistický seminář vašim vzdělávacím potřebám?

R: Určitě. Myslím si, že to bylo sociální bydlení. Pomohl mi v tom, že získáte pohled jiných úřadů, získáte jiné kontakty na neziskovky nebo jiné služby. Zajímá nás, kde to funguje dobře, kde s tím už nějakou zkušenost mají, abychom nedělali stejné chyby.

T: U ostatních pracovníků má to nějaký vliv na chod vašeho odboru?

R: Určitě. Třeba ty zahraniční cesty, kolegyně nám to vyprávěly a získaly spoustu kontaktů, vědí, komu zavolat, jak se posunout dál. Do Hradce na porady jezdí furt a rády.

T: Projekt u vás stále probíhá, ale byla byste schopná ho v této fázi zhodnotit?

R: My jsme s projektem spokojeni. V podstatě pro nás to byla příležitost, jak to zkusit dělat jinak, s větší kapacitou pracovníků, je to správná cesta, snažíme se získat jednoho sociálního pracovníka, abychom to mohli dělat lépe.

T: Myslíte si, že se podařilo naplnit cíle projektu?

R: Pokud jsme byli personálně dostatečně vybaveni, tak ano.

T: Když jste tu personálně nebyli, dařilo se cíle naplňovat?

R: Uvidíme, jak dopadneme s indikátory, myslím, že všechno nenaplníme. Pro nás byla priorita lépe zajistit území a zlepšit práci sociálního pracovníka, když to dělá jeden, je to hrozné, je to velký tlak.

T: Kdyby se cíle nepodařilo naplnit, tak jedním z těch faktorů by byla pouze personální stránka nebo tam je ještě něco jiného?

R: Nevím, jestli bude počet klientů takový, jaký jsme si dopředu dali. Neměli jsme tu tolik sociálních pracovníků.

T: Jak hodnotíte zapojení vaší obce do projektu?

R: Příkladně.

T: Nejdůležitější přínos pro vás osobně, který tento projekt měl?

R: Pro mě je jednodušší, když tu jsou sociální pracovníci ve větším počtu než jeden. Já zastupuji sociálního pracovníka, tak je problém, když jeden jede na školení nebo onemocní. Z druhé strany kvalita sociální práce vůči klientům, to je alfa omega.

T: Jaký je podle vás nejdůležitější přínos pro klienty?

R: Můžeme se více klientovi věnovat, to stoprocentně.

T: Dobře. Napadají vás nějaké výstupy nebo přínosy pro rozvoj sociální práce ve vaší obci?

R: Přínosem je to, že ve chvíli, kdy nás je tu více, tak ta individuální práce je ve vysoké kvalitě.

T: Jenom ta možnost, kterou vám projekt dal možnost ukázat, že ten druhý sociální pracovník se tady uživí, tak je to přínos. Šlo by udržet výstupy projektu nějakým způsobem, kdyby tady zůstal jeden sociální pracovník?

R: Ne. Museli jsme apelovat na město, aby vytvořilo ještě jednu pozici sociálního pracovníka a platilo to ze svého rozpočtu a to si myslím, že v tuto chvíli není reálné. Kvalita té práce musí jít dolů.

T: Zapojila byste se do projektu znovu?

R: Určitě, my jsme takoví zapojovací. Víte, co, každý projekt něco přinese a v poslední době se soustředíme na projekty, které už když píšeme a konzultujeme to naše zapojení, tak nám dává smysl. S tímto projektem jsme byli spokojeni moc. Letos jsme uvažovali, když jsme sháněli peníze na sociálního pracovníka, že se zapojíme do projektu, který administruje MPSV a po připsání té žádosti jsme opravdu přehodnotili, že to

není pro nás a odstoupili jsme od toho a hledáme peníze jinde. Tady do toho projektu, bychom se určitě rády zapojily, myslím si, že to bude i v tom výstupu projektu těch holek, co v tom byly zapojeny.

T: Dobře. Poslední otázka. Napadá vás něco, co byste chtěla doplnit, co vás napadá?

R: Myslím, že jsme to vyčerpali. Projekt byl fajn, moc nám to pomohlo a myslím si, že teď máme i reálnou šanci tím, že v podstatě porovnáme tu výkonnost před projektem a v rámci trvání projektu na to, abychom získali další pozici.

T: Dobře. Za mě je to všechno, jestli je to i za vás všechno, tak v tom případě děkuji za rozhovor a snad se vám podaří rozšířit to místo.

R: Doufejme.

6.2.20 R35

T: Dobrý den. Na začátek se zeptám, jaká byla vaše pozice?

R: Stávající kmenový sociální pracovník, jeden kus.

T: Můžete mně popsat, co je vaší pracovní náplní, respektive, co všechno obsahuje?

R: V době, kdy začínal projekt, tak jsem byla na část úvazku opatrovník veřejný, pak sociální pracovník, průkazky ZTP/P, vydávání průkazek, parkovacích karet, zvláštní příjemce, romského koordinátora, rozkouskovaná agenda, ode všeho trochu.

T: Sociální pracovník byl úvazek 0,7?

R: Ano. Ministerstva s tím mají dost problémy, kryje se to s opatrovníkem. Když se kouknete, s jakými lidmi člověk pracuje, oni nerozlišují, jestli s tímhle půjdou jednou, nebo dvakrát. Řekla bych, že před tím projektem mně gró práce zabíral opatrovník, ač to tam přímo nebylo. Měli jsme tu pána, který tu byl dvakrát denně.

T: Je pravda, že při velikosti obce stačí jeden, dva.

R: Nedá se dopředu určit. V okamžiku, kdy přišly nejdříve jedna holčička, pak druhá na ten projekt, tak to bylo o něčem jiném.

T: Jak to tak slyším, tak vám to výrazně ulevilo, co se týče objemu práce.

R: Pomohlo, protože při té jedné pozici se dají dělat jenom ty nejnnutnější věci. Myslím si, že se to i zkvalitnilo, mohli jsme do území, ve dvojici, je to lepší, třeba na tu naši ubytovnu nad hřbitovem ten papundekl, je tam spousta dělníků a občas jsou opilí....

T: Jaká byla vaše role v projektu?

R: Role se docela měnila, ze začátku to bylo fajn, byly jsme tu dvě, pak tři, ale pak jedna kolegyně odešla. Tam byl ještě takový problém, já byla tři čtvrtě roku nemocná, holky fungovaly za mě, od listopadu 2018 dělám věci za projekt, i když nejsem projektová, jeden čas ze začátku to bylo fajn, plácali jsme to po jedné. Když jsem byla nemocná, tak sem vzali člověka.

T: Začal vám tu projektu, přijala se kolegyně.

R: Ještě další kolegyně.

T: Ze začátku jste tu byly ve třech, vy jste byla nemocná, kolegyně odešla na mateřskou.

R: V třech lidech jsme tu byly půl roku, chtě nechtě jsem se musela zapojit do projektu, byla tu možnost vyjždět na konferenci, účastnit se toho, ze začátku se s tím moc nepočítalo, budou tady dvě holky. Ten projekt byla jediná šance, jak si vyzkoušet práci ve více lidech, pak jsme zjistili, že ty tři lidé jsou až moc.

T: Opatrovník tu zůstal, když jste se vrátila?

R: Zůstal tu, ale v podstatě nastoupí až v září, protože má malé dítě, které nevezmou do jesliček. Já to připravuji, důležité věci v úřední dny si přijde práci udělat, jinak to má práci z domů.

T: Jakým způsobem se změnila pracovní náplň před projektem nebo v projektu?

R: Moc se nezměnila, ale v podstatě se zmenšilo gró a hlavně mě se ulevilo tím, že to bylo s kým sdílet, s kým probrat. Tady jsem solitér, to jsou holky z OSPODu, takže většinu případů člověk potřebuje zkonzultovat.

T: Potom co vám kolegyně odešly, vám se objem práce navýšil.

R: Ano, přešlo se do fáze, že se s nimi dělá, jenom když něco chtějí.

T: Ohledně očekávání projektu, co jste si řekla, jaká byla vaše očekávání?

R: My jsme to dělali kvůli tomu navýšení, pro jednoho člověka to bylo moc, na šetření jsem řekla holkám z OSPODu, od toho jsme očekávali jednak sdílení, možnost mini supervize i rozmělnění, bylo to v době, kdy tam byl opatrovník, kolegyně přede mnou se kolikrát snažila zapojit starosty, bylo to písemnou formou, neodpovědí vám na to, holky začaly starosty objíždět, začala se dělat síť sociálních služeb, po této stránce to splnilo očekávání. Mohly jsme do terénu, byly tady možnosti supervize, vzájemné konzultace, na všechno byl čas. Doufali jsme, že nám tu ještě jednoho navíc nechají, to se nepotvrdilo, tak jdeme ještě do jednoho projektu.

T: Co říkala paní vedoucí, tak z ministerstva to asi nevyjde, prý to řešíte formou financování místní akční skupiny.

R: Ta je nadšená, má ty iluze, tak je to úžasné. Ti dva jsou úžasní.

T: Bylo tu něco speciálního, co jste dělali v rámci projektu?

R: Ano, dokonce prezentace na workshop, do toho se mně úplně nechtělo, nic jiného mně nezbývalo, kdybych si měla vybrat, tak tam někoho pošlu. Akorát, že to musí být politicky korektní. Na tom workshopu to bylo dobré, pak do zpravodaje se to tak uhladilo, že to úplně zmizelo.

T: Na jaké úrovni?

R: Psali jsme ho sami, nějak jsme ho napsali, ta zpětná vazba, jestli bychom to nenapsali méně adresně, atd.

T: Takže to k ničemu nebude. Čeho se týkala kritika?

R: Máme tu šílenou spolupráci s úřadem práce, když jsme to prezentovali na sezeních, tak se všichni divili, jak je možné dobře spolupracovat s úřadem práce, i s některými městy kolegyně přijely a podílely se na

tom, tady to nejde. Příklad za všechny, přijde vám sem pán, má v péči dvě děti, má vykloubené prasklé rameno, ruku má v tom, oni ho sem pošlou, že ho nezaevidují na úřad práce, protože to nemůže vyplnit, ať si dojde k nám, abychom to za něho vyplnili. Tohoto člověka vyrazí a to jsou takové případy, jdou si pro mimořádnou okamžitou pomoc, oni jim řeknou, že ať tam nechodí, nic nedostanou, mají zákaz, aby je nikdo neobvinil, že tam něco dopsali. Pán diabetik, potřeboval ledničku na inzulin, nejdřív nic, potom dostal ledničku na inzulin, vejde se vám tam inzulin, nevejde se vám tam ani jogurt, ještě mu každý půl rok chodí kontrolovat, jestli tu ledničku neprodal. Co si na tomto člověku vezmete? Oni vám řeknou, co jste s ním udělali za sociální práci, já jim řeknu, neválí se tu, někam pravidelně dochází. Na tom úřadu práce chybí lidský faktor. V Zálesní Lhotě žena, která dělala v zemědělství, má tak malý důchod, že jí musí doplácet, ona se musela hlásit na úřad práce, jednou na to zapoměla, přišla druhý den, a oni ji na půl roku vyřadili. Chybí tam lidský faktor. To potom není sociální práce, pak jsme v bance nebo na poště.

T: Co se týká těch filozofií, tak tam to očividně nekoresponduje. Měli jste tu jiný druh spolupráce, společné porady?

R: Měli jsme, jsou to většinou, mně to připadá, že to jsou věci formální, u kterých nic nejde, oni vám všechno přislíbí, s vedoucí se znám od mala, já jí říkám, když k vám někdo přijde, tak ho nemůžete vyrazit a ona vám s tvrdým obličejem řekne, že to se u nich neděje, realita je jiná. Kolegyně na OSPODu předtím dělala ve Vrchlabí na úřadu práce a říkala, že za lidi formuláře vyplnili.

T: Vznikly vám v rámci projektu nějaké materiály, které se používají, materiály na přímou práci nebo které vznikaly, třeba metodická příručka pro vás.

R: Myslím, že jsme dělali leták, holky ho dělaly myslím v roce 2018, informační leták pro lidi, měli jsme vizi, že bychom to dali doktorům, do školy, do lékárny.

T: Myslím, že se o tom kolegyně vedle zmínila.

R: Pro nás bylo velikým přínosem i společné setkání s ostatní městy zapojenými do projektu, jsme malé město. Byl tam Hradec, Chrudim, tam ta sociální práce jede. Ve velkém městě těch věcí je více, tady jsou to jednotlivé případy, oni to tam mají nažité, paní metodička z kraje, ta byla úžasná, věděla věci. Máme tu specifikum, že jsme na kraji, vypadá to, že máme se všemi problémy, když napíšeme dotaz na krajský úřad, napíše nám zpátky číslo paragrafu a nic, metodika nula. Nepíšeme to tam, potom je porada a oni z vás udělají blbce, že to nevíte, my jsme koukali, jak tam ženské nad tím případem kreativně přemýšlí, vy byste mohli zkusit toto. Pro nás to bylo hodně přínosné, protože jsme si mysleli, že jsme tady divné.

T: U vás před projektem fungovaly schůzky s krajským oddělením, teď myšleno v Liberci?

R: Jezdíme na porady. Řeknou nám tam něco, co si můžeme někdo přečíst a zase jedeme. Metodické vedení neexistuje. Sháníme, kde co se dá. Můžeme se obrátit na holky z Královéhradeckého kraje.

T: A je to ještě v rámci projektu, kdy je takto využíváte?

R: Ne, to už je na osobní rovině.

T: Kontakty jste si předaly a je tam nějaká spolupráce.

R: Spolupráce v rámci stejného obvodu, ale dobré. Byl to přínos.

T: Rozumím.

R: My jsme z toho byli úplně vykulené.

T: Kolegyně něco podobného říkali, často se s tím setkáváme.

R: Nám se tu v Jilemnici objevila ta osoba, jak ten systém selhal, krajský metodik dal od toho ruce pryč.

T: Toto by fungovat mělo.

R: Je to i v opatrovnictví, když něco potřebuju vědět, tak volám na Prahu 6, protože krajský metodik mně pošle jenom paragraf.

T: Říkali jste mu někdo toto, že v reálu to nemá využití?

R: Počkejte, já vám řeknu případ. Nastěhovala se nám tady rodina jedenáctičlenná, romská, rodiče devět dětí, desáté na cestě, v Zálesní Lhotě, bydleli v podnájmu, neměly dávky, neměli na zaplacení dalšího nájmu a chtěli po nás, abychom jim sehnali nějaké bydlení. U nás je ubytovna tamta, pak nějaké jsou ve Vrchlabí, ale jedenáct lidí, kteří na to nemají, a budou na to mít, až požádají úřad práce. V této situaci jsem nevěděla, co s tím, napsala jsem metodičce, říkala jsem si, v Liberci jsou romští metodici. Napsala, jestli by mně nemohli poradit a paní vedoucí odboru odpověděla, že zajišťování dávek hmotné nouze a poptávka po bydlení je každodenní záležitostí sociálního pracovníka a nechápe můj dotaz, jak by ji v tomto krajský úřad mohl pomoci. A tečka. Nevím, co jsem tam napsala špatně. Mně to standardní situace nepřipadá, jedenáctičlenná rodina.

T: Jakým způsobem fungovala spolupráce s úředníky ministerstva?

R: Paní XY, jak i paní XY na nic si nehrají. Využívali jsme je. Až nás překvapila ta spolupráce. Holky byly připravené, byly fajn.

T: U tohoto občas padají věci, že oni třeba nebyly tolik vybavené, co se týče zkušeností.

R: Nebyly, ale zjistily to, udělaly, přiznaly to, myslím si, že je to správně. Bylo to vždy příjemné.

T: Vadilo, že nebyly tolik zkušené?

R: Ne, vůbec. Když si nebyly jisté, zatelefonovaly, zjistily to. Jenom kladné body.

T: Využívali jste služeb krajského metodika? Spolupráce s krajskými metodickými kanceláři?

R: Občas jsme napsali nějaký dotaz, někdy nám ho vrátili. Já vám tři čtvrtě roku pauzu, ale určitě. Dostala jsem odpověď, řešení, nasměrování.

T: Těch krajských schůzek jste se účastnila pravidelně?

R: Pokud jsem byla v práci, tak ano. Já měla ten výpadek, ale teď v úterý se zapomněli na poslední, nám zlobí maily. Hlavní šéf přes maily má dovolenou, takže musíme počkat, až se vrátí. Nikola nás bude obesílat, i když už nebudeme v projektu, tak se budeme moci setkání účastnit.

T: Nikola?

R: Paní XY.

T: S krajskými metodiky jste řešili na schůzkách i mimo ně. Jak vám toto vyhovovalo, jaké formy komunikace, telefonicky, přes e-mail?

R: Myslím přes ten e-mail. Já jsem používala jen ten mail, když jsem potřebovala, Kačenka tady vedle s nimi mluvila, byla takový zaštitovatel. Do toho mailu to mám radši, vytisknu si to a mám to.

T: Co paní právníčka paní XY?

R: Já jsem jí moc nezažila, měla jsem potom výpadek.

T: Co se týká strategie ve vaší obci, máme tu nějakou dlouhodobější strategii ohledně výkonu sociální práce?

R: Komunitní plán a myslíme si pak nějakou strategii v rámci sociálního bydlení. Myslíme si, že těch lidí, co neuplatí normální nájemné, bude přibývat. Teď tady v té sedmdesátce, byl to velký byt, který byl neuplatnitelný, udělají se z toho čtyři sociální byty, dali by se tam námi vytipovaní lidé, kteří dlouhodobě jsou na kraji a snažit se jim dát šanci, podmínku by tam byla sociální práce. Máme tři byty v pečovatéláku, tam staří lidé nedolezou. Každý měsíc ti lidé mají splátkový kancelář, kontrolujeme, jestli platí, jestli si na ně sousedi nestěžují. Ten systém se osvědčil, jim to nic neudělá, město je rádo, že má záruku, že tam bude placen nájem. Byty jsou obsazené, nejsou prázdné, dala se lidem šance.

T: Přísnější režim pomáhá i trochu té resocializace.

R: Na této bázi bychom chtěli i v té sedmdesátce ty čtyři byty. Nějaké propustné bydlení, to tady bohužel není. Město hodně domů prodalo a prodává a za chvíli městské byty nebudou a to je katastrofa. Teď vám něco řeknu, byly jsme v té Vídni na tří denní konferenci, bylo to úžasné, ty zkušenosti. Vídeň má 60 tisíc obecních bytů a přistavují další, protože se jim vyplatí, aby ti lidé v nich bydleli než platily těm ubytovným a tady se to prodává. Paní z toho projektu, firsthousing, tak mě normálně mrsklo. Obecní byty a ti lidé musí něco dodržet. A ne firsthousing, že si tam nastěhují feťáka ... V té Vídni, už je to rok, v loni na podzim, v říjnu. Bylo to propracované, vymakané. Byli jsme v domovinci, školce pro staré lidi. U nás pečovák je ředitel a ten má na starosti úplně všechno, tam je ředitel, který koordinuje péči o lidi, personál je, peníze shání někdo jiný. Ta osoba, která má pečovat, tak se nerozptyluje penězi, protože je to úplně jiná filozofie, byla jsem nadšená, že to může i fungovat jinak.

T: Myslíte, že ta zkušenost je přenositelná do našich podmínek?

R: Já si myslím, že by to nebyl problém, ale musela by být politická vůle nebo aby se někdo probral. Tady se prodají úplně všechny byty a já říkám, co budete dělat s lidmi. Starosta, finanční poradce vám řekne, že dneska si může vlastní bydlení dovolit úplně každý. Mám dceru v Praze a s odřenýma ušima má 47m² za 4,5 milionů v Hloubětíně, v hajzlu a to si mohla dovolit kvůli tomu, protože jsme tady prodali byt po babičce. Je tam deset let a deset let platila 16 tisíc nájem. Ona je právnická, těch 70, 80 si vydělá, ale jako co. Chce jít na mateřskou, to je šílené. Ale dosáhne každý.

T: Pokud je v názoru takto zabarikádováno, tak chápu, že se to dělá těžko.

R: Ale celostátně je zamýšleno takto ziskově. Nejsem žádný levicově smýšlející, ale poslední dobou to je hrozné. Minule mě naše holky doma seřvaly, že jsem volila Babiše. Já jsem volila Piráty, a to jsou taky pěkní blbci, člověk si nevybere, já jsem chtěla nějakou změnu. Jsem starý volič ODS, z těch lidí pak dělali onuce, dávali to nepokrytě najevo, přestala jsem volit, volím za prezidenta France, říkala jsem si, modrého prezidenta ještě nikdo nemá. Řítí se to špatným směrem.

T: Jaká je spolupráce s městem?

R: My máme dobrou. Když se starostovi věci vysvětlí a objasní, řeknete, jaké to pro a proti, tak to podpoří. Nesmete naše věci ze stolu. Spolupráci s městem máme hodně dobrou. Když jsme to viděli jinde, jak se s nimi jedná, třeba v Chrudimi, teďka po volbách.

T: Politická podpora má kontinuitu napříč politickými garniturami?

R: To vám neřeknu. Na začátku projektu jsme tu měli šest bezdomovců, ale oni nám všichni zemřeli. Chlapi byli opravdu jetí, postupně...

T: S tímto člověk nic neudělá. Zeptám se na spolupráci s ostatními obcemi tady, na začátku jste už zmiňovala, že to byl jeden z cílů projektu, že jste s tím relativně spokojená.

R: v To období se hodně pokročilo, je to zásluh projektu, síťováním, většina starostů pochopila, že je nutné se podílet. Bylo to takové, co bychom platili, když tady nikoho nemáme. V okamžiku, když má starosta v ústavu babičku nebo dědečka, tak pochopí. Celé území ORP by mělo být zasíťované.

T: Jaká je spolupráce s poskytovateli sociálních služeb? V minulosti jste hodně naráželi na polohu, Vrchlabí versus Semily.

R: Dobrá. Pro bezdomovce 70 kilometrů je o ničem, my jsme je tam zavezli a oni byli za dva dny zpátky. Noclehárnu máme ve Vrchlabí, takže s nimi spolupracujeme a vždy tam je krizové lůžko.

T: Kdo provozuje tu noclehárnu?

R: To vám neřeknu.

T: Tato služba funguje v rámci krajské spolupráce?

R: Já to tolik nevím, ale financování funguje.

T: Jaká je spolupráce s policií?

R: Úžasná, v rámci OSPODu máme velmi dobré vztahy a ten OSPOD je gró tady naší práce. Teď jsem potřebovala paní, která ještě není omezená, ale má nás jako opatrovníka a v pondělí ji přišel, měla mít znalecký posudek od znalce a to soud nařídil v lednu a druhého nebo třetího srpna v pondělí jí přišlo, že ve středu se má dostavit v 15:30 do Hořic ke znalci. Paní, která je ráda, že je ráda, nechtělo se mně s ní jet samotnou, tak jsem řekla městskému policistovi, tak se mnou jel do Hořic. Místostarosta ho pustil, tak to bylo dobré.

T: Co neziskové organizace?

R: Moc se s nimi neseťkávám. I když charita je neziskovka, s charitou spolupracujeme úžasně. Když jedu do Liberce, přivezu jim plné auto potravinové banky.

T: Co spolupráce s odborníky, vy jste to měli jako jeden z cílů, které jste si vytyčily? Tady to bylo hodně zaměřené na zdravotnickou pomoc.

R: Nedaří se nám to. S psychiatrickou se Pěťa snažila, abychom tam mohli letáky nechat. Funguje nám tu Focus, neziskovka podporovaného bydlení z Turnova, aby jim řekli, je tady ta možnost, oni se s námi vůbec nebaví. Nemají zájem, mají svých starostí dost.

T: Já jsem pochopil to, že nemají čas.

R: Ne, ani vůli. Mám dobrou spolupráci s panem doktorem XY. Osobně ho znám, v pěstounské péči měla jeho rodina tři děti.

T: Změnila se podle vás na základě tohoto projektu, té spolupráce... je tam nějaký posun, zlepšila se spolupráce?

R: Nevzpomenu si teď.

T: Je spolupráce vyhovující, pokud vynecháme úřad práce, psychiatry?

R: Když je vůle, ta se dá domluvit. Vše je to v lidech. A tady kor na malém městě si všichni vidíme do talíře, jde o to se překonat a přistupovat k lidem bez předsudků.

T: Jsou tu nějaké bariéry, které se týkají spolupráci. Jsme tady horská oblast, komplikuje to spolupráci, co se týče například dojíždění. Jsou tu nějaké další bariéry?

R: Sníh. Město zřizuje pečovatelskou službu, mají problém s pečovatelkami, které si nechtějí udělat zkoušky, aby mohly jezdit služebním autem, bojí se, že je sníh a budou je tam posílat. Ráno přijedou autem do práce, ale služebním nikam jet nechtějí. Já to nechápu toto. Nechtějí jezdit do terénu. Byli zvyklí, že tam byl řidič, který je vozil. Teď za klientem musí dojet sami, což odmítají z důvodu referentských zkoušek.

T: Řekněme, že tam je i trochu nějaká lidská stránka.

R: Já to nechápu, mám to v náplni práce. My když jsme začínali jezdit, já jsem neuměla vůbec řídit, neuměla zahýbat, je to o tréninku. Když bylo náledí, tak to jsme odmítli jet, ve výjimečných případech. Odmítat poskytovat službu ve vesnici, že tam je dva měsíce sníh. Ve Vítkovicích to lze domluvit, že vás rolbou vezmou tam, kam potřebujete.

T: Vnímáte nějaké bariéry?

R: Zase ta lidská stránka.

T: Teď se trochu vrátím k té administrativní zátěži, jestli ji můžete popsat. Myslím v rámci projektu.

R: To šlo, nebylo to tak hrozné. Děláme si spisy, kde si vypíši, kde jsem co dělala, co mám udělat, dokumenty, které se vkládaly do spisu, teď to musím znovu dát do OK systému. Holky, když dělaly projekt tak to zapisovaly do tabulek, takže třikrát se to zapisovalo, do OK systému a pak ke každému znovu. Vyhovovalo by mně, aby to, co tam zapíši, abych si tu jednu část mohla vytisknout a udělat si z toho spis papírový. Je možnost vytisknout, ale od začátku až do konce, souhrn. To je škoda papíru. Do OK systému, aby si člověk mohl vyjet několik statistik, když to vyplňuji, tak abych to měla ještě pro svoje účely.

T: Zeptám se k příchodu nových pracovníků, v rámci projektu měli přijít dva pracovníci, po dobu projektu bylo naplněno, případový pracovník a projektový pracovník. Změnilo se něco s příchodem nových pracovníků?

R: Někteří klienti chtěli mladou. Nějak to tu pookrálo. Byl tam fajn ten týmový duch, když to máte s kým sdílet, dělá se to lépe. Není na to člověk sám. Péťa, kolegyně tuto práci nikdy nedělala, ze začátku z toho byla pryč, co se stráví s tím psaním. Podělily jsme, někdo dělal to, co dělá radši.

T: Podílela jste se na začátku i na zaškolení nových pracovníků?

R: Ano, v podstatě za chodu. Péta se ptala, takže úžasné. Byla hodně šikovná a nadšená.

T: Jak se vám osvědčily typové pozice?

R: Ono se to prolínalo. Je pravda, že já jsem si nechala i staré lidi, takže v rámci depistáže, když se něco objevilo, kolegyně je posílala za mnou, ve finále, když jsme se tady nestřídaly, střídaly. Neumím si představit, že někdo by byl jenom v terénu nebo kanceláři. Když člověka nakontaktuji, tak se vytvoří určitý vztah.

T: Myslíte si, že typové pozice mají pro vás nějaký přínos?

R: Je to tím, že to člověk dělá spoustu let sám, na tento model nejsem zvyklá, ten čas, který jsme to mohli provozovat, byl hodně krátký. Nedokážu posoudit, nechci to zavrhnout. Většinou jsem pracovala sama, a období, které jsme měli možnost tímto způsobem dělat, tak bylo krátké. Zuzka, která tu byla předtím, tak si to také zpracovávala sama. Každý si zval ty svoje lidi.

T: Přišlo vám toto lepší, že jste si to operativně přizpůsobili?

R: Přišlo mně to praktičtější.

T: změnila se podle vás kvalita poskytované péče sociální práce, popř. v čem?

R: Myslím si, že ano. Byli jsme častěji k dispozici, na telefonech i fyzicky. V úřední den tu někdo byl, když jste jeden, občas musíte vypadnout. Probíhaly depistáže, kolegyně kontaktovaly starosty, seznamovaly je s tou naší prací, ve finále se to ukazuje k přístupu financování sociálních služeb. Trvání projektu koresponduje s nástupem síťování sociálních služeb, které tu začaly fungovat.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob zde pracujete?

R: Měli jsme tady bezdomovce, poslední nám loni zemřel. Teď máme jediného bezdomovce, to je ten, co je vždy tři měsíce v odmašťovně a on se zdržuje na Liberecku v té komunitě bezdomovců, nějak přežívá, je drogově závislý a má rozjeté psychiatrické věci, je agresivní. Jsem ráda, že tu není, nevím, co bychom s ním dělali, já bych ho poslala do Jablonce.

T: Nějaké jiné skupiny?

R: Zadlužení lidé, funguje dobře Děčko, to je občanská poradna, zajíždí sem paní jednou týdně. Ty z pravidla přesměrováváme k ní. Pak lidé, kteří přicházejí s tím, že v blízké budoucnosti ztratí bydlení, město byty nemá. Většinou se nám podaří ubytovny, v Semilech, ubytovna Semko, tři tisíce na měsíc se všim. V Semilech mají i větší možnost sehnat práci. Pak hodně starých lidí. Spolupracujeme s pečovatelskou službou, občas jsou tam lidé, kteří začínají být dementní. Začínají být problémy s rodinou. Pan doktor Pospíšil má lidi, kteří bydlí v pečovateláku, je s ním dobrá spolupráce. Občas se tam vyskytnou nějaké problémy. Jako trojková obec můžeme podepisovat smlouvy za lidi, kteří se buď nedokáží podepsat, nebo nerozliší vážnost nebo při převozu do domova důchodců do oddělení zvláštního režimu. My můžeme udělat první úkon, podepsat nájemní smlouvu o ubytování, pak si to zajednají přes doktora, pak už jim je určen opatrovník. Z projektu jsme si dali podpořené osoby, přesně nevím kolik. Ze začátku to vypadalo, že to vůbec nenaplníme, že těch 40 hodin je hodně. Ve finále se to podařilo. Když se to podaří, tak těch hodin není tolik. Lidé, kteří přijdou, jsou tu jednou, dvakrát, pošleme je do bezdluhové poradny, tak je to třeba 15

h, pak už to není potřeba, což je náš cíl. Díky projektu jsme získali představu, co se dá počítat do přímé práce s klientem a co do nepřímé.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů, se kterými jste pracovali?

R: Myslím si, že ano. Holky na těch depistážích opravdu získaly. Přijde se na to, že ti lidé se stydí, byly případy, kdy řekly, že jsou rádi, že jsme přijeli.

T: Myslíte si, že se vám do konce projektu podaří naplnit indikátory, co se týká počtu lidí?

R: Já si myslím, že určitě.

T: Je tu nějaká skupina osob, kterým pomohl nejvíce?

R: Takto to nejde specifikovat.

T: Jakou tu máte prevenci, co se týká depistáže, tak i tady v Jilemnici pod patronací někoho jiného?

R: Pod Zdravým městem, poradna zdraví, změřili vám tlak, krev, moč. Nasměrovali vás, myslím si, že v jilemnickém zpravodaji byla statistika, psali tam, kolik lidí poradnu navštívilo. Byl tam problém s financováním. Byly tu i pravidelné přednášky, přednášky, aby nás záda nebolela, zdravotní věci. Byla by potřeba prevence zadlužování, takové to půjčování na dovolenou, na dárky, to je hrozné.

T: Je zde o tyto preventivní aktivity zájem?

R: Myslím si, že moc ne. Já jsem byla třikrát na tom zdravotním. Holky z OSPODu se snažily o preventivní programy v rámci drog, bylo to ve spolupráci s Policií ČR, kolega policista odešel do důchodu, tak to nemá, kdo dělat. Zájem ze strany školy, dětí. Pokud se pořádalo něco pro rodiče, tak si mysleli, že se jich to netýká.

T: Účastnila jste se supervize?

R: Účastnila, máme dobrou zkušenost. Předtím v CO2 jsem se účastnila supervize, máme nasmlouvaného supervizora, nebo holky mají. Přivítali jsme to. Záleží na nastavení člověka, máme tu jednu paní, ta je introvert, a s paní vedoucí jsme se domluvily, že ji nebudeme nutit, když nebude chtít. Pro mě absolutně ano. Měli jsme tu i kolegyni, pořád se ptala, speciálně mě chválila, mně to připadalo neupřímné. Měli jsme kvůli tomu supervizi, vyříkali jsme si to. Já nemusím tyhle sladké řeči, vyrostla jsem mezi kluky. Se supervizorkou jsem řešila, musela jsem po 11 letech utratit psa. Byla jsem z toho úplně v hajzlu. Vyříkala jsem si to a bylo to fajn.

T: Jakým způsobem jsou tu zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: Nemáme problém, aby nás zaměstnavatel pustil. Když bylo potřeba, jelo se. Třeba XY to zrovna odškrtáváme, ta baba akorát kecá o sociální práci, standardy, standardizovaný záznam, to je na hadr.

T: Jakým způsobem je to zjišťováno?

R: Když přijdeme, oskenujeme osvědčení, paní vedoucí to má založené, hlídá nám to, abychom neměli málo něčeho nebo moc. Je to o zkušenosti, někam jedete, když je někde XY, tak to se poslouchá dobře, něco vám to přinese. Pak máte školení, kde ten lektor je odborník úplně ve všem, pak přijdete, jste na jednom školení, jsou to odříkané skripta.

T: Dám vám seznam jednotlivých aktivit, byla byste schopna odškrtnout, čeho jste se zúčastnila?

R: Zahraniční cesta Rakousko, to bylo fajn. V Brně jsem nebyla. V Olomouci jsem byla.

T: Říkala jste, že jste se aktivně účastnily skupin na workshopech, na prezentaci a zpracování materiálů. Jak hodnotíte tyto aktivity?

R: Workshopy kazuistiky i tyto semináře měly strukturu, že první část byla teoretická, pak odpolední program. Kdyby byl ten odpolední program od rána bez té teoretické, bylo by to lepší. Výměna zkušeností a sdílení bylo fakt dobré.

T: Myslíte, že absolvování těchto aktivit zvýšilo vaši odbornost?

R: Nenazvala bych to odborností, spíše to zvýšilo náš přehled. Rozšíření obzoru.

T: Začala jste na základě tohoto přistupovat k něčemu jinak?

R: Asi ano, ale teď konkrétně nevím. Vneslo do procesu novou šťávu, jako když vyvětráte.

T: Jakým způsobem jste poskytovala zpětnou vazbu na tyto akce?

R: Museli jsme udělat článek do zpravodaje. Na mě to nikdo nechtěl, holky dělaly zprávy z vícedenních zájezdů.

T: Jak hodnotíte zahraniční cesty?

R: Já byla jenom na jedné, ale bylo to výborné, příjemné. Pro obzory můžeme to někam prezentovat, což se prezentovala na bytové komisi, že mají 60 tisíc obecních domů a staví nové. Ředitelka zařízení se nezabývá financemi a personalistikou, předala jsem to a byla jsem z toho nadšená, protože si myslím, že je to cesta.

T: Na rakouském systému se oceňovala netříštění funkcí, spíše je tendence oddělovat, myslíte, že je toto přenositelné k nám?

R: V té oblasti, co jsem měla možnost se s tím seznámit, funguje tam nějaká logika a zdravý selský rozum. Příklad, byli jsme v chráněné dílně, kam chodí psychiatričtí pacienti, lidé se závislostmi, dělají vysoce kvalitní výrobky z papíru, mají to tam vymakané. Ti lidi musí něco dodržovat a ta vedoucí je v kontaktu s lékařem, psychiatrem a je podmínkou, že ti lidé dochází pravidelně k doktorovi, abstinují. Funguje spolupráce a nějaké podmínky, pokud ten člověk podmínky nedodržuje, má smůlu. Tady GDPR, neřekneme vám nikdo nic, řeknou vám, že člověka se nesmíte zeptat, jak se jmenuje, musí vám to říct sám. Jsem v nějakém systému, někdo mě podporuje, tak musím něco dodržovat. Nebudu to šířit dál, je to pro potřeby tohoto zařízení, musí něco dodržovat. Můžu mu říci, pane XY, vy jste nebyl včera u pana doktora, pan XY si tam dojde, protože na to zapomněl, nebo si tam nedojde a já přijdu a řeknu mu, pane XY, dneska jste tu naposledy. Lidi buzeruji, ale tím je i chráním, aby se zase nerozjeli, neskončili na psychiatrii. Tady co máme dva schizofreniky, tak ta ženská se čtyřma semestry medicíny a je úplně mimo, mohla by normálně žít, kdyby byla lékována. Ona se rozhodla, že ji všichni chtějí otrávit a že to nebudu žrát, kouří mariánu, chlapi ji to tam seženou, ale je na ulici, přespává na ubytovně. Myslím si, že tohle je špatně, vím, že je to její volba, ale v okamžiku, kdy ona začne napadat lidi tady na náměstí, tak to už nebude jenom její volba a řeknou, co s ní budete dělat. Tam už asi pět let probíhá omezení svéprávnosti, on ji nikdo nesežene, protože ji nezhasnete, tak je pořád svéprávná. To je... a přitom holka má děti, děti jsou u tátů, myslím si, že by mohla fungovat normálně.

T: Rozumím. Jak celkově hodnotíte průběh tohoto projektu?

R: Bylo to hodně narušené tím, že jsme nemohli sehnat jinou holčinu, a také, já jsem byla fakt tři čtvrtě roku nemocná. To bylo úplně na prd.

T: Jsou to faktory, které nejdou úplně ovlivnit. Ohledně cílů projektu, zeptám se ještě, ohledně indikátorů, z toho, co jste mně říkala, asi nebyly úplně vhodně zvoleny, např. míra hodin.

R: No, nikdy se to nepočítalo, tak si to člověk neuměl představit. V té původní verzi, kdy přímá práce je pouze, když jsem s tím člověkem v osobním kontaktu, tak to nebylo možné, přímá péče je i to, že za ním jedu, něco nakoupím. Jezdili jsme za paní do Hradce do nemocnice, jednak byla psychiatrická, částečně invalidní, urvala si u zubaře na záchodě, si vykloubila kolena, převala si šlachy, praskla jí ta žíla. Tři čtvrtě roku byla v Hradci, dávky za ni, byla sama, tady byt, platil se, takže to bylo docela... jedete hodinu a půl do Hradce a zpátky zase, tak si napíšete tři čtvrtě hodiny? A co ty tři hodiny další? Ve finále jsme dokumentaci práce a vypracování podkladové práce že je mimo, že to není přímá práce. Jinak všechno, třeba Spolupráce s organizacemi, když něco dojednávám, zase je to v rámci jeho osoby. Takže na tomto jsme měli docela spor, myslím si, že se to pak vyjasnilo, takže ty indikátory si myslím, že budou splněny, ale díky tomuto, protože face to face to nešlo. Pro pána, který je v LDNce, bezdomovec, který nemůže být sám, v azyláku, je na plenách, je sprostý, takový, jaký je celý život, to vám nikdo nevezme. Nevím, s kým jsem měla spor. To jsem tam rozebírala, že nemůžu sehnat, ta jedna kolegyně z krajského úřadu mně řekla, jak můžu předem do zařízení říci, že je to alkoholik a že je agresivní, ale já s nimi potřebuji spolupracovat, neřeknu jim, že je to dědeček, který si čte Vergilia a ono jim tam přijde takový blbec, tak mně tam už dalšího člověka nevezmou. Takové věci z praxe, že mám pravdu?

T: Jaký je pro vás osobně nejdůležitější přínos tohoto projektu?

R: Jednak tady kolegyně, že jsem ji vůbec poznala, ten čerstvý vítr, jak proběhnul. Určitě spolupráce s hradeckou a pardubickou částí kraje, kontakty, které přetrvávají.

T: Jaké jsou pro vás nejdůležitější přínosy pro klienty?

R: Čas, který jsme jim mohli věnovat a kvalita poskytování práce.

T: Co se týká udržitelnosti výstupu, čeho se podařilo dosáhnout v projektu?

R: Vzhledem k tomu, že jsem tu opět sama, tak doufejme, že z té Masky se nám podaří zaplatit druhého sociálního pracovníka. Ti dva lidé, to je ideální stav.

T: Zapojila byste se příště do nějakého jiného projektu?

R: Určitě, já jsem pro každou špatnost, jak říkám. Pokud by to mělo nějaký smysl, nebo by to bylo reálné a abych v tom viděla přínos. Například firsthousing, kdy někomu dám bydlení jen tak.

T: Firsthousing je konkrétně zaměřený na co?

R: Lidé nemají povinnost platit, jenom tím, že budou mít krásný byt, tak se změní, já si toto nemyslím. To měli být lidé, feťáci, bezdřáci z ulice. Víte, co je nejhorší? V Brně, v Liberci něco začali, nevím, kde od toho úplně ustupují. Krach na newyorské burze, úplně všechno selhalo, oficiálně vám nic neřeknou. To mně berou všechny čerti.

T: Napadá vás něco, co byste chtěla zmínit, co tady nepadlo?

R: Já jsem se tomu nikdy nebránila a myslím si, že by se tomu člověk nikdy bránit neměl, trochu poslouchat lidi z praxe a spousta věcí tady už byla a za každou cenu chtít dělat něco po novu, a i když se to někde neosvědčilo.... Já bych si moc přála, aby lidé přemýšleli hlavou, obyčejnou hlavou, viz objevili Ameriku, že tam fabrika má své učně. Já vím, že komunisti byli parchanti, ale toto tam fungovalo. Všechno se zrušilo a teď se diví, že není zedník. Týká se to i toho sociální. Za každou cenu nevymýšlet nové věci.

T: Doufejme, že i tento projekt bude mít na toto vliv.

R: Já si myslím, že toto nebylo špatné. Určitě to mělo přínos, až budete dávat věci dohromady, řekne vám to každý. Škoda, že jsem tak dlouho chyběla.

T: Jestli je to vše, děkuju vám za vaše odpovědi a čas.

R: Ale uteklo to.

T: Každopádně děkuju.

6.2.21 R36

T: Jaká je vaše pracovní pozice tady aktuálně?

R: Já jsem jako kurátor, sociální pracovník a v tuhle chvíli zastupujeme kolegu u soudu v rámci opatrovnictví, máme málo lidí.

T: Máte nějaké zaměření nebo nějakou oblast, které se věnujete více?

R: Všechno, co přijde. Já jsem jako drogový koordinátor, romský poradce, když zavolají, že je někde babička sama, protože zemřel manžel, není někdo, kdo by se o ni postaral, tak tam taky jedeme.

T: A kdy jste začala dělat funkci sociálního pracovníka?

R: Teď bych měla být ten kurátor, takže s klienty z výkonu nebo z výchovných zařízení.

T: Když pracujete v nějakém týmu, jak je ten tým velký?

R: My jsme odbor sociálních věcí a školství a nás je kolem 20.

T: Máte nějaké menší týmy?

R: Máme tři úseky, úsek školství, úsek OSPODu, úsek sociálních služeb a prevence.

T: Věnujete se nějakým způsobem plánování?

R: Kolega se o to snaží, ale výsledek je pro nás nulový. Víme, co by se nám líbilo, řešili jsme městské byty, ale nějaké velké plánování, ne.

T: Máte nastavenou nějakou kvalitu nebo minimální výkon služeb, které budete dělat?

R: Bydlení a finanční prostředky, které nemáme, takže spolupracujeme s potravinovou bankou v Ledči nad Sázavou. Sbíráme žádosti od klientů na sociální byty. Spolupracujeme s charitou.

T: Jak to funguje ta spolupráce?

R: Jsou sbírky, já se dobrovolně účastním, jdeme tam a za den se snažím dávat tam kolegy z jiných neziskových organizací, máme udělané prostory nebo nám kolegyně zavolá, že nám dovezli z drogerie, z DMka, nebo z MPSV, takže jsme dovezli konzervy, protože těch je nedostatek. Z toho projektu budeme mít nějaké peníze. Ty příjmy jsou nízké. Navázali jsme spolupráci i s lékaři, tři kolegyně z projektu začaly spolupracovat s lékaři, potom jsme si klienty nechávali a z jakých důvodů, jsou to potraviny pro klienty. Jsou klienti, kteří nechtějí pracovat a pak jsou takoví, kteří nemohou. Když máte paní, které je 60 a nedosáhne na důchod, a zdravotně je na tom špatně, nemůže pracovat.

T: Vy jste v projektu fungovala: Jakou návaznost to mělo k vám?

R: Byla jsem sama na práci, do projektu jsme šli proto, abychom posílili náš úsek. Pro mě to bylo důležité, protože klesl počet klientů. Věděla jsem, že se těm klientům věnujeme. Účastnila jsem se služebních cest v Rakousku, jezdili jsme do Hradce na sezení, řešili jsme tam klienty.

T: Očekávání od projektu spočívalo v personálním navýšení?

R: Ano, i ve spokojenosti klientů. 30 klientů mělo péči, kterou mělo dostat.

T: Byla jste nějak zapojená do přípravy materiálů?

R: S kolegou, ten má zkušenosti, já jsme se spíše učila.

T: Projekt u vás skončil?

R: V lednu letošního roku.

T: V rámci projektu probíhaly vzdělávací aktivity, a vznikly z toho materiály, které by měly sloužit pro další práci?

R: Kolegyně z Hradce řešili, jak bych si představoval vedení dokumentace, jak by mělo probíhat sociální šetření. Pořád není vyřešené opatrovnictví, pro nás je to hodně stěžejní, kolega je zná, ví o klientech všechno. Klienti, kteří jsou omezení, ale jsou tak vyčůraní, že toho umí využít. Zkoušeli jsme to u jednoho klienta, ale neosvědčilo se to.

T: Používáte materiály, které vznikly?

R: Něco jsme si z toho vzali. Děláme si to po svém dál.

T: Měla jste vyšší administrativní zátěž během projektu?

R: Tím, že kolegyně přibýly, tak mě ubylo. Holky si těch 90 klientů rozdělily.

T: V rámci projektu vyskytly se bariéry?

R: Co se týká práce s klienty tak ne. Cítila jsme, že u nás, že tady jsou holky z projektu, cítila jsme, že kolegyně nebyly úplně přijaté jinými kolegy, že tady jsou na dva roky, třeba ze strany vedoucí, ani se jich nezeptala, jak se ta práce vyvíjí. Byly oddělené, ale ze strany vedoucího to bylo špatné. Proč je nezapojil, šlo i o to, aby holky se něco naučily.

T: Uvažoval někdo o tom, že byste v projektu pokračovali?

R: Od začátku tady bylo to, že jsou tady holky až tři, i to byl problém při výběrovém řízení, měli jsme pět výběrových řízení. Mluvilo se o tom, že holky tady budou pokračovat, alespoň aby nám jednu nechali.

Z vedení jsme dostali zprávu, že ne. Nakonec tady není ani jedna. Jednu to nebavilo, odešla už v červnu, nikoho jsme nesehnali. Druhá odešla v prosinci na jiný úřad, kolegyně skončila k tomu lednu, teď pracuje v nějaké organizaci.

T: Spolupracovali jste nějakým způsobem s MPSV, tam vlastně měla vzniknout metodická podpora, bylo to možná i cíl v Hradci Králové, kam jezdili kolegové. Zajímalo by mě, jestli i vy jste s tím metodikem nebo krajským právníkem spolupracovala na projektu?

R: S krajským metodikem, jak jsem byla na služebních cestách, tak tam. Já jsem se spíše věnovala klientům. Už si to moc nevybavuji. Na nás se obrací tolik lidí, tak vám nechci lhát. Když potřebuji pomoc, volám krajského metodika, ale musíme si většinou poradit sami s kolegou, zvykli jsme si na to, byty nám nikdo nedá, kapacity jsou plné, ať jsou to domy pro seniory, ani kraj nás neprotlačí, kapacita je daná a nic dalšího se stavět nebude.

T: Vnímáte, že na základě projektu se nějak změnil způsob práce nebo přístup obecního úřadu?

R: Kolegyně mně oslovily, objely větší obce. Spoustu věcí udělaly za mě. Mě ta práce bavila, naplňovala, s potravinovou bankou jsme spolupracovali. Pro usnadnění práce jsme některé věci dělali, a šlo to.

T: A ze strany vedení města?

R: Tam byla jediná paní místostarostka, teď se změnilo obsazení, sedí tam tak nesociální lidé, které to nezajímá. Snažíme se o vybudování noclehárny, je nám pořád řečeno, že tu máme jenom 8 bezdomovců, přitom jich máme více, ten přístup je hrozný v naší problematice. Je to smutné, holky odcházely a já jsem se styděla. S JAKÝM přístupem, jak s ním mluvil tajemník, vedení města.

T: Spolupracujete nějakým způsobem s ostatními aktéry sociálních služeb, policie, neziskovky nebo nějaké další ostatní úřady, úřady práce? S jakým se spolupráce daří nejlépe?

R: Než jsem sem nastoupila, tak jsme pracovala v Chotěboři, a tam fungovala výborně spolupráce s úřadem práce. A tady nic nešlo. Máme výbornou spolupráci s městskou policií. Jak to nefungovalo, tak to už funguje. Máme tady neziskovku Semitu, tam odešla pracovat právě jedna kolegyně. Věnují se matkám samoživitelkám, zadluženým klientům, z výkonu. Máme tady Focus Vysočina, tam je trošku proti. Focus vytáhne klienty z psychiatrie a máme ty žádosti o sociální byty, s těmi se to prolíná, oni nejsou z našeho města, ale chtějí zůstat tady. Někteří klienti jsou i našimi klienty, někdy to není slučitelné s tím, abychom je dali do běžných bytů, dochází ke tření. Když máte k dispozici jenom dva byty a těch klientů je daleko více. Oni ti lidi vytahují, pak je prostoupí do jiného bydlení mezi naši populaci, ale pořád to mají na dobu určitou, a pak chtějí po městu, abychom jim dali svoje byty. Nikdo neřekl, kolik jich máme dát opatrovancům, kolik našim klientům. V tomto nejsme vůbec jednotní.

T: Ovlivnil tu spolupráci nějakým způsobem projekt?

R: Co se týká těch bytů tak holky navázaly spolupráci s klienty, kteří si podávali žádosti. Kolegyně měli na ně prostor, pomohlo to městu, že nedlužili.

T: A s ostatními aktéry, změnilo se to nějakým způsobem? Měl projekt na to nějaký vliv?

R: S klienty kolegyně došly na úřad práce, ale pravidla ne. Spíše spolupracovali s ministerstvem, nezasahovali mně do mého fungování.

T: Myslíte si, že jak je nastavená momentální spolupráce s klienty, že by se tam dalo něco zlepšit?

R: Přemýšlím. Dům na půli cesty, městská policie také dobré. Máme tady charitu, tam jsme nějak narazili, co se týče nábytku. Je to hodně o lidech, o komunikaci, když tam bude sedět někdo, kdo nechce nic, tak jsme to s kolegou obešli, je to o to větší dřina.

T: Překážky, které brání ve spolupráci s úřady nebo aktéry v rámci sociálních služeb?

R: Na spolupráci překážky nevnímám, spíše u vedení města, tam je naprosté nepochopení naší práce, sám pan tajemník se mně přiznal, že ani neví, co dělám. Já mu říkám, vy si mě pozvete na kobereček a ani nevíte, co já dělám. Když mám někam jet, tak vedoucí, proč tam jedeš, půlhodiny vysvětluji, musím to obhájit, přijde mně to trapné. Můj vedoucí je překážkou.

T: Na základě projektu přišli tři noví pracovníci. Dokážete říci, jak byly rozlišení podle typových pozic?

R: Jedna a dvě. Jeden koordinátora a dva sociální pracovníci.

T: Dokážete to obecně pojmenovat a shrnout, co se změnilo s jejich příchodem. My jsme o tom mluvili v rámci nastavování spolupráce s potravinovou bankou a úřadem práce. Napadá vás ještě něco?

R: Napadá mě to, že jsem na tu práci nebyla sama. Můžete sdílet klienta s někým jiným, máte jiné úhly pohledu. Kolegyně třeba byla výborná, vymyslela ještě nové věci navíc. Já jsem operativní typ, ti klienti nechodili nasmlouvaně, byl tady ten a ten, pojďme se sejít. Pro mě to bylo dobré, protože jsem tím nezatěžovala manžela. Měla jsem tam někoho dalšího, kdo za mnou stojí.

T: Vnímala jste nějaké bariéry u těch typových pozic, které byly nastavené?

R: Naráželi jsme nato, že holky nemohou mít klienta nad 65 let. Nemohli si vzít klienta z ústavu, měli jsme hodně starších lidí, holky si je nemohli vzít, protože tam byla ta věková bariéra, takže mně klientů nebylo. Lidé byli hodně v podnájmu, bylo potřeba, aby tam někdo zašel, mluvil s lidmi.

T: Přínosy těch jednotlivých osob, ať už to byl koordinátor nebo někdo jiný?

R: Koordinátor, to byl takový zvláštní člověk. Ona byla sólista, narušovala nám to. Když jsme chtěli zpětnou vazbu, tak nebyla. Naučila mě optimismu, potom po roce a půl skončila. To, co ona sama vyžadovala po nás, tak sama nedodržovala. Přínos tam nějaký byl, ty dvě... Markétka měla zvláštní image, měla piercingy, byla potetovaná, ale klienti ji měli rádi, protože se jim podobala, někteří měli také tetování. Uměla dělat opravdu dobře na počítači. S Ivankou se doplňovaly, Markétku brali jako kamarádku a Ivanka věděla, na co se zeptat.

T: Co by bylo potřeba, aby se zlepšilo v práci s klienty?

R: Personální posílení na dobu neurčitou. Než člověka naučíte, než získáte důvěru klientů, tuto práci nechce nikdo vykonávat, není žádná motivace finanční. Když jdete na šetření a romská rodina vydělává 20 tisíc a vy máte od toho daleko a máte vysokoškolské vzdělání, tak je opravdu něco špatně. Měli jsme tady výběrové řízení, servírku, která měla vystudovaný náš obor a řekla, že za pár šupů toto dělat nebude. Byli jsme z toho v šoku, nám se líbila, kolega ji šel přesvědčovat do kavárny. A ona, ať se nezlobíme, že nemůže, že tady má o 8, 10 tisíc více na dýškách a podobně. Vidím fluktuaci sociálních pracovníků v rámci kraje Vysočina, pokud nedojde k nějaké změně, tak já tady také dlouho nebudu. Můj vedoucí to ví. Ono to vypadá, že tady nic

neděláme. Ale co musíme vyplňovat jenom do OK systému, co všechno je kolem toho. Měla by být zpětná vazba, a ž si metodici chodí ke klientům a zjistí, co tam děláme.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh sociálních klientů?

R: Máme. Každá kolegyně musela nabrat 30 klientů. Máme klienty, kteří k nám chodí i nadále. Myslím si, že to číslo 20 až 30 klientů zůstává, do městských bytů se chodilo dělat sociální šetření, které se teď pozastavilo, protože na to ten prostor není. Byli zvyklí na to, že tam s nimi ty holky šly a dvě hodiny se tomu věnovaly, ale na to teď není čas.

T: Pro kterou skupinu těch klientů byl projekt nejlepší, v které části vnímáte největší posílení služeb?

R: Matky samoživitelky, osamělí lidé, jim pomáhalo to, že o ně měl někdo zájem, někdo si s nimi povídal.

T: realizujete ve vaší obci nějakou prevenci proti tomu, abyste neměli více klientů?

R: Prevenci ne, tomu nejsme schopni zabránit, máme tu psychiatrickou nemocnici. Co se týče bezdomovců, já je mám ráda, ale oni jsou neoblíbený. Dáváme jim hygienické prostředky, aby se mohli umýt na veřejných sprchách, oblečení jim poskytujeme, dáváme jim deky na zimu. Abychom dělali nějakou kampaň, tak to ne. Do té situace se člověk dostane někdy tak rychle. Někdy máme roli hasiče. Holky tady byly a ty věci se podařilo dotáhnout až do konce.

T: Mám tady otázky, které se zabývají vzděláváním a supervizí?

R: Bylo to jenom pro kolegyně, ale podařilo se nám se supervizorkou domluvit. Holky ji měly jednou za měsíc, s kolegou jsme tam byly jednou za tři měsíce, byla jsem tam čtyřikrát, pětkrát. Nás to s kolegou hodně zatěžovalo, co bylo předtím, co je teď, že už nemáme sílu a ty holky u toho byly, ony tam řešily klienty, Měli jsme problém s vedením města, s nepochopením. BYLO to úžasné, mluvily jsme o našich vztazích, ale hlavně jsme řešily, jak přesvědčit vedení města.

T: Supervize byla pro vás přínosná?

R: Řešili jsme klienty a našli jsme nějaké východisko. Člověk tam dělá pozitivní cvičení, protože už jsme vyhořelí, kolega určitě, já už se také k tomu přikláním. Když si z toho něco vezmeme, tak je to umění.

T: Absolvovala jste v projektu nějaké vzdělávací aktivity. Mám tady seznam, můžete do něj nahlédnout a zaškrtnout, kde jste byla.

R: Byla jsem v Rakousku a Německu. Dokumentace to jezdily holky, tohle všechno řešily kolegyně. Jezdil s nimi kolega.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: Nezájem.

T: V rámci toho projektu vzniká pravidelný zpravodaj, který chodí, jestli jste do něho nahlédla, zajímá mě, jestli je pro vás přínosný nebo jak ho hodnotíte?

R: Z projektu jsme si kupovali kola. Vždy říkám, že si to vezmu domů, ale nebyl čas.

T: Myslíte si, že ty vzdělávací aktivity byly přínosné pro kolegyně i pro vás?

R: Služební cesty byly úžasné. Byly jsme v Berlíně v tom středisku pro migranty, v Rakousku také. Přišlo mně to zajímavé, že bychom si mohli od nich něco vzít.

T: Napadá vás teď něco konkrétního?

R: Já to mám napsané, ale šuplík mám dole. Finanční podpora, jaké mají platy, to je dobré. Nevíme to zákulisí, ale já jsem tam měla pocit, že ti lidé v těch organizacích nejsou za trest, ale že je ta práce baví. Když se podívám, jak se vám říkala o té fluktuaci sociálních pracovníků v rámci kraje Vysočina, ne, že by je nebavila ta práce, ale mě nebaví se pořád dohadovat, proč toto ano. Ty poznámky tady teď nemám. Když jsme tam přišli, jak to mají vybavené, jak přistupují k těm lidem. Tady se udělali byty pro seniory, ale nedali tam troubu, jako kdyby ty paní neměly péct nebo nechtěly. Přitom tam jsou převážně starší ženy, a ty byly zvyklé péct. Tam jsem viděla, že myslí na všechno, prádelny, a tady je všechno problém. Na otázky jsme dostali odpověď.

T: Máte pocit, že to, že jste tam byla, tak vás obohatilo o práci s klienty?

R: Snažím se mít pozitivní přístup ke klientům, když přijde klient z výkonu, tak mně to nezajímá, jdeme dál. Tady je problém s byty, a skončí na ubytovně a potom přijdou o práci, tak je to špatně. Tady se to snažíte pořád vštěpovat do hlavy vedení a nejde to, tak si říkám, že mám psát do Německa, holky byly nadšené ze Slovenska, ještě Polsko tam bylo. Já nevím, kdyby oni přijeli k nám, co by jim tady pan starosta řekl, beru to, že on nemůže znát všechno, ale mohl by tomu být nakloněný. Přijde nám to smutné, ale je tu pár měst, kde to funguje.

T: Přejdeme k hodnocení. Cíle projektu podařily se naplnit?

R: přes úskalí výběrka, tak, ano. Netušili jsme, že tři opravdu odejedou. Na dva roky jsem si ulevila, pak mně to přistálo v mnohem větší vlně.

T: Co myslíte, že se nejvíce změnilo pro klienty, co se podařilo udržet z toho projektu?

R: pokračujeme v předávání potravin, oni se báli, že nebudeme dostávat potraviny a kdo se s nimi bude povídat. Říkala jsem jim, že potraviny budou, ale s tím povídáním je to horší, až kolegyně bude navíc.

T: Je možné brát spolupráci s potravinovou bankou jako nějaký stěžejní výstup?

R: Ano, tam je ta spolupráci výborná. Jedeme tam rádi, ve skladu to vydávají postižení klienti. Zvou nás na akce, ta spolupráce je skvělá. Paní ředitelka a pan předseda, ti pro to dýchají.

T: myslíte si, že je to dál udržitelné?

R: Za mě ano. Dostala jsme ocenění za navázání spolupráce s potravinovou bankou. Popotahovali mě za to, že si to nosím domů a podobně, falšuji podpisy. Pak řekli, že ta potravinová banka tady nebude fungovat. Klienti si pro to jídlo chodí, to je náš kontakt s klientem. Při hlasování pan starosta odešel, o jeden hlas se přehlasovalo, takže potravinová banka zůstala. Spolupráce se rozšířila i do jiných měst. Ustáli jsme to, píšeme 150 evidencí, ale pořád nám to za to stojí.

T: Myslíte si, že byste šli do takového projektu znovu, kdyby byla napsaná výzva?

R: Nevím, máme problém vybrat lidi na opatrovnictví. Bylo práce s papírováním. Kolega řekne, že ne. Já vám za sebe říkám, že s holkami to bylo skvělé, ale já bych chtěla člověka na dobu neurčitou. Proč pořád musíme

dělat něco podle kategorií. Člověka potřebujeme, nás bylo šest a my jsme tam teď ve čtyřech. Legenda té psychiatrie rozrostla. Pořád slyšíme, že nejsou na nic peníze. Díky projektu nám zaplatili další školení, teď jsem chtěla na dvoudenní školení, ani nápad. S kolegou jsme měli dvoudenní školení, ale stálo 4 500 Kč, tak nám ho nikdo nezaplatí. To bylo extra školení, peníze na to šly. Bylo zaměřené na psychohygienu.

T: Nějaká prevence proti vyhoření.

R: Teď nám to nikdo nezaplatí, nemáme supervize.

T: Je tu ještě něco, na co jsem se nezeptala, a co byste k tomu chtěla říct?

R: Myslím, že tu hodinu jsme přesáhly.

T: Je to akorát. Děkuji.

6.2.22 R37

R: Sociální práce se všemi cílovými skupinami, radíme ve všech oblastech, v podstatě ta náplň práce je pořád stejná plus ještě měla by být zintenzivněná, co se týká oblasti toho sociálního bydlení. Tak to vnímám já. Protože já nemůžu říct lidem, kteří přijdou a jsou to senioři a řeší v podstatě také bydlení, ale bydlení s péčí samozřejmě nebo dávky hmotné nouze. Já nemůžu těm lidem říct, no já vám teďka neporadím, protože já už jsem v intenzivním projektu Sociální bydlení. My to máme takto nastavené, že prostě to poradenství a koordinace těch služeb a spolupráce s těmi službami probíhá pořád jako stejně, akorát pro mě se mění to, že musím vyplnit více administrativy, více výkazů pracovních souvisejících s tím projektem jakoby tím novým, plus se nám vytváří nějaká pravidla, tak se to rozjíždí a furt se něco mění a furt člověk musí vstřebávat nějaké nové informace, takže tady toto a plus navíc.

T: V aktuálním projektu, ve kterém se pohybujete v tom sociálním bydlení, tak to má taky nějaký charakter jako vzdělávacích aktivit plus nějaká podpora nebo jaký charakter tam je? Jak to probíhá?

R: Mělo by tam být 10 bytů. Je to ten pilotní projekt na to sociální bydlení a měli bychom mít vyčleněných těch 10 bytů a tam by měli být později umístěni ti klienti na základě nějakých kritérií, které budou stanoveny. Ono už se teďka všechno tvoří ty koncepty těch materiálů a tak dále plus ještě poradenství takové to klasické, co se týká bydlení. A hlavně my teďka jsme zaměřeni na tady naše klienty, co bydlí v městských nájemných bytech, tak s těmi lidmi pracujeme hodně intenzivně a možná že z nich se právě i nějakí ti klienti dostanou i do tady toho projektu a stanou se těmi bydlícími klienty v těch bytech, kde ta práce bude o to víc ještě intenzivnější, než je třeba teď.

T: Máte to na určitou dobu?

R: Na 3 roky. Ta smlouva nájemní by měla být na rok, ale samozřejmě na konci roku bude moci být prodloužena. Ale je to na 3 roky ten projekt a říkám, že teď je to v začátcích. Moc to rozvádím?

T: Ne, stačí. Chci se zeptat, jestli máte tady ve vašem úřadu nastavenou nějakou obecnou strategii, nějaký plán, podle kterého jedete?

R: Jako strategický plán tady je jako v rámci komunitního plánování. Je tady přizvaná i ta Agentura pro sociální začleňování, takže pořád se na tom pracuje. Ten koncept tady existuje, ten tu je.

T: Daří se vám to realizovat, co si naplánujete?

R: Abych se přiznala, tak tady nejsem až tak dlouho, abych nějak sledovala jakoby to, co bylo naplánované, nějaké ty výstupy. Já se fakt soustředím spíš na tu práci s těmi klienty tu aktuální, současnou. To si myslím, že spíš řeší vedení s tou Agenturou než my ti řadoví pracovníci. Samozřejmě, že nás s těmi výstupy nebo s tím, jak je to naplánované nebo co se chystá, seznamují, že jsme s tím obeznámeni. Nicméně se soustředím na tu práci s těmi lidmi.

T: Děkuji. Vy jste říkala, že do toho projektu, který teďka evaluujeme, což je ten projekt zaměřený na obce, na nové typové pozice, vzdělávání těch pracovníků, tak tam jste nebyla? Zúčastnila jste se nějakých aktivit, které z toho vyplývaly?

R: Ano. Zúčastnila jsem se jedné té porady, kde byli účastníci, členové toho projektu. To bylo v Olomouci. Jela jsem tam s kolegyní, která byla právě v tom projektu, teďka tedy šla na mateřskou, ale jela jsem tam s ní, takže jsem se toho účastnila.

T: To byl ten Dokumentace sociálního pracovníka 2.10.2018?

R: Jo.

T: Ještě bylo nějaké sociální šetření 2017. Já vám to takto ukážu. To byly aktivity, které probíhaly v tom projektu.

R: Oni měli ty zahraniční stáže, tak to ne, tam opravdu jeli jenom ti členové. Byl to Olomouc, ale nevím, jestli to bylo v tom říjnu. Víím, že to bylo minulý rok a v Olomouci.

T: Já si myslím, že to je asi ono, protože tam není nic jiného.

R: To byla taková ta klasická porada, která se konala jednou za ty dva měsíce a i se tam vypracovávaly nějaké kazuistiky k těm různým případům, měli nějaké přepadovky, byla tam i spolupráce s Úřadem práce. Mě to přišlo zajímavé, bylo to přínosné, a když se člověk setkává s těmi kolegy z těch jiných obcí a dověděli jsme se, jakým způsobem oni pracují s těmi lidmi a hlavně jaké oni mají ty zkušenosti z té praxe, co jim tam chybí za zařízení, jestli se potýkají se stejnými problémy jako my, že třeba nemáme, kam ty lidi umísťovat, zařízení jsou plné.

T: Bylo to takové sdílení té určité praxe.

R: Ano, i pro mě, byť jsem na tom projektu nebyla, tak to bylo přínosné z hlediska mojí práce obecně.

T: To tak vlastně bývá v těch skupinách, když slyšíte, jak se to dělá jinde. Můžete si z toho vzít nějaký příklad, který potom můžete využít, aniž byste udělala chybu tím, že už to někdo zkusil před tím. Tak to je dobré. A chci se zeptat, máte nějaké metodické materiály, které vlastně z toho projektu vzešly?

R: Já osobně metodické materiály, úplně metodické materiály ne, ale třeba nějaké ty kazuistiky nebo co se v rámci těch porad, tak to jo, to se ke mně dostalo taky.

T: A třeba zpravodaj, který z toho projektu vychází o sociální práci?

R: Ten jenom obecně.

T: On chodí z toho projektu, tak proto. Tam je několik materiálů. Chci se zeptat, jestli vy jste do něčeho přispívala?

R: Ne, ne.

T: Ale používáte ty materiály, nahlédnete do nich občas?

R: Určitě. Čtu to, protože kolikrát tam jsou i dobré kazuistiky a různá témata aktuální, co se jak řeší a jaké má, kdo postupy.

T: Vnímala jste, přestože jste nebyla účastníkem přímo toho projektu, že tam jsou nějaké bariéry v tom projektu při té realizaci?

R: Ne. Jako bariéry ve smyslu třeba mezi sociálními pracovníky?

T: Spíš co vám jakoby ten projekt vám nějakým způsobem ztěžoval práci tu jako běžnou činnost, kterou tady máte.

R: Tak možná s tím, že kolegyně s tím měly agendu daleko větší, než jsem měla já. To v každém případě. Teďka se to začalo dotýkat i mě. Tam to bylo financované, takže jsme museli polepovat ty spisy a takhle, tak to jsem i kolegyním pomáhala, co bylo třeba, ale to byla fakt jednorázovka.

T: Vy jste říkala, že jste byla na nějakém setkání a na té podpoře nebo na té skupině. V rámci toho projektu vznikla nějaká metodická podpora, která je na MPSV. Máte s tím vy nějakou zkušenost ve spolupráci s nimi nebo obracíte se někdy na ně, když potřebujete něco? V rámci toho vznikl nějaký oblastní metodik nebo myslím i nějaká právní specialista.

R: Mám pocit, že je to možné, ale my to řešíme všechno přes paní vedoucí, když máme nějaký komplikovanější případ nebo váháme v nějakém postupu s klientem, tak se obracíme na paní vedoucí a ta se obrací na ty odborníky svým jménem. Takže nějakou přímou komunikaci s metodikem nebo odborníkem, který je přímo na ministerstvu, tak jsem já zatím tady nikdy nerealizovala.

T: Takže když máte nějaký dotaz nebo řešíte nějakou kazuistiku, tak vlastně se obracíte na ni a případně když ona pro to nemá řešení, tak ona kontaktuje ty příslušné metodiky, anebo potom sociálně právní poradenství?

R: Hm.

T: Máte pocit, že se v rámci toho projektu změnila práce v rámci Obecního úřadu?

R: To jste mě zaskočila. Já tady opravdu nejsem dlouho, jsem tady rok a půl a v té době, když jsem nastupovala, tak ten projekt už běžel, takže já vůbec nevím, jaká ta práce byla předtím, ale podle toho, co říkaly kolegyně, tak ta práce byla hodně nakumulovaná, bylo jí moc, bylo jí hodně tím, že by realizovaný ten projekt, tak se cílila personální stránka tady na našem odboru. A díky tomu jako i ty kolegyně na ty klienty a jejich potřeby a problémy, různé sociální situace reagovaly pružněji, rychleji. Takže došlo k posílení toho týmu a k celkovému posílení a nárůstu té sociální práce tady na té obci. Nevím, kdo si toho tady je vědom. Myslím si, že to bylo pozitivní, jak pro ten odbor, tak pro ty klienty, kteří přesně jak už jste řekla, že už se s nimi navázala i ta spolupráce, ať už jsou to tady naši lidi v městě jako klienti nebo prostě lidi normálně z města a jeho okolí. A když spadá pod ORP, tak fakt to posílilo. Já si myslím, že tady by nás bylo víc, tak by bylo lepší. Aktuálně nám chybí jedna pracovnice, protože ta jedna co odešla na mateřskou, tak za ni nám přijde vlastně zástup až teďka v září jakoby posílá do toho týmu, protože momentálně jsme 3 a máme ten terén normálně rozdělený mezi 4, tak to máme mezi 3.

T: Vnímáte, že ta vaše práce má podporu z toho Obecního úřadu?

R: Nevím. Zajímalo by mě, co se ve skutečnosti oni myslí. Nevím, jakou vůbec mají představu a jestli vůbec mají představu o tom, co nám sem chodí za lidi, co po nás požadují, jaké mají potřeby, s čím se na nás obracejí, co je jakoby časté a v čem jakoby nemůžeme vyhovět, protože nemáme ty služby k dispozici, nejsou kapacity, jsou přeplněné, naplněné.

T: Ono to často ovlivňuje politické složení v rámci toho úřadu, jestli jsou tam lidé, kteří jsou nakloněni sociální službám.

R: Já si myslím, že jsou.

T: Pouštět do toho nějaké finance a podporovat vás.

R: No, to nevím. To je spíš otázka na vedoucí. Nechci vypouštět nějaké bludy. Se mnou se na této úrovni nikdo nebaví, informace mám zprostředkovaně a jenom co si já udělám nějaký úsudek z nějakých situací, co se děje nebo co se člověk dozví. Nicméně byly komunální volby a od listopadu nové vedení a ta situace se pořád vyvíjí. Já spíš čekám jakoby. Bude se to dát posoudit, až člověk uvidí, jak k tomu přistupuje. Zatím je docela velký důraz kladený na práci s těmi našimi nájemníky v těch městských nájemních bytech. Tak na to je kladený velký důraz a jakoby i na naši práci s nimi s těmi lidmi obecně. To se mě konkrétně dotýká.

T: To mi takto stačí. Jakým způsobem spolupracujete s dalšími aktéry tady v rámci obce v těch sociálních službách v sociální oblasti, to znamená třeba s ostatními poskytovateli sociálních služeb nebo s Úřadem práce?

R: My tady máme Úřad práce, tak to je státní správa a pak tady máme ty dvě největší, tak to je Charita a Diakonie. Ta Diakonie je rozdělena na dvě, ona se bude slučovat, od roku 2020 bude sloučena. To je teď aktuálně nová informace. Největšími poskytovateli sociálních služeb tady ve jsou tyhle dva subjekty. Pak jsou tady ty drobnější, tak s těmi taky spolupracujeme. Já osobně se snažím vždycky o nějaký osobnější kontakt s těmi konkrétními pracovníky, protože to se mi osvědčilo. Mám teda i negativní zkušenost, ale fakt se mi osvědčilo mít tady ten přístup osobní a pak se to kladně odráží ve prospěch toho klienta, a když se to týká jakékoliv služby, ať už bytová nebo pobytová. No a Úřad práce je Úřad práce.

T: Mají svoje postupy.

R: Mají svoje postupy, ta spolupráce by mohla být lepší. Oni mají jinak nastavené svoje zájmy spojené s těmi lidmi, kteří ten úřad navštěvují kvůli čemukoliv, ať už jsou v evidenci, jdou na dávky nebo takto. A my máme zájmy směřované jiným směrem a tam může občas vzniknout třetí plocha. Oni mají tu pravomoc o tom rozhodnout. My můžeme pouze doporučit, můžeme se přimluvit, můžeme si toho člověka nějakým způsobem intervenovat, ale rozhodnutí, co se týká, je na nich, jak oni budou postupovat.

T: Ty osobní vztahy tam úplně nefungují.

R: Jako z mého úhlu pohledu, pokud se týká jenom mě a osobní zkušenosti, tak já mám lepší spolupráci s těmi neziskovkami. A s tím Úřadem práce je to trošku takové, jak s kým, je to potom hodně individuální.

T: A třeba s policií městskou, jak se vám daří spolupracovat?

R: S měšťákama jsme dělali teď akorát v dubnu, paní vedoucí nám přihlásila do projektu, kdy jsme mapovali bezdomovce po městě a okolí, měli jsme k sobě preventistu, tak oni nám dělali doprovody. Tak to bylo

dobré. To jsem byla i jako ráda. Ta spolupráce tam je, já myslím, že je dobrá. Celkově ta spolupráce je dobrá. Když se tady děje něco na baráku nebo někde jinde, tak fakt s nimi ta komunikace je. Myslím si, že tam není žádný problém.

T: Máte pocit, že se to změnilo tím projektem, že ten projekt to svým způsobem ovlivnil? Jedna z těch aktivit, která tam je, tak je zaměřená na tu spolupráci, zlepšení spolupráce těch aktérů sociálních služeb. Když jste přišla uprostřed nebo ke konci toho projektu, tak jestli vnímáte, že potom, když to skončilo ten projekt, tak jestli je tam něco nastaveného, co funguje, čeho se držíte?

R: Určitě. Posílilo to celkově ty vztahy. Určitě to mělo kladný dopad.

T: Je ta spolupráce vyhovující teďka?

R: Ano, je.

T: Ještě se zeptám, jestli jste mluvila o Úřadu práce a máte pocit, že se k vám dostávají všechny informace od těch aktérů, které potřebujete? Spolupracujete na jednom klientovi, když řešíte nějaký případ, tak jestli od nich dostáváte relevantní informace, které potřebujete?

R: To asi jo.

T: Kolik těch nových sociálních pracovníků přišlo na základě toho projektu sem?

R: 3.

T: Měli nějaké typové rozdělení nebo byli nějak rozdělení?

R: Nevím. Všichni dělali všechno.

T: Takže byli v tom projektu 3 sociální pracovníci?

R: 3 sociální pracovníci a vedoucí toho našeho oddělení. Vlastně díky tomu tady vzniklo to mini oddělení, jako co je. Vedoucí přišla jako s tím projektem, paní XY.

T: Nejsem si jistá, jestli to dokážete posoudit, ale jenom se zeptám, co si myslíte, že se změnilo s tím jejich příchodem? Jak byste to definovala?

R: Nevím, já už jsem přišla a už tady byli. Jak to bylo před tím, tak to vím jenom opravdu z toho vykládání kolegyně, že před tím tady byli 3, dělali všechno, co bylo nutné a bylo to náročné období pracovní pro ně. Když přišel ten projekt a přibyli lidi, tak se ta práce jako rozvrstvila, ale také přibyla, protože vlastně ti lidé víc vyhledávali, víc si to mezi sebou říkali, byla dělaná osvěta, ať už v rámci nějakého veletrhu sociálních služeb anebo roznosu letáčků a posílení, protože ty letáčky se distribuovaly tady do těch přilehlých vesnic, do všech služeb i na ten Úřad práce a opakovaně a pořád. To stále běží.

T: Bylo jednou z těch aktivit projektu, že ten každý sociální pracovník, který do projektu přišel, tak přinesl určitý počet nových klientů, tuším, že to bylo nějakých 60 nebo 30. Teď si nejsem úplně jistá, ale byla tam ta povinnost jakoby přibrat nové klienty v rámci té činnosti. Máte pocit, že teďka jak to funguje, jak je to nastavené, že je to vyhovující?

R: Já bych přidala. Já budu ráda, když nám od září přijde ta kolegyně, která nám chybí. Já za to budu ráda.

T: Máte pocit, že to odpovídá tomu, co potřebují ti klienti teďka v tom nastavení?

R: Jako aktuálně asi odpovídá, ale možná kdyby nás bylo o jednoho víc, teď budeme 4, ale kdyby nás bylo i na té obci 5, tak by i ten pátý člověk jakoby co dělat, protože já má v terénu tolik práce nebo vím tam o lidech, kterým bych mohla pomoci, kdybych na ně měla prostor a čas, ale já ho nemám, protože ho potřebuji dát tady těm lidem, co teď aktuálně řeším. Prakticky v podstatě člověk vždycky řeší ty nejakutnější, plus mu tam přidají se další podněty a další lidi chodí s dalšími zakázkami, když to tak pojmenuji. Tím pádem já se na tu ubytovnu nedostanu. Těch klientů by mohlo být ne 30 nebo 60, ale mohlo jich být klidně 90. Pro tu práci, kterou mám tady, kterou potřebuji já tady akutně udělat, tak už nemám prostor pro to, abych jela na tu ubytovnu dělat depistáž, abych jela na druhou ubytovnu dělat depistáž. Ti lidé ty zakázky mají, ale prostě sem na ten úřad nepřijdou. Já třeba mám zkušenost, že já jsem tam šla za nimi, navázala jsem s nimi dobrý kontakt, oni něco žádali, já jsem jim vyhověla, něco jsme spolu jako dotáhli do konce a byla by tam další zakázka. Člověk třeba špatně chodí, sem ani nedojde, tak jsou i jiné překážky, ale mám je tam. Řeším prostě to, co je nejakutnější. Majitel ubytovny vyhodí ty klienty, řekneme to těsně před tím, tak já musím tam za těmi klienty, co s nimi, nejsou místa. Teďka zařizovat nemocnici. Sotva odejde jedna, to je takový jeden příklad, ale třeba se mi jich navrství víc a do toho ještě mám práci s dalšími seniory buď ve městě tady v našich bytech, nebo v těch přilehlých obcích, tak to člověk udělá a do toho se hned objeví něco dalšího. Sotva už to mám rozpracované, tak přijde další nějaká zakázka taková podobná. Určitě by se ten pátý člověk hodil. Myslím si, že té práce s těmi lidmi není málo a i populace stárne, senioři stárnou a ty zařízení si myslím, že chybí. Třeba ty domy s pečovatelskou službou, kdyby jich bylo trochu víc. V té sociální oblasti si myslím, že jakoby pořád co dělat, nějaký vývoj tu je. A taky se to změnilo od doby, co jsem studovala tu sociální práci, tak se to úplně změnilo.

T: Jaké máte nejvíc nejčastější typy klientů, jaké cílové skupiny nejvíc řešíte?

R: Nejvíc řeším lidi ohrožené sociálním vyloučením, potom tady ti naši klienti v těch městských bytech, potom hodně řeším seniory se zdravotním postižením, sem tam se objeví nějaká maminka samoživitelka, co chce řešit dávky. Ty mladistvé nebo takové tak to se taky sem tam někdo objeví, že potřebuje něco zařídit. Jinak takové to běžné poradenství běžným občanům, ale to se zase vztahuje k těm lidem se zdravotním postižením, kteří potřebují tu péči a pak ti lidé bez domova, bezdomovci, ať už jsou na ulici nebo využívají nocležnu. Já mám taky na těch ubytovnách nějaké lidi, protože tam taky nemají žádnou jistotu, že je tam ten ubytovatel nechá bydlet dlouhodobě. Asi tyto skupiny.

T: Vy jste říkala, že se zvýšil ten počet klientů díky tomu projektu. Pro kterou skupinu si myslíte, že bylo to zvýšení sociálních pracovníků tady nejpřínosnější?

R: Pro všechny, co jsem jmenovala. Pro ty lidi ohrožené sociálním vyloučením, pro ty naše nájemce v těch městských bytech a pro ty lidi bez domova. Jasně, sem tam někdo zabloudí s nějakou drogovou závislostí atd., ale málokdy. Sem tam přijde nějaký cizinec.

T: Vzhledem k tomu, jak jsem jela stopem, tak jsem jela s pánem a on se ptal, co tady jako plánuji, tak jsem mu to povídala, co plánuji, a z mého pocitu ve společnosti je taková představa, že ty sociální služby nejvíc využívají Romové a podobně. Nikdo si moc nepřipouští, že jsou to ti senioři právě a že jsou to ty matky s těmi dětmi, co vlastně za tu dobu, co to dělám tyhle evaluace, tak to vyplývá z každé debaty, že to jsou nejsilnější skupiny. Nejste v tom nijak výjimeční, jenom to povědomí lidí, kteří přemýšlí o sociálních službách tak že je takové pořád ještě. To mě jenom tak napadlo. Máte pocit, že se změnila ta kvalita práce tady v obci na základě toho projektu?

R: Tady jsou všichni kvalitní, kolegyně jsou fakt dobré, všichni jsou odborníci, já se od nich učím a jakoby pořád se učíme. Hlavně co situace a co klient, tak úplně jiné, tak přemýšlíte, jak postupovat, aby to bylo správně. Každému to musíte ušít na míru. I tak člověk pořád pochybuje, měl by udělat to, měl by postupovat tak. To se mi i na té práci líbí, jako někdy mě to stresuje, ale přijde nějaká situace a teď si porad', vymysli, co tedy uděláš, jak to nejlíp ošetřit, jak postupovat, koho oslovit, jak s tím klientem jednat, takže taková improvizace, improvizace s těmi lidmi, každý člověk je jiný. Člověk musí být nějakým způsobem empatický a musí získat tu důvěru toho člověka, aby se s ním klient vůbec bavil a řekl mu ty problémy. Nejhorší to je třeba s těmi seniory, což já teď řeším a i jsem řešila nějakým způsobem tady ty seniory s demencí a ty co jsou navázaní na domov, ale už to nezvládají ten samostatný život a už je tam i nějaké závažné onemocnění jako spojené s tou demencí. Opravdu nasměrovat, orientovat, ať opravdu zkusí jít do toho domova, podají si žádosti, podají si žádosti o příspěvky atd. Tady je ta práce opravdu si myslím na dobré a kvalitní úrovni. Pořád tady na sobě všichni pracují. Mě připadá, že ti lidé v té společnosti, ta populace fakt stárne a taková lidi, kteří nemají ty rodiny anebo je i mají, ty rodiny nejsou soudržné, nechtějí spolupracovat anebo jsou tam tak zpřetrhané vazby, že se od toho člověka již distancovali. Když vy je oslovíte, oni sem přijdou a vy řeknete, proč jste si je pozvala, tak oni jsou na vás naštvaní a okamžitě odcházejí, protože řeknou, že s tím člověkem už nechtějí mít nic společného. To zabíhám do takových podrobností, klidně mě stopněte.

T: To je v pohodě, mě to zajímá, jak to je.

R: Že si myslím, že díky tomu, že my musíme pořád takto s těmi lidmi pracovat, tak moc nástrojů nemáte, furt jsou to víceméně stejné nástroje, které člověk používá dokola. Ale třeba ten postup nebo ta situace je pokaždé jiná. Já teďka mám konkrétně takové 3 nebo 4 takové klientky, seniorky, které mi úplně hoří, okamžitě teď potřebovaly jít do zařízení.

T: A jsou stále samostatně v bytě?

R: Co v bytě, jsou v domech a ještě mají zvířata.

T: Tady to je kraj, kde jsou hospodářství.

R: Někteří jsou bez zvířat. Řeším to ve spolupráci s těmi rodinami a vlastně nemám jakoby, ty nástroje co mám a co můžu použít, tak ty používám a pořád přemýšlím, co jak použít. A i je motivuji jednu i tu druhou stranu nebo se snažím zajistit alespoň tu nejnutnější péči, která je dosažitelná.

T: Napadá vás v této oblasti, když takto o tom hovoříme, co by bylo ještě dobré zlepšit, co by se dalo zlepšit, kdyby na to byly prostředky?

R: Tady pro ty seniory určitě, nějaké senior taxi a tady ty služby, které jiná města už mají. Takže něco pro ty seniory si myslím stoprocentně.

T: Aby to nesuplovala záchranka tohle to.

R: Nebo nějaká linka pro seniory, prostě to co už je a to co by se dalo nějak dát do provozu nebo zprovoznit, ale to už je na vedení. Člověk může dát nějaký podnět.

T: Máte prostor anebo realizujete nějakou prevenci pro konkrétní cílové skupiny, pro ty osoby, kterým třeba hrozí sociální vyloučení?

R: Tu prevenci jakoby jo, děláme to. Teďka aktuálně to děláme ve spolupráci s Úřadem práce, realizujeme Frýdlantské dny, tak ty už realizujeme od začátku tohoto roku. První byly na jaře, teď už jakoby probíhá další kolo setkávání. Už tam máme domluvené další lidi, takoví ti mladiství. Před tím to byla taková směs, většinou to byli ti sociálně vyloučení, plus nějaké ty matky tam byly. Tuhle prevenci děláme, jsou obeznámeni tito klienti, že jsme tady, že můžou přijít, že můžou řešit akutně, ne akutně, ale dopředu situaci, o které ví, že by se mohla stát. Takže prevenci děláme.

T: Myslíte, že ten projekt měl na to nějaký vliv na tu prevenci, na způsob vedení té prevence? Jestli ty kolegyně dostaly nějaké typy nebo něco nového, co se naučily?

R: Já si myslím, že jo, že to mělo na to vliv kladný. Když se to vezme jedno s druhým, tak v rámci výkonu práce, i ta prevence tam byla jakoby to roznášení těch letáčků, distribuce i tady tyhle to seznamování, že tady ten sociální odbor je, že tady jsme k dispozici, že občané můžou přijít a klienti se můžou informovat a my jim tu pomoc a podporu poskytneme, když člověk, který není z našeho ORP přijde a potřebuje akutně nějakou tu pomoc.

T: Dobře, děkuji. Ještě se zeptám, máte nějakou supervizi? Procházíte nějakou supervizí?

R: Máme perfektní supervizorku. Máme fakt hvězdu.

T: A v čem?

R: Jmenuje se Karin, ale příjmení mi vypadlo úplně, je ze Zlína, je to i psychologka a je fantastická. Byly nám tady umožněné individuálky, měli jsme i skupinovky a měli jsme i individuálky a perfektní.

T: A měli v rámci projektu anebo pořád máte?

R: Teďka byly taky, ale bylo to v době dovolených, tak jsem na nich nebyla, nebyla jsem účastna. Co je od začátku roku tak to bylo trochu míň, ale ten předchozí rok a celkově, tak to bylo hodně. Oni nám vždycky dají vědět, že ta Karin přijede, že ta supervize bude, v rámci porad se to všechno ví, tak se dá i říct, že můžu být i individuálky, že někdo má zájem nebo že bude skupinová. My to máme ještě s OPSPODem, ona je i pro ten OSPOD. Ty supervize co jsme mívali s tou Karin a máme pořád, právě teď uvažujeme, že bychom ji požádali i o nějaké školení v krizové intervenci. To už jsem říkala paní vedoucí, že by to nebylo špatné.

T: V čem si myslíte, že byla přínosná ta supervize, v čem vám pomohla?

R: Dala jsem si jednu individuálku zatím a pomohla mi velice, protože ona je fakt kvalitní jako supervizorka i jako člověk. Tohle si myslí všichni pracovníci tady, že máme na ni štěstí, že nám tu supervizi dělá. No, přínos, prostě nakoplo mě to. Získala jsem od ní tu podporu, kterou jsem v té chvíli potřebovala a viděla jsem jiné úhly pohledu, které ona mi ukázala v té mojí situaci, kterou jsem řešila. A i celkově, když jsme měli ty skupinovky a taky jsme řešili vnitřní naše problémy, co nás jakoby trápí jako tým nebo naši skupinu pracovní nebo to naše oddělení. Vždycky se nám snažila vyjít vstříc a poskytnout nám takovou oporou a úhly pohledu, jak na to nahlížet, jak to můžeme uchopit a co můžeme změnit a co nemůžeme změnit, s čím máme počítat, s čím nepočítat. Je dobrá ta supervizorka, supervize jsou dobré.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: My máme tady v rámci úřadu nějaký ten vzdělávací plán, ten si jako každý hlídá sám a v rámci vzdělávání podle zákona o sociálních službách by měly být 40 hodin akreditované kurzy, takže buď nám chodí nějaké

na e-mailly nabídky a pak si to individuálně řešíme s panem vedoucím, že třeba si můžeme i vybrat nějaký kurz, který se nám líbí, co nás jakoby zajímá, v čem my víme, v čem bychom potřebovali se dozvědět, ať už jsou to nějaké novely zákonů, tak si v uvozovkách můžeme vybrat a pokud nám to paní vedoucí schválí, schválí nám to vedení a je to proplacené, tak můžeme na ten kurz, který my si vybereme a je nám schválený. Takže to je taky jakoby fajn. Tam taky není problém. Minulý rok byl docela bohatý tady na to vzdělávání a tak.

T: Já se teďka vrátím k tomu workshopu, kdy jste byla v Olomouci a těm kazuistickým seminářům, které zapadají do toho projektu. Jak to hodnotíte ty aktivity? Vy jste říkala, že to bylo přínosné v tom sdílení s těmi ostatními kolegy. Napadá vás ještě něco, co se přeneslo do vaší praxe?

R: Tak kontakty. Když si s někým padnete do oka, jak se říká, tak můžete získat nějaký kontakt nebo když už víte, že ten člověk je z té obce, dáte si tam s ním o přestávce u kafe do řeči, a když se bavíte, tak případně i řešení nějaké podobné situace nebo kdy už víte, že je ve stejném projektu, co řeším, tak mu zavolám a můžu s ním konzultovat. To je ohromné plus. Víc hlav víc ví. A prostě ta konzultace mezi sebou v rámci práce máme, ale co se týká toho projektu, ve kterém bylo víc těch účastníků, tak se navzájem ti lidé můžou obohatit, navzájem se podpořit a toto je další plus, ze kterého se dá těžit zase do budoucna, nejen z hlediska získání těch poznatků, co oni mají a té zkušenosti, ale v určitých situacích postupují jinak. Ve směs je to obdobné, všichni máme stejné nástroje. Ale něco by vás třeba nenapadlo a dozvíte se, že oni využili ještě tohle a člověk to může hned zrealizovat.

T: Odpovídaly vlastně ty aktivity, ve kterých jste byla vaším potřebám zrovna v tu chvíli, když jste řešila něco s klientem, že vám to pomohlo?

R: Dá se říct, že jo, že jsem přišla na to, že všichni jsou v podobných situacích třeba s tím umísťováním seniorů, že prostě nejsou ty místa, že by bylo třeba, aby ta kapacita byla větší.

T: Máte pocit, že to zvýšilo vaši odbornost?

R: No, to v každém případě určitě. Já se pořád učím tady, takže v každém případě to pro mě bylo přínosné a byla jsem ráda, že jsem se toho mohla účastnit, byť jsem nebyla jako přímý pracovník v projektu, takže jsem mohla, že jsem tam mohla být s tou kolegyní a mohla jsem se toho účastnit, protože pro mě to byl přínos i osobní i pracovní.

T: Mělo to vliv na vaši praxi potom bezprostředně na takové to běžné řešení s těmi klienty?

R: Určitě jo.

T: Co z toho jste použila?

R: Úplně takhle doslovně to nevím. Je to už nějakou dobu. A já jsem takhle o tom nepřemýšlela. Tak jak vy se mě teď ptáte, tak jsem neměla žádnou potřebu takto o tom přemýšlet. Určitě jsem si z toho něco vzala, ale jestli jsem to použila.

T: Měla jste možnost poskytovat nějakou zpětnou vazbu k těm vzdělávacím aktivitám nebo k těm seminářům, které jste navštívila?

R: Já mám pocit, že asi ne.

T: To může být formou nějakého dotazníku hodnotícího nebo na konci nějakého rozhodnutí.

R: Vůbec nevím, jestli tam něco takového v tu dobu bylo, ale mám pocit, že nebylo. Já ale vím, že co se tam dávaly nějaké podněty nebo mohlo se tam v rámci toho projektu nebo toho setkání, že tam byli ti, co to řídili, to měly na starost ty kolegyně a ostatní ti účastníci mohli dávat podněty. Oni si to zapisovali, a že se na tom dál nějak pracovalo, nebo když už se něco takto řešilo. Konkrétně vám neřeknu, co tam bylo. Ta zpětná vazba nebo ta komunikace a nějaké to reflektování, ty potřeby, to tam bylo.

T: Jak celkově hodnotíte z vašeho pohledu nebo zvenčí průběh toho projektu? Jak byste ho vlastně zhodnotila?

R: V pořádku. Já si myslím, že projekt probíhal dobře, že ty cíle se naplňovaly a byly naplněny hlavně, že klientům bylo poskytnuto, co potřebovali, poradenství, péče, ta podpora na odborné úrovni, spolupráce s těmi službami byla s některými firmami navázaná a byla prohlubovaná i s těmi ostatními subjekty tady ve městě, i s tím pracákem, i s tou policií.

T: Co považujete za největší přínos toho projektu? Může to být ta spolupráce?

R: Největší přínos považuji to, že je tady posílené to personální složení na tom odboru a že i ti klienti se mají kam obracet. Jsou vyslechnuti, že jim ta pomoc je skutečně poskytnuta. To je hlavní cíl nebo hlavní gró celého toho projektu, že se to zrealizovalo.

T: Jsou tady tyto přínosy udržitelné i po skončení toho projektu?

R: No měly by být udržitelné v každém případě, ale to musí být v zájmu vedení města a v zájmu vedení společnosti obecně, protože toto je prevence a žádný člověk není ostrov sám pro sebe a každý potřebujeme toho druhého a nikdy nikdo neví, kdy bude potřebovat jakoukoliv pomoc, podporu a péči. Ne každý člověk má na toto tento názor nebo je nějaký uvědomělý občan, který prostě počítá s tím, že ten, který jde vedle něho po chodníku, zítra se může ocitnout v situaci, kdy bude potřebovat pomoc on sám. Nebo ta paní co tam jde, je zrovna sociální pracovnice, která mu bude s něčím pomáhat nebo je to zdravotní sestra, která ho bude ošetřovat v nemocnici. Ty životy všech nás tady těch lidí jsou propojené a nevím, jestli to všichni takto vnímají.

T: Já si myslím, že to fakt všichni nevnímají.

R: Taky myslím. Myslím si, že to u nás nemá prestiž to povolání. Moji známí mi říkají, já bych to dělat nemohl. To, co děláš ty, já bych to dělat nemohla.

T: Ono to taky souvisí s tím dělat činnost, která má smysl.

R: Těm lidem to ale nevysvětlíte. Oni na to mají jiný úhel pohledu. To je jejich právo, jejich svoboda. Ale prostě takto je. Je to potřeba.

T: Kdyby se objevil tento projekt znovu a ta příležitost by tu byla, zapojila byste se do něj?

R: Kdyby mi zaměstnavatel dal příležitost a šanci, tak v každém případě. Kdyby trval i dál a trval déle, tak vůbec by to nebylo špatné.

T: Napadá vás ještě něco, co byste k tomu chtěla doplnit k tomu, na co jsem se ptala, co třeba později vyplynulo?

R: Asi ne.

T: Tak v tom případě vám děkuji.

6.2.23 R38

T: Zeptám se, jaké jsou vaše pracovní pozice?

R: Já myslela, že řeknu stejné. Sociální pracovnice.

T: Máte obě nějaké stejné zaměření, nebo co se týče klientů nebo nějaké cílové skupiny?

R: Já si myslím, že dělám stejnou práci, akorát kolegyně je větší odborník na dávky se zdravotním postižením, příspěvek na péči.

T: Vy jste přišly do toho projektu jako nové pracovnice, jestli to tak chápu správně, s tím projektem, který byl zaměřený na spolupráci obcí v rámci sociálních služeb? Protože vím, že teďka vám tady běží paralelně ještě další projekt zaměřený na sociální bydlení, tak teď co hodnotíme a co se vztahuje k té evaluaci, tak to souvisí s tím původním projektem obce. Chci se zeptat, jestli tu máte nastavenou nějakou strategii, jak pracujete, nějaký plán?

R: Řekla bych, že tu sociální práci vykonáváme, jako cíleně nějakou strategii nebo metodiku zatím nemáme. Jak to nazvat kulantně?

T: Ještě s ní budu mluvit. Máte tady nastavenou nějakou definovanou minimální úroveň výkonu té sociální práce?

R: Opíráme se o zákon a metodiky, které nám chodí z Krajského úřadu, z MPSV.

T: Takže na tom pracujete, můžu tomu tak rozumět?

R: Tak na tom pracujeme, přemýšlíme, pouštíme se i do zpracovávání nějakých podkladů, vyjadřujeme se, jezdíme na schůzky.

T: K tomu se ještě dostaneme. Kdy jste se do projektu připojily?

R: 1.1.2017 hned od začátku.

T: Ty pozice v tom projektu původně byly stejné nebo změnily se nějak za tu dobu toho působení tady?

R: A já jsem byla case manager.

T: Jaké jste měly očekávání, když jste se do toho projektu zapojily?

R: Tak očekávání s tím, že ta sociální práce můžeme uspokojit zakázky těch klientů, více se dostaneme do terénu.

T: Vy jste tam už pracovaly před tím nebo jste přišly s tím projektem?

R: Ano.

T: Aha. A vaše osobní očekávání?

R: Jednak že nás bude víc sociálních pracovníků na tu agendu, abychom byli schopni pokrýt celý terén.

T: Měly jste možnost očekávání někde vyjádřit?

R: Možná nějaký dotazník evaluační, ale to se přiznám, že už nevím.

T: Není to jako oficiální, že by to někdo zjišťoval. Máte teďka pocit, když ten projekt skončil, že se ta očekávání naplnila, která jste od toho měla?

R: Tak z mojí strany určitě ano. Je to hodně tím, že u mě došlo ke změně té práce. U mě určitě ano.

T: V rámci toho projektu byla jedna z aktivit, že vznikala nějaká metodika, metodické materiály, doporučení a podpůrné, tak se chci zeptat, jestli jste se na něčem takovém podílely?

R: My jsme jezdily pravidelně na porady měsíční a v případě, že jsme dostaly nějaký podnět od kolegyň z Olomoucké oblasti, tak vždycky jsme se vyjadřovaly k danému tématu.

T: Takže máte podnětné pracoviště, máte dobrou praxi, kterou je možné do toho přidat?

R: Snažíme se.

T: Dokážete říct, jaký typ materiálů to byl? Když jste něco připomínkovaly, protože v rámci toho vznikl nějaký zpravodaj, pak tam byly nějaké kazuistiky, které se zpracovávaly. Máte teďka v povědomí, do čeho se to třeba projevilo konkrétně?

R: Tak určitě jsme z porady ty výstupy, z workshopů, kde jsme se podílely na těch pracovních skupinách, takže ty jsme měly dva, tři. Potom byl ještě takový velký balík nějakých materiálů, které jsme mohly připomínkovat. Teď si nevybavuji, čeho se to týkalo.

T: To nevádí. Ten zpravodaj je v pohodě. Spolupracovaly jste v rámci přípravy těch materiálů ještě i třeba s jinými aktéry v rámci sociální práce, ať už to bylo v rámci úřadu obecního nebo jiných jako policie, neziskovky nebo tak?

R: Tak určitě spolupracujeme. Policie, všichni poskytovatelé sociálních služeb tady v rámci našeho ORP. Neříkám, že další ne, ale tady s těmi máme nejužší spolupráci se všemi poskytovateli.

T: Máte pocit, že se změnila ta spolupráce na základě toho projektu?

R: Spolupráce se změnila, víc k tomu nemohu říct. Lidé, kteří spolupracovali s námi, nebo jeden z těch lidí odešel a došlo k výměně lidí a spolupracujeme.

T: Došlo tam ale k nějaké změně. Máte pocit, že dostáváte dostatečnou podporu ze strany Obecního úřadu pro vaši práci?

R: Já bohužel nemůžu říct jinak, než ptáte se mě, jestli mám pocit?

T: Ano.

R: Něco subjektivního ne.

T: Nemáte pocit?

R: Ne.

T: V pořádku. Ještě se vrátím k tomu, jak spolupracujete s těmi ostatními aktéry, když vezmeme třeba v potaz policii, tak máte pocit, že vlastně v těch případech je potřebujete? Je ta spolupráce dobrá, dostačující?

R: Hm. S MP, tam ta spolupráce byla opravdu nadstandardní.

T: Máte pocit, že ten projekt na tom měl nějaký vliv?

R: Nemyslím, že přímo v tom. Pakliže je tady víc lidí, kteří se můžou tomu věnovat a mají i více času, tak mohou více spolupracovat a více času věnovat i té spolupráci. Musím říct, že kolegyně, které tady pracovaly předtím v tom malém počtu, tak opravdu dělaly dobrou práci. Nejde říct, že by někde něco se šidilo, ale když víte, že na toho člověka máte půlhodinu anebo máte na něho 5 minut, tak je ta práce úplně jiná.

T: Rozumím. Když vezmu nějaké neziskové organizace, které tady ve vašem městě fungují nebo klidně tady v obce, tak tam je jaká spolupráce?

R: Snažíme se být koordinátory. Většinou když máme případ, kdy je potřeba využít neziskové organizace, tak nám vždycky vyšly vstříc.

T: Máte nějakou spolupráci i s jinými Obecními úřady?

R: V rámci ORP určitě. Každá má na starosti svoji oblast. My jsme dojížděly do těch obcí a prezentovaly jsme sociální práci, potom jsme předávaly letáky, mohly jsme se starat o místostarosty těch obcí, co můžeme nabídnout občanům té dané obce. Ten nám vycházel vstříc. A když je potřeba, tak nás upozorní na nějaký případ, kdy si občan nepřipouští danou situaci, tak se obrací na nás.

T: Ještě se zeptám nějaké odborníky, ať už jsou to právníci nebo psychologové apod., teďka vlastně říkala kolegyně, že jste měla nějakou intervenci s psychologem, tak jestli máte s nimi nějakou dobrou, pravidelnou spolupráci?

R: Abych to vysvětlila, ten psycholog je prioritně pro sociálně právní ochranou dětí, protože mají nasmlouvané klienty a já nevím, jestli to lze uvést, uvolnilo se místo a 3 klienti odmítli, tak my jsme měli možnost to využít. Paní měla opravdu nepříznivou situaci a nedokázala to vyřešit.

T: Rozumím. Když se na to celé podíváte z nadhledu nějakého, tak vyhovuje vám ta spolupráce teďka, jak je nastavená a komunikace v ní?

R: Spolupráce mezi kým?

T: Mezi těmi aktéry, to znamená Úřad práce, Městská policie, neziskové organizace, další Obecní úřady.

R: Obecný průměrně?

T: Takový jaký z toho máte pocit nebo která oblast by se tam dala zlepšit?

R: Nevím, jak to říct, určitě by se dalo lépe pracovat a vyjasnit si ty hranice, kde ještě zasahuje. Já naši roli vnímám v tom, že bychom měli být case manageri, předávat dál. Pokud člověka předám do sociální služby, do které spadá, tak teoreticky by mi ta práce mohla skončit a tohle se mi mě osobně ne vždy sto procentně podaří. Možná je to to očekávání, která nejsou tak podstatná. Nemyslím si, že bychom měli špatnou spolupráci, ale určitě máme na čem pracovat.

T: Napadají vás ještě nějaké bariéry, které tam jsou?

R: Dobrovolný klient, nedobrovolný klient, cílová skupina.

T: Když se vrátíme k tomu projektu, vnímáte, že by se vám nějakým způsobem zvýšila administrativní zátěž, která je s tím spojená?

R: Čím víc klientů, tím větší administrativní zátěž. Tabulky se dělají pravidelně každý měsíc. Dlouhodobí, krátkodobí klienti.

T: Jakým způsobem jste v projektu spolupracovali s MPSV? Víím, že tam vznikla nějaká metodická podpora, nějaký krajský metodik, tak třeba na něj se zeptám, jestli jste s ním něco řešili, jestli tam vznikla možnost nějaké spolupráce, podpory z jeho strany?

R: Víím, že jsme tam měli otevřenou nabídku, ale že bychom to nějak extra využívali, to asi ne. Určitě se konzultovaly takové věci, které byly běžně potřeba.

T: S tím sociálně právním poradenstvím, právníkem?

R: Párkrát ano. Víím, že v některých případech ze začátku tam byl. Je pravda, že tady máme velmi dobré odborníky v občanské poradně, takže hodně spíš konzultujeme s paní vedoucí z občanské poradny, co bych jinak konzultovala s právníkem. Máme tady tu výbornou spolupráci.

T: Takže se raději obracíte na tu, co máte vyzkoušené, co vám je tady oblastně bližší. Máte pocit, že s příchodem těch nových sociálních pracovníků se tady jako něco změnilo? Jak byste to definovaly s dalším příchodem kromě toho, že tady narostla ta klientela, o které jste mluvily. Vy jste říkaly, že jste původně zkoušely typové pozice, tak jak tohle se třeba tady uchytilo?

R: U nás se to moc neuchytilo. Musím říct, že jsme to zkoušely zodpovědně, abychom pak mohly říct, jestli ano nebo ne. Pak jsme zjistily, že aktuálně u nás je to nejlepší rozdělení toho terénu, že každý člověk si vede ten případ. Dřív to rozděleno nebylo.

T: A po jak dlouhé době jste od toho upustili a vrátili jste se do té rovné pozice všech?

R: Od roku 2012. 2012 jsme to měli původně ne podle oblasti, ale podle písmenek na začátku abecedy.

T: A byly tam pozice jako koordinátor?

R: Určitě od 1.1. do 31.12.2018. Vyzkoušeli jsme to do hloubky. Ze začátku jsme to zkoušeli.

T: S koncem toho projektu jste se vrátili k nastavení sociálních pracovníků, kteří jsou univerzální. Co ten váš příchod tady způsobil? Jaký byl přínos v tom, kdybyste to měly zhodnotit?

R: Rozdělení toho terénu, početně nás bylo víc. S tím projektem se rozdělilo, že máme každý svoje území, což se osvědčilo. Velký přínos toho projektu je v rámci té informovanosti v obcích. Dáváme letáčky na obce, do nemocnic, do neziskovek. Snažili jsme se oslovit co největší možné potenciální spolupracující a to se nám povedlo. Ze začátku se nám začal vracet větší počet klientů od začátku toho projektu.

T: Myslíte si, že tyto aktuální stavy odpovídají potřebám těch klientů?

R: My jsme teďka od prosince v oslabení jednoho člověka a já tedy musím říct, že na začátku to nešlo poznat, ale potom je to hodně poznat. Z mé strany jak to máme organizačně, přístup k domlouvání, reagování na potřeby toho klienta, když přijde opravdu něco urgentního, tak se tady domluvíme. Kdyby nás bylo víc, tak ano bylo by to lepší.

T: Jaké jsou hlavní přínosy sociálních pracovníků teďka v obci?

R: V prvé řadě naivně lidé s jakýmkoliv problémem, co se týká sociální oblasti, tak chodí nahoru za panem starostou, potažmo místostarosty a spousta lidí za tu dlouhodobou činnost, co jsme tady, tak ví, že se na nás mohou obrátit kdykoliv. Jsme otevřeni pondělí až pátek. Myslím si, že z naší strany je nadstandardní pomoc klientům. Vždycky se snažíme těm lidem pomoci kdykoliv.

T: S tím souvisí moje otázka na tu kvalitu, jestli vnímáte, že máte teďka větší prostor a můžete se těm lidem kvalitně se věnovat. Nejen že oni se obrací na vás, což je že přichází z venčí, ale že chodí a můžete jejich případy řešit.

R: Já vnímám oproti předešlému zaměstnání to, když si práci dobře zorganizují, tak tomu klientovi můžu opravdu věnovat ten čas. Nějaké babičce během 5 minut neporadím, nevysvětlím příspěvek na péči, ale bavím se s ní půl hodiny a vyřeším další věci, s čím bych jí mohla být nápomocná nebo co jí může být nápomocný systém.

T: Vnímáte ještě něco, co by se dalo zlepšit v práci s těmi klienty?

R: Pro mě možná, ale to zase že jsme neopustili tohle pracoviště. My s obcemi spolupracujeme, opravdu upozorňujeme, nabízíme, chodíme tam, ale myslím si, že ještě nejsme tak známí, důvěrní jako z města anebo u těch úplně největších obcí. Trošku víc se dotáhnout do nejvzdálenějších a nejmenších obcí. Třeba se nám stane, že dojdeme za panem starostou a nabídneme služby a on řekne, my tady takové problémy vůbec nemáme nebo situace kdybychom mohli být nápomocní, a pak se na nás obrátí s případem, který už je hodně za hranicí.

T: Vnímá to jinak. To podle mě s tím hodně souvisí v těch malých obcích a tady na to vašem Obecním úřadu, jak je tady nastavená situace. S jakými skupinami sociálně vyloučených osob v rámci obce nejvíc pracujete?

R: Nejvíc? Lidé ohrožené ztrátou bydlení, lidé bez domova, lidé s nízkými příjmy. Matky s dětmi.

T: Podařilo se díky tomu projektu rozšířit okruh těch klientů?

R: Asi prohloubit. S touto klientelou se vždycky pracovalo, ale podařilo se oslovit víc lidí.

T: Pro které z těch skupin, které jsme teďka zmínili, bylo to navýšení počtu sociálních pracovníků nejprínosnější?

R: Pro všechny. Nejde to tak jednoznačně říct.

R: Zvýšení odbornosti.

T: Děláte nějaké preventivní aktivity tady v rámci vaší obce, případně jaké?

R: Určitě se snažíme takové to povědomí rozšiřovat, že tady jsme. Do všeho co se nám trochu namane, komunitní plánování ve všech pracovních skupinách, veletrh sociální práce, přednášky. Určitě hodně děláme depistáže v rámci ORP. Máme dva domy určené pro důchodce, takže se snažíme tam pohybovat a vždycky se něco najde. Tohle děláme všichni v rámci svého terénu.

T: Změnil se na základě toho projektu rozsah těch preventivních aktivit? Byla v tom nějaká podpora?

R: To se rozvinulo tím tlakem. Jako víc rozvinulo to povědomí, informovanost byla. Ale jak říká kolegyně, prohloubilo se to.

T: Jsou tyto preventivní aktivity podle vás dostatečné teďka nebo máte v tom nějaký nápad, jak je ještě posílit?

R: Já si myslím, pokud bychom měli nápad a bylo to v našich možnostech, tak to uděláme. Je možné, že něco mě napadlo, že udělat nějakou nepřímou depistáž a ty letáky tam dávat častěji, protože my se k tomu třeba nedostaneme každý měsíc. I když jak se pohneme, tak tam po nás zůstávají minimálně letáčky.

T: Pojdme do dalšího balíku a to je vzdělávání v tom projektu. Začnu tím, jestli se účastníte nějaké supervize?

R: Účastníme se pravidelně.

T: I v tom projektu byla i teďka pokračuje dál?

R: Byla a pokračuje dál.

T: Jak často máte tu supervizi?

R: Jednou za měsíc. Ale individuálně se domlouváme, když je třeba doba dovolených atd.

T: A máte ji individuální nebo máte skupinovou?

R: Je to na domluvě. Většinou bývá skupinová, ale někdy bývá skupinová, individuální, kombinovaná.

T: Vyhovovalo tohle nastavení supervize v projektu, tak jak bylo? Naplánované, četnost setkání, způsob provedení?

R: Jo.

T: V čem konkrétně a teď bych potřeboval názor každé z vás, v čem konkrétně byl přínos supervize pro vás?

R: Když je nějaký těžší případ a nějak se snažíte to nějakým způsobem vyřešit, pomoci tomu člověku a ono se to nedaří, nějak se to zasekne, tak tam třeba paní supervizorka dokáže najít to řešení, které třeba vy nevidíte. Tak tohle za mě třeba.

T: Jakým způsobem jsou zjišťovány vaše vzdělávací potřeby?

R: My musíme odevzdávat plán vzdělávání na organizačně zaměstnanecké oddělení jednou za tři roky.

T: To je důsledek a co je to, co tam napíšete?

R: Osvědčení o absolvovaném školení, dokládáme kopie osvědčení.

T: Pojdme ještě dopředu k potřebám. Vy jste třeba říkala, že mě to přišlo jako hodně zajímavé, že v rámci supervize to je o vás, ale v tu chvíli si to překládáme tak, že máte nějakou potřebu, která se vám v tomhle tom naplňuje, že je potřeba, aby o tom mohla promluvit někde a někdo mi dal nějakou radu, tak jestli tam je ještě něco jiného potřeba, kdy si řeknete, že potřebujete jiný typ vzdělávacích potřeba.

R: Tak u nás určitě vzhledem k typu práce jsou dané školení, co se týká přímé odbornosti třeba změny zákonů, dávky hmotné nouze. To je taková jasná potřeba, o které se ani nebavíme. Potom si sami můžeme najít nějaké školení, pak se o tom pobavit s vedoucí, jestli ano, ne, jestli to souvisí s tou prací nebo naopak ona nám něco nabídne.

T: Ukážu vám seznam konkrétních aktivit, které byly v tom projektu, a jestli mi můžete zaškrtnout, kterých jste se zúčastnily. Takže skoro všechno?

R: Skoro všechno.

T: A vy taky? Koukněte se, jestli to odpovídá stejně.

R: To bylo první školení.

T: 2019.

R: Aha.

R: A v Hradci jsem já nebyla. Tak jestli jsou to standardy, tak tam jsme byly, to byl ten workshop. Opatrovnictví tam byl někdo jiný. Šetření ano, to byl náš workshop. Akorát ty workshopy, tam jsem nebyla. Dokumentace ano. Standardy si vždycky popletu s tou pracovní skupinou. Na některých workshopech byl omezený počet uchazečů, tak tam šel někdo, komu to bylo bližší a v té práci se s tím víc potkává.

T: Když jste byly na těch workshopech, tak jaké téma jste na těch workshopech vlastně řešili? Byly jste v nějaké aktivní pracovní skupině?

R: My jsme měli pracovníka na sociální šetření.

T: A o tom jste zpracovávali ten článek ve zpravodaji?

R: Ano.

T: Jak ty aktivity hodnotíte obecně všechny?

R: Byly přínosné.

T: To je shodou okolností moje další otázka.

T: To můžeme rozdělit, to mě zajímá. Zahraniční pracovní cesty, tak v čem byly pro vás přínosné?

R: Zjistit, jak to funguje jinde. Určitě hledat interakci. Byly tam výborné, že byly návštěvy přímo těch zařízení, bavit se s těmi pracovníky. A co všude zajímá, ten systém, jak mají nastavenou spolupráci, jak tam mají nastavené financování služeb, kdo ty služby poskytuje. To jsme se vždycky dozvěděli.

T: Třeba v tom Polsku, Rakousku, Německu?

R: V Bratislavě nocležna. Na to vzpomínáme dodneška. Určitě bychom rádi prosadili nějaké prvky, které tam byly v práci s lidmi bez domova. To bylo velmi inspirativní. My bychom byli rádi, kdyby se nám něco takového podařilo tady zavést, protože máme docela velkou skupinu lidí bez domova. Jak jsem byla potom v Rakousku, tak tam se mi hodně líbila služba pro seniory.

T: A v rámci těch workshopů tam bylo něco, co pro vás bylo přínosné? Jednu věc nebo co si z toho vytáhnete.

R: Nic konkrétního mě nenapadne. Určitě minimálně v těch pracovních skupinách, když jsme tam byli v té odpolední části, tak tam bylo fajn, že ten úřad sdílel tu svoji praxi. Taková drobná inspirace v tom, jak polepít spis, když to přeženu, tak jako i v těch maličkostech.

T: Máte pocit, že ty aktivity odpovídaly těm vašim vzdělávacím potřebám, na které jsem se tady ptala předtím?

R: Ano.

T: A máte pocit, že to absolvování zahraničních cest nebo workshopů nějakým způsobem zvýšilo vaši odbornost?

R: Minimálně v tom rozhledu určitě ano, když nic jiného.

T: Když to zvýšilo vaši odbornost, tak jestli jste to aplikovali do praxe, jestli měli pocit, že to má vliv na tu práci v terénu nebo na tu práci s těmi klienty?

R: Tak něco si přinesete ze školení, něco z toho workshopů, tak alespoň něco z toho použijete. Z těch zahraničních cest to má spíš dopad na vliv té koncepce. Třeba teď jinak přistupuji v rámci komunitního plánování, ne přímo v té práci s klientem, ale k tomu kolem.

T: Změnila se nějak vaše pracovní náplň po absolvování těch aktivit, že jste třeba získala nějakou odbornost a najednou jste si něco přibrala, nové klienty nebo prostě nový typ?

R: Univerzální sociální pracovník jsme byly a jsme.

T: Měli jste možnost poskytnout zpětnou vazbu?

R: Pokaždé evaluační dotazník nám přišel mailem, že ho máme vyplnit.

T: Pojdme k celkovému zhodnocení a udržitelnosti projektu, kdybyste to měly vyjádřit pár větami, jak celkově hodnotíte projekt a ten jeho průběh, to jak to dopadlo?

R: Pozitivně, přibyli nám lidi, změna práce, rozdělení toho terénu. Určitě to školení tam bylo dobré, za ty dva roky toho bylo hodně.

T: Máte pocit, že se naplnily cíle toho projektu?

R: Ano.

T: Že ty typovky se tady neuchytily, protože to vaše pole působnosti a práce s klientem vyžaduje něco jiného než to rozdělení. Jak hodnotíte vaše zapojení do toho projektu jako osobně pro vás, co vám to osobně přineslo? Nějakou zkušenost nebo nějakou dovednost nebo nějaké hodnocení v konkrétní oblasti?

R: Pro mě určitě fakt byly hodně zásadní ty zahraniční služební cesty. Od začátku co tady bylo komunitní plánování, co se poskytují sociální služby, tak součástí mé práce vždycky bylo zapojování se do nějaké koncepce, být součástí alespoň toho komunitního plánování a tohle mi nastavilo úplně někde jinde o trošku jinde ty obzory a jak by to mohlo vypadat a být lepší v rámci naší organizaci. To byl hodně silný podnět. Určitě takové ty věci jako školení, které bylo v plánu, já bych na něj jinak nešla.

T: Jaký je podle vás nejdůležitější přínos toho projektu pro klienty vaše?

R: Náš čas.

T: Někaké výstupy, přínosy, které byste mohly zhodnotit jako nejpřínosnější z hlediska nějakého rozvoje sociální práce u vás v obci?

R: Ten rozvoj sociální práce. To prohloubení.

T: Že jste mohly jít víc do hloubky. Myslíte si, že jsou důležité tyhle přínosy, které jste zmínily nebo co je potřeba udělat proto, aby byly?

R: Já si myslím, že pokračují i po skončení projektu stejným stylem. I když jsme teďka v oslabení, tak neustále je tady profesionalita a uspokojení potřeb těch klientů je pořád za mě nadstandardní.

T: Vy jste jedna z mála obcí, která si ty pracovníky vlastně udržela po skončení projektu. Já jsem třeba narazila na obce v té evaluaci, které nabrali těch 90 nových klientů, a zůstal tam jeden člověk na ně, protože nebylo možné pokračovat dál, protože lidé odešli. Takže to vnímám u vás velmi pozitivně tohle to.

R: To si neumím představit, že by všichni odešli a zůstal tu jen jeden. My máme opravdu kvantum klientů, které se nám podařilo oslovit, nabrat.

T: Zapojily byste se znovu do takového projektu?

R: Za mě ano.

T: Máte pocit, že je něco, na co jsem se ještě nezeptala a chtěly byste vyjádřit k tomu projektu?

R: Asi nic mě takto nenapadá.

T: Tak to je asi všechno. Děkuji vám za váš čas.

6.2.24 R39

T: Jaká je vaše pracovní pozice?

R: Sociální pracovnice.

T: Máte nějaké stejné zaměření, nebo co se týče klientů nebo nějaké cílové skupiny?

R: Každému je trošku bližší něco jiného nebo i v tom, co kdy kde dělal. A jinak to máme tak, že děláme prakticky totéž, máme rozdělený terén.

T: Vy jste přišly do toho projektu jako nové pracovnice, jestli to tak chápu správně, s tím projektem, který byl zaměřený na spolupráci obcí v rámci sociálních služeb? Protože vím, že teďka vám tady běží paralelně ještě další projekt zaměřený na sociální bydlení, tak teď co hodnotíme a co se vztahuje k té evaluaci, tak to souvisí s tím původním projektem obce. Chci se zeptat, jestli tu máte nastavenou nějakou strategii, jak pracujete, nějaký plán?

R: Něco vyloženě písemně zpracováno ne, nějaký strategický plán rozvoje města, kde jsou zahrnuty sociální služby.

T: Někaké komunitní plánování?

R: Komunitní plánování plus ještě celkově strategický plán rozvoje města, kde jsou i jiné věci za celé město a jsou tam ty sociální služby. Ale že bychom měli něco vyloženě pro náš odbor, to asi nemáme. Máme zpracováno celkově ty pracovní náplně, co děláme všechno, to máme někde v rámci organizačního řádu. To by vám řekla paní vedoucí.

T: Ještě s ní budu mluvit. Máte tady nastavenou nějakou definovanou minimální úroveň výkonu té sociální práce?

R: Jsme zapojeni do té skupiny pro tvorbu standardů minimální úrovně výkonu sociální práce, co vede MPSV, tak do toho jsme zapojeni.

T: Ty pozice v tom projektu původně byly stejné nebo změnily se nějak za tu dobu toho působení tady?

R: Pořád to byl ten sociální pracovník a zkoušely jsme pilotovat ty typové pozice. Já jsem byla terénní pracovník.

T: Vy jste tady už pracovala před tím nebo jste přišly s tím projektem?

R: Já ne. Já jsem přišla s projektem.

T: Aha. A vaše osobní očekávání?

R: Pro mě to bylo spojenou s tou změnou pracovního místa. Já jsem tedy dělala sociálního pracovníka, ale v rámci dávek a zjistila jsem, že víc tíhnu k té sociální práci. To bylo moje očekávání, být v kontaktu s klientem, poradit klientovi, doprovodit, cílené řešení nějakých situací.

T: Měly jste možnost očekávání někde vyjádřit?

R: Asi cíle, že by někdo řekl, teď tady jsou vaše očekávání, asi ne. My se pružně bavíme, v rámci porad všechno sdílíme, poskytujeme si tu intervizi. Takhle to probíhá, není to tak nazváno.

T: Není to jako oficiální, že by to někdo zjišťoval. Máte teďka pocit, když ten projekt skončil, že se ta očekávání naplnila, která jste od toho měla?

R: Za mě taky, protože na řešení problémů je nás víc a terén se posílil. Všechno co říkala kolegyně, jenom bych se opakovala. Depistáže děláme. Máme více času a více lidí na to.

T: V rámci toho projektu byla jedna z aktivit, že vznikala nějaká metodika, metodické materiály, doporučení a podpůrné, tak se chci zeptat, jestli jste se na něčem takovém podílely?

R: My jsme docela připomínkový úřad, takže kdykoliv jsme byly vyzváni, abychom něco připomínkovaly, tak jsme to určitě využily, pokud jsme něco k tomu věděly.

T: Dokážete říct, jaký typ materiálů to byl? Když jste něco připomínkovaly, protože v rámci toho vznikl nějaký zpravodaj, pak tam byly nějaké kazuistiky, které se zpracovávaly. Máte teďka v povědomí, do čeho se to třeba projevilo konkrétně?

R: Dva. Říjen 2017, 2018.

T: Spolupracovala jste v rámci přípravy těch materiálů ještě i třeba s jinými aktéry v rámci sociální práce, ať už to bylo v rámci úřadu obecního nebo jiných jako policie, neziskovky nebo tak?

R: I Úřad práce. První workshop s námi absolvovali kolegové z Úřadu práce, takže to byla první pozitivní zkušenost a slyšeli jsme ohlasy z jiných Úřadů práce. Takže to byl první workshop s Úřadem práce.

T: Ještě se vrátím k tomu, jak spolupracujete s těmi ostatními aktéry, když vezmeme třeba v potaz policii, tak máte pocit, že vlastně v těch případech je potřebujete? Je ta spolupráce dobrá, dostačující?

R: Nadstandardní někdy. My jsme konkrétně při sčítání lidí bez domova spolupracovali s městskou policií.

T: Rozumím. Když vezmu nějaké neziskové organizace, které tady ve vašem městě fungují nebo klidně tady v obce, tak tam je jaká spolupráce?

R: Tak pokud obecně, tak já si opravdu myslím, že spolupracujeme se všemi poskytovateli sociálních služeb tady. Ta situace zapadá do jejich cílové skupiny, náplně. Najdou se občas případy, které zůstanou pouze na nás.

T: Jaký z toho máte pocit nebo která oblast by se tam dala zlepšit?

R: Za mě, já se divím, že ta práce je duplicitní, že si opravdu nevyjasníme ty role. Většinou se mi taky stává, že ten klient se mi vrací a začínám s ním od začátku. Co jsem se domnívala, že některá služba pořeší, tak bohužel nepořešily a zůstane to tady u nás.

T: Napadají vás ještě nějaké bariéry, které tam jsou?

R: Z mého pohledu mi to máme otevřeno, my jsme tady pro každého klienta, kterému bychom mohli být nápomocni alespoň tím poradenství a to jsou maminky, lidi bez domova, prostě kdokoliv. Vždycky se snažíme poskytnout minimálně to poradenství. Setkáváme se ze strany těch služeb, že první argument je, že nespadá do cílové skupiny. Pracují s dobrovolnými klienty, což my samozřejmě také, ale klient, který mi uniká a je to velmi urgentní, tak alespoň věnuji tu práci a motivuji. Kdybych měla motivovat 5 let nebo 20 let k tomu řešení situace. Pro ty služby to občas takto skončí, že ten klient je nedobrovolný. V některých oblastech, ale je to zcela výjimečně, jsou tam i osobnostní bariéry.

T: Jakým způsobem jste v projektu spolupracovali s MPSV? Víím, že tam vznikla nějaká metodická podpora, nějaký krajský metodik, tak třeba na něj se zeptám, jestli jste s ním něco řešili, jestli tam vznikla možnost nějaké spolupráce, podpory z jeho strany?

R: Víím, že jsme tam měli otevřenou nabídku, ale že bychom to nějak extra využívali, to asi ne. Určitě se konzultovaly takové věci, které byly běžně potřeba.

T: A po jak dlouhé době jste od toho upustili a vrátili jste se do té rovné pozice všech?

R: Od roku 2017.

T: A byly tam pozice jako koordinátor?

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob v rámci obce nejvíc pracujete?

R: To takhle nelze říct. Kromě nějakých migrantů všechny.

T: Podařilo se díky tomu projektu rozšířit okruh těch klientů?

R: Asi prohloubit. S touto klientelou se vždycky pracovalo, ale podařilo se oslovit víc lidí.

T: Pro které z těch skupin, které jsme teďka zmínili, bylo to navýšení počtu sociálních pracovníků nejpřínosnější?

R: Nejpřínosnější? Asi co mě napadá, ale to je v rámci těch lidí, kteří přišli, co dělali před tím. Třeba kolegyně, která tady není a je na mateřské, pracovala na hmotné nouzi a přešla od 1.1.2017, tak přinesla tu aktuální odbornost, takže tam nedohlídnete, pokud tam zrovna nesedíte. Přinesla nám nějaké typy, co my jsme nevěděli.

T: Děláte nějaké preventivní aktivity tady v rámci vaší obce, případně jaké?

R: Setkáváme se sociálními službami, s azylovými domy, řešíme aktuální problémy atd.

T: Změnil se na základě toho projektu rozsah těch preventivních aktivit? Byla v tom nějaká podpora?

R: Vytvořili jsme si nějaké letáčky, kdyby nás hledali, tak ať máme něco, co můžeme těm klientům dát, prezentovat, vylepovat. To bylo v rámci projektu.

T: Pojdme do dalšího balíku a to je vzdělávání v tom projektu. Začnu tím, jestli se účastníte nějaké supervize?

R: Účastníme se pravidelně.

T: I v tom projektu byla i teďka pokračuje dál?

R: Byla a pokračuje dál.

T: Jak často máte tu supervizi?

R: Jednou za měsíc. Je to tak zhruba?

T: A máte ji individuální nebo máte skupinovou?

R: Je to na domluvě. Většinou bývá skupinová, ale někdy bývá skupinová, individuální, kombinovaná.

T: Vyhovovalo tohle nastavení supervize v projektu, tak jak bylo? Naplánované, četnost setkání, způsob provedení?

R: Jo.

T: V čem konkrétně a teď bych potřeboval názor každé z vás, v čem konkrétně byl přínos supervize pro vás?

R: Pro mě je supervize to, že to je okamžik, kdy v práci je to o mě. V práci jsme tady pro lidi a přitom my jsme ten pracovní nástroj, takže de facto si můžete říct, co chcete. Je tam ten náhled druhé osoby nebo vás jenom vyslechne. Když mám nějaký pocit, nechci řešit konkrétní případ. Řešili jsme věci, kdy mi to hodně pomohlo ve spolupráci s dalšími organizacemi, které my nemáme až tak dobré spolupracující vztahy. To bylo pro mě určitě dobré.

T: Ukážu vám seznam konkrétních aktivit, které byly v tom projektu, a jestli mi můžete zaškrtnout, kterých jste se zúčastnily. Takže skoro všechno?

R: Skoro všechno.

T: Koukněte se, jestli to odpovídá stejně.

R: V poradně jsme se střídaly a na opatrovnictví v Hradci Králové jsme nebyly. Problematika v Brně tam jsme nebyly. Nám to tam z nějakého důvodu nevyhovovalo. To bylo buď čtvrtek, nebo pátek.

T: Když jste byly na těch workshopech, tak jaké téma jste na těch workshopech vlastně řešili? Byly jste v nějaké aktivní pracovní skupině?

R: My jsme měli pracovníka na sociální šetření.

T: A o tom jste zpracovávali ten článek ve zpravodaji?

R: Ano.

T: Jak ty aktivity hodnotíte obecně všechny?

R: Byly přínosné.

T: To je shodou okolností moje další otázka.

R: Setkání odborníků, vyjasnění, zahraniční cesty.

T: To můžeme rozdělit, to mě zajímá. Zahraniční pracovní cesty, tak v čem byly pro vás přínosné?

R: Hodně se nám líbila některá konkrétní zařízení.

T: Třeba v tom Polsku, Rakousku, Německu?

R: My jsme byli teď v tom streetwork v Berlíně a to bylo taky hodně zajímavé.

T: A v rámci těch workshopů tam bylo něco, co pro vás bylo přínosné? Jednu věc nebo co si z toho vytáhnete.

R: Změna legislativy, aktuality v projektu. I to bylo přínosné. I taková drobnost, že jste se potom dostala ke všem těm materiálům, které byly odprezentované.

T: Máte pocit, že ty aktivity odpovídaly těm vašim vzdělávacím potřebám, na které jsem se tady ptala předtím?

R: Ano.

T: A máte pocit, že to absolvování zahraničních cest nebo workshopů nějakým způsobem zvýšilo vaši odbornost?

R: Minimálně v tom rozhledu určitě ano, když nic jiného.

T: Když to zvýšilo vaši odbornost, tak jestli jste to aplikovali do praxe, jestli měli pocit, že to má vliv na tu práci v terénu nebo na tu práci s těmi klienty?

R: Člověk má nějaký pohled, který vidí, jak to jinde funguje a rád by to změnil v místě, kde vykonává sociální práci. V této fázi jde to jenom prostřednictvím kolegyně, která je v komunitním plánování. Zatím je to taková nechci říct vize, ale rádi bychom změnili některé oblasti, nějaký způsob fungování.

T: Měli jste možnost poskytnout zpětnou vazbu?

R: Pak se na těch workshopech to vypisovalo. Měli jsme potom i zpětnou vazbu, když to byl náš workshop.

T: Pojdme k celkovému zhodnocení a udržitelnosti projektu, kdybyste to měly vyjádřit pár větami, jak celkově hodnotíte projekt a ten jeho průběh, to jak to dopadlo?

R: A i ty zahraniční cesty. To je určitě něco, do čeho my bychom se asi v rámci odboru nikdy nepustili bez té podpory zahraničních služeb. Je to určitě něco, co bychom jinak nezažili nebo neměli tady tuto příležitost.

T: Máte pocit, že se naplnily cíle toho projektu?

R: Kromě typových pozic určitě ano.

T: Že ty typovky se tady neuchytily, protože to vaše pole působnosti a práce s klientem vyžaduje něco jiného než to rozdělení. Jak hodnotíte vaše zapojení do toho projektu jako osobně pro vás, co vám to osobně přineslo? Nějakou zkušenost nebo nějakou dovednost nebo nějaké hodnocení v konkrétní oblasti?

R: Já se budu opakovat. Já si myslím totéž. Ty zahraniční služby cesty, zkušenost, obohacení, jak funguje jinde sociální systém a ty školení. Na řadu školení bych jinak nešla.

T: Jaký je podle vás nejdůležitější přínos toho projektu pro klienty vaše?

R: To bych se opakovala pořád.

T: Nějaké výstupy, přínosy, které byste mohly zhodnotit jako nejpřínosnější z hlediska nějakého rozvoje sociální práce u vás v obci?

R: Velký skok v sociální práci. Opravdu to je gró toho přínosu.

T: Že jste mohly jít víc do hloubky. Myslíte si, že jsou důležité tyhle přínosy, které jste zmínily nebo co je potřeba udělat proto, aby byly?

R: Určitě pro udržitelnost je ten personál. Já jsem se fakt zamyslela nad tím, že jsou nové úkoly, nové příležitosti, tak rovnou přemýšlím nad tím, jestli třeba ve stávajícím počtu pracovníků je to ideální.

T: Zapojily byste se znovu do takového projektu?

R: Ano.

T: Máte pocit, že je něco, na co jsem se ještě nezeptala a chtěly byste vyjádřit k tomu projektu?

R: Už jsme to zmínily to školení a ty služební cesty. Já ze začátku jsem měla takovou obavu, protože to byl první projekt, do kterého jsem šla, ale splnilo to mé očekávání. Já jsem šla s velkou obavou.

T: Obavou s čeho?

R: Jakým způsobem to bude náročné. I ty schůzky ze začátku každý měsíc jsme se scházeli. Jeden den ten člověk byl pryč v Olomouci na poradě, že bude chybět a nestihneme svou práci. I ty zahraniční cesty velmi pozitivně hodnotím.

T: Tak to je asi všechno. Děkuji vám za váš čas.

6.2.25 R40

T: Zaměření vaší činnosti nějakou činností v oblasti sociální péče?

R: Mám normálně svůj obvod, mám na starosti Chanov, což je sociálně vyloučená lokalita a potom ještě další věci, které na tom oddělení jsou, veřejné opatrovnictví, zvláštní příjemce důchodu.

T: Takže pracujete přímo s klienty?

R: Taky.

T: Máte v rámci vašeho odboru nebo oddělení nastavenou nějakou strategii, nějaký plán práce?

R: V oddělení máme asi co nejvíce pracovat s klienty, stabilizovat jejich situaci.

T: Spíše mě zajímá, jestli se domlouváte na nějaké strategii nebo na něčem, co budete v časovém úseku dodržovat nebo zda vycházíte z nějakého komunitního plánování?

R: To ano, z komunitního plánování určitě. K tomu vám ale opravdu řekne více paní XY.

T: Dobře. Máte u vás nějakým způsobem nastavenou minimální úroveň poskytování?

R: Standardy nemáme, vím, že v rámci projektu se pracovalo. Víím, že město Lovosice nějaké má, ale určité nějaké minimální základ, samozřejmě. Je to o tom, že to naše oddělení je poměrně stabilní, a ty kolegyně, které tam pracují, tak tam jsou dlouho, takže to samo nějak plyne.

T: Třicet let to je. Jak to zvládáte?

R: Spíše jsem praktik, vyhovuje mně s těmi lidmi jít do terénu. Ta práce v kanceláři mě nebaví, nebo nemůžu říci, nebaví, ale ten terén mám ráda, to mně vyhovuje.

T: Vy jste známá oblast ohrožená sociálním vyloučením. Jestli se tu nějak proměnily ty cílové skupiny, vy to dokážete za tu dobu skvěle zhodnotit.

R: Teď je tady nějakých sedm vyloučených lokalit, pokud byste se dneska kolem oběda v ulici Budovatelů prošli po městě, tak je tam většina Romů, ti lidé, kteří tam bydleli, už se odstěhovali, přesunuli, teď tady to řešíme, co vidíte, ulice Dobnera, ti lidé se sem hodně stěhují z jiných měst a hodně migrují v rámci města. Ti naši klienti dokážou během roku vyměnit šest bytů a není to pro ně problém.

T: Jak jste se o tomto projektu dozvěděla?

R: Domnívám se, že projektová manažerka nám sdělila, že byla vyhlášena tady ta výzva. Přiznám se, že jsem do tohoto projektu moc jít nechtěla, protože když jsme vyhledávali výběrové řízení, tak nebyli ti lidé, které bychom tady mohli zaměstnat. Nakonec jsme se dohodli, že ano, že něco nového, nové lidi, kteří do toho vnesou jiný náhled. Dříve jsme vypláceli dávky sociální péče, pak když se rozdělovalo a ty kolegyně odcházely na úřad práce a ta skupina, která tu zůstala, tak jsme tu doteď, takže takto jsme do toho projektu šly. Jsme tu na něm už od začátku, od roku 2016. Vyměnili jsme jenom jednoho pracovníka, takže ty tři lidé byli po celé dva roky.

T: Jakou jste měla pozici v tom projektu?

R: Garant.

T: Říkala jste, že jste se toho obávala, toho vstupu do projektu. Jaká jste měla očekávání od projektu?

R: Nikdy jsme v žádném projektu nebyli, vždy něco bylo nastavené. Ten projekt byl prvním, co naše oddělení mělo absolvovat. Spíše jsem měla strach, jak to bude vypadat, jak do toho oddělení vstoupí, jestli bude aktivní, jestli čtyři lidé nebudou nějaká hrozba do budoucna.

T: A očekávání? Co by ten projekt mohl způsobit, co by mohl vám přinést za výhody?

R: ubrat počet klientů, které kolegyně mají, ti čtyři lidé navýší obsazení a potom i těch klientů, ne že by ubývalo, ale že nás bude více na to množství klientů, které nestíháme.

T: Měla jste možnost se vyjádřit, tady ta očekávání?

R: Určitě ano, měla jsem možnost mluvit s paní vedoucí.

T: Teď, když jste půl roku po projektu, máte pocit, že se ta očekávání naplnila?

R: Naplnilo, ale domnívám se, že ty čtyři lidé tady nezůstali, ta místa byla zrušena. Ti klienti po tu dobu dvou let měli vysoké nároky, čtyři lidé se jim hodně věnovali, což bohužel teď už není tolik možné, tam byly hodně dělané doprovody, k lékaři, ... v tomto obsazení není už možné.

T: Co konkrétně jste v projektu dělala, co jste měla na starosti?

R: Každý měsíc jsme dělala výkaz práce, porady, porady oddělení, kontrolovala jsem standardizované záznamy, dávala jsme poradenství těm lidem, někdy jsem s nimi chodila do terénu.

T: Takže taková manažerská role.

R: Tak úplně to necítím.

T: Připravovala jste v rámci projektu nějaké materiály?

R: Ne, spíše to dělala projektová manažerka.

T: A ty materiály, které tam vznikly, které zpracovávala projektová manažerka, podílel se na nich někdo z toho týmu?

R: Určitě.

T: Byly to které?

R: Psali jsme zprávy ze zahraničních cest, zprávy do zpravodaje, monitorovací zprávy, jezdili jsme na porady MPSV, jezdili jsme na workshopy, někdy i já, články do novin.

T: Používáte ty materiály, které vznikly?

R: Máme letáky, používáme letáky na sociální práci, jinak to byla klasická sociální práce. Ti kolegové, které jsme vybrali, toto nikdy nedělali, takže ta doba zaučení byla dlouho, když se to povedlo, tak ten projekt končil.

T: Ještě mě zajímá, jaká jste volili kritéria? Když jste do projektu zaměstnali lidi, kteří nemají zkušenosti s projektem?

R: My jsme tam měli myslím úplně stejná kritéria, jaká jsou při klasickém výběrovém řízení, ale bohužel ti lidé se nepřihlásili. Čtyři lidé, kteří splňovali, tak jsme přijali.

T: Byla tam myšlenka, že se zaměstnanci budete pracovat dále?

R: Mluvili jsme o tom, ale pak k tomu nedošlo. Tento projekt jsme prodlužovat nechtěli, protože ty indikátory se naplnili. Teď zvažujeme podat žádost o navýšení lidí.

T: A nenapadla vás možnost, že ti lidé, kteří tu byli, tak byste je přijali zpátky?

R: Já myslím, že už každý něco má jiného ani ne tady.

T: Zeptám se k materiálům, zpravodaj nebo nějaké výstupy, používáte je při práci?

R: My jsme tým, který tu je dlouho, přečetli jsme si je, ale že bychom je měli jako nějakou příručku, tak to nemáme.

T: Rozumím. S tím projektem je spojená velká dávka administrace? Nakolik to zasahovalo do vaší činnosti nebo jak jste to pocítila?

R: Pocítila. Já jsem musela dělat výkazy práce, bylo to pro mě něco příšerného, protože oni patřili do oddělení, těžko se mně rozlišovalo, kdo patří do projektu, kdo je mimo.

T: Vzpomenete si na nějaké problémy, které tam neustále byly a zesilovaly?

R: Dali jsme si tam vysoký počet osob, u kterých naplníme podporu, hodně těžko se nám to dělalo a naplňovalo.

T: Jakou máte zkušenost se spoluprací s MPSV?

R: Bez problémů. Některé workshopy byly zajímavé.

T: V rámci projektu vznikly dvě role na podporu sociálních oddělení, a sociálních pracovníků, byl to garant metodiky, komunikovali jste s ním?

R: Komunikovali, ale nepsali jsme mu žádné dotazy. Na poradách jsme komunikovali.

T: A ten sociálně-právní poradce?

R: Komunikovali jsme, ale neměli jsme žádný konkrétní dotaz, který bychom mu poslali. Hodně jsme to řešili, když uběhla celkem dlouhá doba od počátku projektu a my jsme nevěděli, jestli naplníme indikátory, daly jsme si tam vysoká čísla. Byla tu porada u paní vedoucí, přijeli z MPSV, jak bychom to měli dělat, jestli něco neděláme špatně.

T: Napadá mě, jestli vnímáte, že v důsledku projektu se nějakým způsobem změnil způsob spolupráce v rámci obecního úřadu?

R: Myslím, že to projekt neovlivnil. Kolegové se stali součástí našeho týmu a bylo to jako, kdybychom rozšířili naše oddělení.

T: Jak jste vnímala podporu ze strany obecního úřadu? Jak to máte s radním, který je odpovědný za sociální práci, je to někdo, kdo je aktivní, kdo vás podporuje?

R: Určitě ano. Na porady chodí paní vedoucí, ale ten projekt byl podporovaný, my jsme tam dávaly zprávy z projektu, jak to pokračuje, ne žádné osobní údaje, v obecné rovině.

T: Jak se vám daří v rámci města spolupracovat s ostatními aktéry, které se podílí na sociální oblasti, ať už to je úřad práce, nezisková organizace, Městská policie,...?

R: Máme tu spolupráci navázanou se všemi aktéry, s úřadem práce máme úzkou spolupráci, kolegyně, co je nyní na úřadu práce s námi tady spolupracovala, ale nějaké období, kdy jsme se trochu třeli tady bylo, vyjasnily jsme si pozice, nejsme ti, kteří vyplácejí dávky, oni jsou ti, kdo vyplácí. Co se týká městské policie, tak ta spolupráce funguje perfektně, pokud najdou někoho na ulici, tak nám to dají vědět.

T: Máte tady nějakou významnou neziskovou organizaci, která vám pomáhá v této situaci?

R: Je to oblastní charita a diakonie, spolupráci mají hodně navázanou s OSPODem. My jsme také pár těchto sezení měli, ale zjistili jsme, že jsme měli stejné klienty, jak my, tak i oni a dohodli jsme se, že se budeme scházet jednou za tři měsíce, protože ti klienti jak obcházejí ty instituce tak my všichni děláme to stejné,

dohodli jsme se, že se budeme scházet jednou za tři měsíce, když začalo fungovat GDPR, tak jsme přestali, protože informace neziskovým organizacím předávat nemůžeme, nemělo to ten efekt.

T: Máte s těmi aktéry nějakou společnou databázi nebo sdílíte něco?

R máme program Ok nouze, kam zadáváme všechny klienty, je to standardizovaný záznam, vidíme všechny dávky, který klient pobírá.

T: Vnímáte, že ten projekt nějakou spolupráci ovlivnil?

R: Ovlivnil vzhledem k úřadu práce, protože kolegové, kteří nastoupili, neznali kolegy na úřadu práce, komunikovali s nimi jinak než my, skrz mě se pak filtrovaly problémy, pak jsme si to vyjasnili.

T: Myslíte, že se k vám dostávají všechny informace, které potřebujete.

R: Myslím, že ano. Možná je to tím, že jsem tu dlouho.

T: Byla tam nějaká překážka při spolupráci?

R: Myslím, že ne. Spíše to bylo o tom, když my jsme vypláceli, tak víme, komu můžeme dát, ti kolegové to nevěděli, kdybychom to dělali z naší pozice, tak bychom ani úřad práce nežádali. Kolegové podali žádost bez toho, že by se poradili.

T: Říkala jste, že jste přijmuli čtyři nové sociální pracovníky. Byli všichni vedeni jako sociální pracovníci, ptám se na to v souvislosti s nastavením typových pozic?

R: Měli jsme kolegyni, jednu a tři sociální pracovníky, v průběhu projektu jsme zjistili, že je lepší, aby všichni dělali všechno.

T: Změnilo se něco s příchodem zaměstnankyň do obecního úřadu?

R: Nabrali klienty a měli na ně mnohem více prostoru, než my máme.

T: Dokážete říci, kolik klientů tam bylo?

R: Nedokážu říci, čísla nemám u sebe. Byl tam nárůst obrovský, ale vzhledem k tomu, že jsme se potom soustředili na to, abychom naplnily indikátory, tak jsme je těm projektovým pracovníkům nedávali.

T: Dokázala byste říci, proč jste upustili od typových pozic, z jakého důvodu?

R: Většinou to bylo proto, když ten klient spolupracoval s jedním pracovníkem a postupně se otvíral, tak druhému už neřekl ty informace.

T: Vnímali jste nějaké bariéry u typových pozic, kromě důvěry, ještě, že rozdělení na koordinátory něčemu bránilo?

R: Nebránilo, ještě jsme museli, protože tam byla nějaká procenta, kolik lidé stráví v terénu a kolik v kanceláři, takže to jsme řešili, ale jinak tomu nebránilo nic.

T: CO považujete za největší výhodu u těch nových sociálních pracovníků, kteří přišli?

R: Mohli se těm klientům mnohem více věnovat, strávit s nimi více času. Ti lidé potom někdy byli až přepečovávaní, doprovázeli je, v domácnosti je navštěvovali mnohem více.

T: Jaký je váš názor na přepečovanost, kde jsou hranice?

R: Já ty hranice moc... většina oddělení dělá pro lidi více, než by musela. Potom je vidět, že lidé toho umí zneužít, je to opravdu ta práce pořád v rámci úřadu. Nemůžete říci, když toho člověka znáte několik let, že vám řekl všechno, ti lidé se chovají jinak, než když přijdou na úřad.

T: Mluvíte o tom v rámci oddělení?

R: Ano. Máme to vysoko nastavené a pak i v rámci oddělení se může stát, že někteří nejdou tak vysoko jako ostatní.

T: Někdo je schopný jít výš, každý to vnímá jinak. S tím souvisí i kvalita poskytované péče, máte pocit, že to mělo vliv na kvalitu vaší práce?

R: To si úplně nemyslím. Ta kvalita byla odváděná, ti pracovníci to začali dělat, jako kdyby byli součástí oddělení, nerozlišovalo se, jestli to je projekt nebo čtyři noví pracovníci do oddělení.

T: Vnímáte nějaké podmínky nebo něco, co by vám bránilo v tom, abyste kvalitu udržovali, ať už z vnějšku nebo interně?

R: Spíše nedostatek služeb, těch lidí přibývá, jsou to vysoko početné rodiny, pro které nemáme ubytování.

T: Odpovídáte na moji další otázku. S jakými cílovými skupinami nejvíce pracujete?

R: Na nás se může obrátit kdokoli, nejvíce jsou to rodiny s dětmi, osoby v nouzi, to je nejčastější, dávky hmotné nouze státní sociální podpory, teď se hodně stává, že úřad práce chce vyúčtování za nějaké období, aby si lidé mohli žádat o příspěvek na bydlení, a oni to vyúčtování z nějakého důvodu nemají, začali jsme spolupracovat s majiteli. Většinou je to tak, že ti lidé něco dluží, ten byt nějakým způsobem zničili, majitel jim nechce to vyúčtování dát. Nemůžou žádat o příspěvek na bydlení a přichází o bydlení. Poslední dobou jsme měli as i tři nebo čtyři více početné rodiny, které přišly o bydlení. Město nemá moc svoje bydlení, má byty nájemní jenom v Chanově, takže my nemáme příliš šanci je někde ubytovat. I když tedy platí už skoro po celém městě opatření obecné povahy, tak přesto ty byty, které nabízejí realitní kanceláře nebo soukromníci, tak jsou hrozně drahé, pořád je to vysoká částka, kterou po těch lidech chtějí.

T: Jak to vypadá teďka v tom Chanově s tou bytovou situací?

R: V Chanově jsou nájemní byty, nájem je tam poměrně nízký. Teď by se tam měl bourat jeden blok, je to blok 3, který technicky nevyhovuje. Řeší se náhradní bydlení, takže je řešení nějaké kontejnerové modulární bydlení nebo opravy těch stávajících nízkých paneláků, které tam jsou, zatím to není vyřešené.

T: Víím, že jsou ještě nějaké výzvy, projekty, které běží na sociální bydlení. Napadá, jestli se neúčastníte ještě nějakého projektu?

R: Jsme v projektu sociální bydlení, který začal 1.1.2016, takže tam máme garanta, plus sociálního pracovníka, ten bude končit na konci roku a teď jsme podali žádost na Housing first.

T: Pro kterou z těch skupin, které jste zmínila, vnímáte, že byl ten projekt nebo aktivity, které se v něm děly, plus ti pracovníci nejpřínosnější?

R: Asi pro rodiny s dětmi, ale i pro jednotlivce. Většinou samozřejmě se k nám dostanou i lidé drogově závislí, tam my řešíme to, jestli oni můžou žádat o nějakou dávku, jestli budou mít nějaký příjem.

T: Věnujete se ve městě nějakým preventivním aktivitám, které by vám snížily potenciální počet těch klientů?

R: Pracujeme s městskou policií, teď bude zrovna v září akce městské policie směrem k seniorům, půjdou tam kolegyně z oddělení, budou tam dávat nějaké poradenství, co se týká sociálních služeb. S neziskovými organizacemi se účastníme nějakých akcí. Dříve probíhalo mapování společně s úřadem práce, s policií se obcházeli domácnosti.

T: Ovlivnil projekt prevenci nebo ty aktivity, které k ní vedou...

R: To si myslím, že ne.

T: Zeptám se, jestli jste se nějakým způsobem účastnila supervize?

R: Ne, ti čtyři měli individuální supervizi, dvakrát za rok s oddělením.

T: Ani jednou jste se toho neúčastnila?

R: Nebyla jsem, ne že bych nechtěla, vedoucí oddělení by se supervize účastnit neměla.

T: To je zajímavé, protože já vnímám tu supervizi, že je podpůrná právě pro toho sociálního pracovníka, kde třeba může získat i jiný náhled na věci, které se řeší.

R: S tím hodně bojujeme, tito čtyři lidé, kteří přišli, tak za prvé byli věkově hodně mladší než zbytek a supervize jim vůbec nevadila. Zbytek oddělení s tím má velký problém, my ještě supervizi zavedenou nemáme. J sou tam nějaké kolegyně, které na supervize jdou, buď jsme nenašli vhodného supervizora, nebo se kolegyním do toho nechce, mají v tom nějaké zábrany.

T: Máte pocit, že supervize je přínosná?

R: Domnívám se, že ano. Záleží na typu zakázky, nemusí se to obrátit do osobní roviny, což se u jedné supervize stalo, říkám to i kolegyním.

T: Jakým způsobem jsou u vás zjišťovány vaše vzdělávací potřeby. Máte nějaký vzdělávací plán, zjišťuje někdo, co do vzdělávacího plánu dáváte?

R: U nás to dělá personální oddělení, většinou se nás ptají, jaká témata bychom na vzdělávání chtěli mít, vzdělávání probíhá na úřadě, můžeme i vyjždět, témata si v rámci oddělení řekneme, a oni se snaží zajistit člověka, který bude přednášet a aby tam samozřejmě byla akreditace.

T: Je tam nějaký zájem z MPSV nebo z kraje o vašem vzdělávání, kam má směřovat nebo vaše vzdělávací aktivity?

R: Když tu byli na kontrole z krajského úřadu, tak zjišťovali, jestli máme splněný počet hodin za rok, ale nedoporučovali nějaká témata.

T: Zjišťovala jste vzdělávací potřeby těch zaměstnanců v tom projektu?

R: Účastnili se vzdělávání, které jsme tady měli nastavené a vyjžděli, sami si hledali to, co si mysleli, že by pro ně bylo přínosné.

T: Pořádáte nějaké kurzy vzdělávacího charakteru?

R: Ne.

T: Teď tady mám seznam všech těch pracovních workshopů a cest, které se děly a jestli mě zaškrtnete, kterých jste se zúčastnila.

R: Tady z těch vůbec. Určitě jsem byla v Olomouci, dokumentace sociálního pracovníka, byla jsem veřejné opatrovnictví v Hradci Králové, myslím, že příklady dobré praxe.

T: Na těch kazuistických seminářích jste nebyla?

R: Byla jsem v Praze, myslím, že to byla depistáž.

T: Zpracovávala jste z těch workshopů nějaké zprávy nebo připomínky?

R: Kolegové zpracovávali, pak jsme to s paní XY připomínkovaly. Většinou jsem to nechávala na nich. Na těch zahraničních cestách jsem nebyla, z toho jsme museli dělat nějaké zprávy, a kde jsem byla, tak to zpracovali a pak jsme to spolu doladovali.

T: Máte pocit, že ty aktivity, které jste absolvovala, odborné workshopy, že pro vás byly přínosné?

R: Určitě, bylo to hodně zajímavé. I to setkávání s lidmi, to že všichni mají podobné problémy, tak ano.

T: Myslíte, že to bylo nějakým způsobem přínosné pro vaši odbornost, že ji zvýšilo? Dokážete říci, které to téma vás nejvíce zaujalo?

R: Nejvíce mě zaujalo veřejné opatrovnictví, s tím se tu pořád pereme, je u nás na oddělení, je to záležitost, která není úplně nastavená, nejsou tam jasná pravidla, jak by se to mělo dělat. Protože ti lidé, které tu máme tak jsou většinou psychiatrickí pacienti a ta spolupráce s nimi je těžká, najít jim bydlení je velice složité. Takže určitě to veřejné opatrovnictví.

T: Vnímáte vliv workshopu na to, co jste řešila v praxi? Pomohlo vám to nějak?

R: Spíše to byla teorie, která je hezky zpracovaná, ale v té praxi to tak nefunguje.

T: Z mého pohledu ten workshopu funguje tak, že se tam potkáváte s jinými kolegy, tak jestli třeba tam mohla nastat nějaká inspirace k tomu?

R: Já nejsem moc mluvná, takže nejsem ten typ, abych oslovovala lidi na workshopech. Naslechla jsem si nějaké věci, pro všechna města je to hodně podobné, ta situace je velmi složitá.

T: Vnímáte absolvování těch workshopů, potažmo i zahraničních cest, že mělo vliv na vaše oddělení, práci, že jste získali nějakou spolupráci?

R: Probírali jsme to, když přijeli z té cesty, říkali nám, jak se jim tam líbilo, otázka je, jak u nás by to šlo nastavit. Máme tu noclehárnu, ale těch míst je málo, zvýšení počtu nebude. Byla to pro ně zajímavá zkušenost.

T: Zůstalo to v rovině inspirace. Měla jste možnost k těm workshopům podat nějakou zpětnou vazbu?

R: Určitě jsme měli potom na poradě nebo na poradě, kde jsme jim řekli výstupy z cest.

T: Myslím zpětnou vazbu s těmi, co to organizovali?

R: Ta možnost asi byla, ale že bych odněkud přijela, sedla si a napsala e-mail, to jsem neudělala.

T: Rozumím. Děkuji. Máme poslední část a to je celkové hodnocení projektu a jeho udržitelnost. Jak celkově hodnotíte průběh projektu?

R: Dlouhou dobu trvalo, než ti lidé se naučili v tom terénu pracovat, než pochopili, co od těch klientů můžou chtít, co chtěli klienti po nich, bylo to dlouhé období. Dlouho nad sebou potřebovali mít dohled, myslela jsem si, že nebude potřeba takhle dlouhá doba, kdy už ti lidé se nějakým způsobem adaptovali, tak projekt skončil. Jinak přínos to mělo, klienti na jednu stranu byli rozmazlení, když projekt skončil a oni se dostali do normálního chodu, tak byli překvapeni. Ale myslím, že teď se to stabilizovalo.

T: Myslíte, že cíle se naplnily?

R: Myslím, že ano, i když jsme před sebou pořád viděly indikátory, že je nesplníme, ale myslím, že cíle jsme naplnily. Původní naše myšlenka byla, že ti klienti, kteří byli v tom oddělení, tak my některé vezmeme a předáme je do projektu a oni s nimi budou dále pracovat. Ono to takto nešlo, protože za prvé v tom systému to nešlo nastavit, nešlo ukončit spolupráci a začít novou. Klienti jsme hledali depistáží a dávali jsme jim nové lidi, takže v tomto se to určitě naplnilo

T: A zároveň nějaký konkrétní přínos projektu, který trvá dodnes?

R: To nevím.

T: Pro klienty, kromě zintenzivnění podpory?

R: Pro ně skončila etapa dvou let, teď jsou u jiných sociálních pracovníků, já si myslím, že oni to tak nevnímají, že by ztratili někoho, kdo jim nabízel nějaký nadstandard. Druhého ledna se na dveře dala cedule, že projekt skončil a ti lidé přešli zpátky do oddělení a začali normálně fungovat s kolegyněmi, které tam jsou.

T: Působí to na mě jako pokus, který se dělal a je tam otázka, co s těmi klienty? Byla ta péče kvalitnější?

R: Nemyslím, že kvalitnější, všechno ovlivnily indikátory, nemyslím, že by to bylo kvalitnější. Oddělení pracuje velmi kvalitně, ale tady, bychom je naplnily, muselo být ještě něco navíc.

T: Snažím se dostat k přínosu, dva roky jste strávily čas určitými aktivitami. Je tu nějaký přínos, který držíte dodnes?

R: Byla to zkouška, já tady ten přínos nedokážu říci, byla to práce, ti lidé se stali součástí našeho oddělení, skončilo to a my jedeme pořád dále. Pro nás to nebylo nic hrozného.

T: Je tam udržitelnost, výstup v těch zkušenostech ze vzdělávání, které se odrazily na chodu dále. Zapojila byste se znovu do projektu?

R: Nedokážu říci, pro mě to bylo za prvé za dlouhou dobu, co jsem tu tak jsem byla poprvé v nějakém projektu. Bylo to náročné, ta administrativa, věnovat se lidem, my, jak jsme tu dlouho, tak fungujeme, tady to bylo úplně něco nového, bylo to náročné, po téhle zkušenosti ano. Věděli bychom více, jak si to nastavit, jak to udělat, abychom nepřevyšili limity, protože bylo těžké najít tolik lidí, které můžeme podpořit tolika hodinami, to nás asi v tom projektu trápilo úplně nejvíce. Já jsem teď zvědavá na Housing first, jak to bude fungovat.

T: Hodně štěstí v tom dalším projektu. Je něco, na co jsem se nezeptala, co by mělo zaznít?

R: Já myslím, že ne.

6.2.26 R41

T: Jak jste spolupracovali v projektu?

R: Vedli jsme je, když cokoliv potřebovali, chodili za námi a my jsme jim radili.

T: Každopádně to určitě bude chtít nějakou improvizaci, ale to nějak zvládneme. Já jenom když tak, jak to bude probíhat vzhledem k tomu, že jsme tu ve třech. Za mě by bylo ideální, kdybyste každá na tu otázku odpověděla, aby tady zazněly dva názory, jestli si rozumíme.

R: Ano.

T: Super. Začneme první otázkou. Jaká je vaše pracovní pozice tady?

R: Já jsem sociální pracovník.

T: Ještě se zeptám ohledně typových pozic, rozlišujete to tady? Jedním z cílů tohoto projektu bylo ozkoušení dvou typových pozic, konkrétně terénního sociálního pracovníka a koordinátora, vypadlo mně, jak se ta typová pozice jmenuje, ale je to osoba, která je nad těmi sociálními pracovníky, kteří jsou v terénu, a koordinuje jejich činnost.

R: My jsme všechny terénní sociální pracovnice. My jsme do toho projektu nebyly zahrnuté, my jsme nebyly vedené v projektu. My jenom tím, že ti pracovníci nevěděli jak pracovat, tak nás vedoucí požádala, jestli bychom je zaučili a vedli je k tomu, aby po té stránce sociální pracovali dobře, po stránce zapisování do Ok programu, aby vedli klienti tím směrem, kterým je mají vést.

T: Tyto typové pozice tady nemáte rozdělené, všichni děláte všechno?

R: Ano.

T: Jaká je vaše oblast, popřípadě zaměření činnosti? To jsme si řekli, všichni všechno.

R1: A co je důležité děláme všichni všechny cílové skupiny. A v tom úseku zajišťujeme práci pro veškeré cílové skupiny, seniory, narkomany, zdravotně postižení.

T: Jasně, máte to oblastně. Máte tady danou nějakou oficiální strategii výkonu sociální práce, na co se zaměřujete?

R1: Máme tu hodně sociálně vyloučených oblastí, takže proti jiným městům je tu hodně nepřizpůsobivých občanů nebo hodně té romské populace, ale nemáme nikde načrtnuté, že bychom se konkrétně soustředily na toto, ale celkově ta práce je náročnější tímto.

T: Řekněme, že z oficiálního hlediska nebo nějakou oficiální strategii nemáte, ale je to zaměřené na to, co je v tu chvíli potřeba. Na tomto se nějak podílíte, když to vezmu v uvozovkách tak na tvorbě nějaké strategie, i když tady ta strategie úplně není, podílíte se na tom nějak?

R: Jako odbor určitě, jako samotní sociální pracovníci ne.

T: Máte tady nastavenou nějakou hranici minimálního výkonu sociální práce?

R: O tom nevím. Děláme sociální práci, tak jak má být.

T: Kdy jste se do projektu zapojily? Kdy jste začaly spolupracovat s novými pracovníky?

R: Začínaly jsme hned od začátku, oni měli svoji kancelář, ale byli rozdělení do našich kanceláří a hned od začátku jsme s nimi začali spolupracovat, celé oddělení.

T: Jenom se zeptám, tuhle pozici, kdy vy jste nad nimi nějakým způsobem dohlížely, kolik vás na tomto sociální odboru se jim věnovalo?

R: Celé oddělení, aby se do toho dostali, co nejdříve. Akorát děvčata, co dělají dohody o pěstounské péči, tak ty ne, protože to je jiný výkon činnosti.

T: Pěstounská péče patří do činnosti OSPODu, je to možné nebo ne?

R: Pěstounská péče jako taková ano, ale dohody to ne, může ji udělat kdokoliv, u nás to máme tak, že děvčata patří pod naše oddělení.

T: Jaké jste měly očekávání ohledně tohoto projektu, respektive prostřednictvím nových pracovníků jste s tím přišly do styku, jak na vás tento projekt působil?

R: Očekávaly jsme, že nám pomůžou s těmi klienty, se kterými se potřebovaly, aby bylo více pracováno, hlavně na sociálně vyloučené lokality. Na co jsme my jim nemohli pomoci, tak tito terénní pracovníci se jim věnovali na plno.

T: Předpokládám, že na poskytování této péče není při reálném provozu čas. Měli jste možnost se k tomuto projektu nějakým způsobem vyjádřit, ta očekávání nějak sdělit?

R1: Já ze začátku ano. Ze začátku jsem měla možnost, byl nástin projektu, jenom jsem k tomu vyjadřovala po stránce programu.

T: To bylo předtím, než projekt začal?

R1: Ano.

T: A v průběhu projektu měly jste možnost do toho mluvit?

R: V průběhu projektu určitě. My jsme se i vyjadřovaly k tomu, jakým jsou nám přínosem, měly jsme porady, pak i vedoucí oddělení, projektová manažerka, říkaly jsme, jestli to vidíme tak, či onak.

T: Dobře. Moje další otázka, jestli tato očekávání nebo vyjádření byly brány v potaz?

R: My jsme tenkrát dostaly i dotazy kvůli hodinám. V průběhu projektu jsme se pracovníky snažili navést, když byl nějaký problém, s paní vedoucí jsme to probíraly a paní vedoucí to poslala dále. Byla tam i věková kategorie. Když jsme v průběhu projektu, začaly jsme práci s klientem a ten klient dosáhne nějakého věku, ale nebudou splněny indikátory, tak jsme s nimi i, říkali jsme jim, že s klientem mohou pracovat, ale nebude to klient, který splní indikátor.

T: Jasně. Takže nějaká korekce těch nových pracovníků, nějaké usměrňování.

R: Tak.

T: Aby pracovali v rámci projektu. Z rozhovoru s paní vedoucí tady v rámci projektu vznikly letáčky, vznikly ještě nějaké další materiály?

R: Psali výstupy, byly zveřejněné ve zpravodaji sociální práce a tam byly výstupy z jednotlivých měst, konkrétní město a co se tam dělo.

T: Byly jste nějak zapojené do přípravy těch materiálů?

R: Určitě. Tady je třeba jeden z nich, pomáhaly jsme holkám.

T: Jsou to stále kolegyně?

R: Ano.

T: Jak probíhala příprava materiálů?

R: Návrhy měly, ty se buď podpořily, nebo se to upravilo.

T: Spíše mně jde o to, jestli jste na těch návrzích s někým spolupracovaly, například policie, městský úřad? Nebo zda to byl projekt čistě sociálního odboru?

R: Městská policie má své letáčky.

T: Používáte tyto materiály v rámci své činnosti?

R: Ano, určitě.

T: Je v materiálech všechno, co vám připadá důležité? Připadá vám takto ten materiál kompletní?

R: Z mého pohledu ano.

T: V rámci tohoto projektu, respektive asistence novým kolegům, plynula z toho nějaká administrativní zátěž?

R: Administrativní zátěž to nebyla, tu si dělali sami.

T: Ta činnost, kterou jste pro pracovníky prováděly, tak byly neoficiální?

R: Ano.

T: V rámci této spolupráce s novými pracovníky, vyskytly se tam nějaké problémy nebo popřípadě na komunikační bázi?

R: Ne. Ze začátku nevěděli, co mají dělat a tápali, postupně tu sociální práci začali dělat, tak, jak se má.

T: V rámci té práce jste spolupracovali s ministerstvem?

R: Paní vedoucí na ministerstvo, my ne.

T: Víte, jak spolupráce s ministerstvem probíhala?

R: Předtím než jeli na ministerstvo, tak měli zpracovat kazuistiku, pak s tím jeli na ministerstvo, prezentovali tam svoji práci.

T: A co se týče spolupráce s krajským metodikem, popřípadě sociálně-právním poradenstvím? Já nevím, jestli o tom projektu toto víte, že každá oblast na úrovni kraje měla krajského metodika,

T: Co se týče krajských porad, účastnili jste se jich?

R: My ne.

T: Ti noví pracovníci?

R: Ti jezdili na krajský úřad, jela paní vedoucí a někdo s nimi. To dělali pravidelně.

T: Teď pár otázek ohledně spolupráce s jednotlivými aktéry ve městě. Změnilo se na základě tohoto projektu vaše fungování s městským úřadem? Vidíte rozdíl ve fungování spolupráce s městským úřadem před projektem a po něm?

R: Řekla bych, že je to pořád stejné.

T: Co bylo příčinou toho, že tady ti čtyři noví pracovníci nezůstali nebo respektive, co jsme dělali rozhovor na Kladně, tak tam se ze tří zaměstnankyň staly dvě stálé.

R: My jsme měly projekt určený na dva roky, po dvou letech se to ukončilo. Víc vám k tomu řekne paní vedoucí, není to v naší kompetenci.

T: Dobře. V tom případě zpátky ke spolupráci. Jakým způsobem tady spolupracujete s poskytovateli sociálních služeb?

R: Máme docela dobrou spolupráci. Tady je městská správa sociálních služeb, organizace příspěvková města, pod tou jsou schované domovy důchodců, domov se zvláštním režimem, pak jsou to další neziskové organizace, s úřadem práce spolupracujeme, s Městskou policií, školy, lékaři, docela máme dobře nastavenou spolupráci.

T: Dokážete vyjmenovat nějaké neziskové organizace?

R: K srdci klíč, Diakonie, Oblastní charita, to jsou největší. Pak centrum duševního zdraví, nízko prahové denní centrum, Oblastní charita má nejvíce.

T: Na jakém základě vaše spolupráce funguje? Jak vypadá?

R: My jsme tady mívali schůzky s oblastní charitou, povídali jsme si o klientech, se kterými vzájemně spolupracujeme. Oblastní charita dokáže udělat něco jiného, než máme my.

T: Z rozhovoru s paní vedoucí jsem pochopil, že schůzky kvůli GDPR už nejsou. Komunitní plán zřídilo město?

R: Ano. Dělá ho projektová manažerka.

T: Vidíte ve spolupráci s těmito aktéry rozdíl před a po projektu?

R: V průběhu projektu se dá říci, že nám projektoví pracovníci suplovali charitu, protože nám dělali toho hodně. Před projektem a po projektu jsme s nimi spolupracovali nastejno.

T: Jaký je váš pohled na toto? Vnímáte to, že suplovaly práci neziskových organizací jako nadstandard?

R: On to nadstandard není.

T: V ideálním případě bys to mělo být součástí sociální práce, ale v normálním režimu řekněme, že na to není čas.

R: Tak, ano.

T: Je podle vás momentálně spolupráce s jednotlivými aktéry dobrá?

R: Určitě.

T: Co se týká nějakého sdílení informací mezi vámi a zmíněnými aktéry, to je také dostačující?

R: Myslíme si, že ano. Teď v rámci toho GDPR my moc nemůžeme komunikovat, takže v rámci toho je třeba s tou organizací komunikovat za přítomnosti klienta, klient musí souhlasit, nesmí se podávat informace, tak to tak je.

T: Jak moc vám toto komplikuje práci dodržovat všechny a nařízení GDPR, aby opravdu ten klient byl..

R: Pokud to nařízení nebylo, bylo to lepší, mohly jsme si toho více zařídit sami. Teď musíme mít klienta a jeho souhlas.

T: Vnímáte v tomto ještě nějaké další bariéry?

R: V rámci GDPR už není možné komunikovat s úřadem práce, zeptat se, mám tady klienta, je

T: V tom případě, jak to teď funguje? Přes datovou žádost?

R: Ano, písemně datovou zprávou nebo šifrovanou zprávou a je to delší. Dříve stál tu klient, něco potřeboval, zavolali jsme. Teď musíme všechno komunikovat písemně.

T: Co se dá dělat. Kolik sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Ze začátku čtyři, jedna po roce skončila, dohromady se prostřídalo pět, ale projekt byl nastavený na čtyři.

T: Dobře. Jaké byly jejich typové pozice?

R: Tři byli terénní sociální pracovníci, ta jedna, nevím, jak to tam bylo.

T: Dobře, to bude vědět paní vedoucí. Změnilo se něco s příchodem těchto nových zaměstnanců?

R: Oni mohli se klientům více věnovat.

T: V rámci toho projektu se dával určitý plán, kolik nových klientů by se mělo přivést, víte, kolik to bylo?

R: Desítky. Oni měli rozdělené na jednorázové a opakované intervence. Jednorázových přes 300.

T: Bylo vyhovující to, že jste najednou měli více času?

R: Ze začátku to pro nás nebylo vyhovující, protože jsme všechny musely zaučit. Trošku nás to brzdilo, ale pak jsme měly my více času na klienty.

T: Napadá mě, co to znamená potom? Jak byla dlouhá ta doba zaučení?

R: Půl roku.

T: Fungovaly typové pozice, minimálně u nových sociálních pracovníků?

R: Myslím, že fungovalo. Oni se domluvili, hodiny se musely vykazovat, neříkaly, že by byl u nich problém.

T: Každopádně oni jeli podle těch typových pozic.

R: Ano.

T: Víte, jak se jim to osvědčilo, jestli jim to fungovalo, když srovnám váš systém a systém typových pozic?

R: Dobře. Z mého pohledu fungovaly dobře. Jak jim to fungovalo, nevíme. Tím, že seděly zvlášť, tak to nevíme, jak to vyhodnocovaly.

T: Jasně. Dokázaly byste říci několik hlavních přínosů sociálních pracovníků?

R: Větší časová dotace na klienty. Ten klient byl komplexně zajištěn, až přepečováván, protože opravdu se jim poskytovalo to nej. Když poskytovaly ty doprovody, tak my je směřujeme na ty neúřední dny, ale oni mohli kdykoliv, i ve velký úřední den, my také, ale musíme se prostřídat. Nebyl problém.

T: Co se týče vaší pracovní zátěže, cítili jste, že máte méně práce?

R: Oni byly hlavně ve Stovkách, takže to spíše vědí vedle kolegyně. Stovky jsou oblast vyloučená lokalita, a tu má na starosti vedle v kanceláři kolegyně a ta má určitě ulehčení, protože ta opravdu mívala dost klientů.

T: Když to vezmu přímo na vás, tak ze začátku spíše více práce se zaučováním a jak šel čas, tak se to přelávalo na druhou stranu, práce bylo méně. Byla vyšší kvalita poskytované péče v rámci projektu?

R: Určitě ano.

T: Panovala přímá úměra více času, větší kvalita. Je podle vás ohledně kvality té práce s klienty potřeba něco zlepšit?

R: Nás tu brzdí to, že tu nemáme žádnou ubytovnu pro ženy, ale v sociální práci mě nic nenapadá.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob pracujete?

R: Se všemi.

T: Bylo by možné nějak je vyjmenovat?

R: Bezdomovci, alkoholici, rodiny s dětmi, staří lidé, bez přístřeší. Nebo cílová skupina, která je nezařaditelná, je to třeba pracující člověk a teď má nějaký problém.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů?

R: Myslím si, že ano, že jsme rozšířili. Když ten projekt skončil, tak ti lidé jsou pořád našimi klienty.

T: Tohle mě zajímá, kolik měli zhruba na starosti ti čtyři pracovníci klientů?

R: Myslím, že 300.

T: Po skončení projektu všichni klienti byli rozděleni mezi vás.

R: Pracovníky s koncem projektu seznámili a řekli jim tu skutečnost. Jsou to pořád stejní lidé, vracejí se.

T: Jak je to poměrově zastoupené, kolik je těch stálých?

R: To vám vůbec neřeknu.

T: Pro kterou z těchto skupin, se kterými pracujete, to bylo nejpřínosnější?

R: Nejvíce to mělo vliv na rodiny s dětmi, pak sociálně vyloučení klienti, včetně nezaměstnaných.

T: Proč to pro ně bylo?

R: Rodiny s dětmi, tam je práce kolem dospělého člověka, hodně věcí se řeší s dětmi, péče byla komplexní.

T: Máte tady nějaké preventivní aktivity?

R: Máme, dělali jsme přednášky, my dvě jsme dělaly přednášky pro seniory, zdravotně postižené, o dávkách, o které si mohou senioři pomáhat, teď tady zrovna v září bude jedna akce věnovaná seniorům a zdravotně postiženým. Je tu prevence kriminality, vydávají letáčky, dělají přednáškovou činnost ve školách, učí sebeobranu.

T: V rámci těchto preventivních činností to s těmi ostatními složkami nějak koordinujete?

R: Záleží, kdo je aktér.

T: Ještě nějaká cílová skupina je v té prevenci?

R: Rodiny s dětmi, když dostaneme nějaký podnět tak sami v rámci návštěvy v domácnosti bereme letáčky, ať je dají příbuzným, když by cokoliv potřebovaly.

T: To je v rámci depistáží?

R: Je to depistáž, máme doprovod s městskou policií, nabízíme jim, kam se obrátit o pomoc, bydlení.

T: Změnil se rozsah poskytování těchto akcí, aktivit?

R: snažíme se našim klientům tuto prevenci poskytovat průběžně.

T: Zvýšení preventivní činnosti bylo při kontaktní fázi s klienty. Jsou ve městě dostatečně prováděny preventivní aktivity, nebo vám něco chybí?

R: Myslím, že tu prevenci máme pokrytou.

T: Máte nějaké povědomí, jak tady v rámci projektu probíhala supervize?

R: Fungovalo jim to velice dobře, brali ji jako veliký přínos, naše oddělení supervizi moc nechce. My jsme tu letití pracovníci a udělat ji v tomto kolektivu je někdy těžké, ale oni byli spokojení, za celou dobu se uskutečnilo 22 individuálních konzultací. Hodně měli individuální, chválili si je, že jim to pomáhalo.

T: Oni měli skupinovou a pak měli individuální. Jak často byla supervize?

R: Mám pocit, že jednou měsíčně. To by odpovídalo.

T: Jak jsou v rámci vašeho sociálního odboru zjišťovány sociální potřeby? Třeba písemnou formou v rámci dotazníku?

R: Každý pracovník musí mít 24 h ročně nějaké vzdělávání. Máme tu pracovníci, na začátku roku se nás zeptá, o jaké vzdělání bychom měly zájem, a ona se snaží získat lektora na dané téma. Pokud nemůžeme 24 h naplnit, tak si samy dáváme návrhy, posíláme je písemně přes mail. Pak se přihlašujeme.

T: Jak jste s tímto spokojeny?

R: Jsme opravdu spokojeny.

T: Těch workshopů a zahraničních cest jste se vůbec neúčastnily?

R: Ne, vůbec. Jenom jedné případové konference.

T: Byla v rámci projektu?

R: Ano, určitě.

T: Co se týká i zahraničních cest a workshopů víte zprostředkovaně, jak s tím byly spokojeni?

R: Bylo to pro ně přínosné, byly v Rakousku, v Polsku. Seznámily se s tím, jak to tam funguje, ty informace. Byli spokojení.

T: Co se týče odbornosti, myslíte, že to zvyšovalo odbornost?

R: určitě.

T: A co třeba vliv na praxi, byl tam přímý dopad na praxi po absolvování workshopu?

R: Oni na zahraničních cestách získávali informace o sociální práci v zahraničí, pro ně to byl přínosné, udělali si obrázek, jak to tam funguje. Byli nadšení z Polska, jak tam funguje ten stan pro bezdomovce.

T: Víte, jestli v rámci tohoto poskytovali nějakou zpětnou vazbu?

R: Psali výstupy, které odevzdávali a vozili je na MPSV.

T: Jak byste celkově z vašeho pohledu zhodnotili tento projekt?

R: Jako projekt měl smysl, pomohlo nám to časově, z pohledu klientů nevím, byli asi nadšení, teď se jim tolik věnovat nemůžeme.

T: Cíle projektu byly naplněny?

R: Myslím, že ano, že ta sociálně vyloučená lokalita, že se povedlo to naplnit.

T: Je tu nějaký aspekt projektu, který je důležitý pro vás osobně?

R: Více času na svoji práci. Je pravda, že některého klienta pokryli, ale pak už bylo hroší doplnit ten indikátor. Už by bylo potřeba pracovat s jiným klientem, ale tohoto museli dotáhnout do konce, aby se hodinově splnilo.

T: Kdybyste měly možnost to změnit před začátkem projektu, tak byste to změnilly. Jsou tu nějaké přínosy projektu z hlediska rozvoje sociální práce, které přetrvaly?

R: To vám řekne projektová manažerka.

T: Jsou tyto přínosy udržitelné i po skončení projektu? To asi příliš ne z toho, co jste mně řekly. Tento stav udržet nejde při tomto personálním nastavení?

R: To nejde?

T: Co by bylo potřeba udělat, aby to přínosné bylo? Větší personální obsazení?

R: Ano.

T: rozumím. Kdyby tento projekt byl znovu, zapojily byste se do něho?

R: Na to vám neumím odpovědět, nevím.

T: Napadá vás něco, co by bylo potřeba zmínit? Co tu nezaznělo?

R: Asi nic, myslím, že jsme si popovídali obsáhle.

6.2.27 R42

T: Jak jste spolupracovala s kolegyněmi v projektu obce?

R: Učili je, jak mají sociální práci vykonávat. Oni v té sociální práci měli vzdělání, ale v té oblasti sociální práce pracovali chvíli, ale v neziskové organizaci vůbec, učili jsme je, jak a co s klienty dělat.

T: Každopádně to určitě bude chtít nějakou improvizaci, ale to nějak zvládneme. Já jenom když tak, jak to bude probíhat vzhledem k tomu, že jsme tu ve třech. Za mě by bylo ideální, kdybyste každá na tu otázku odpověděla, aby tady zazněly dva názory, jestli si rozumíme.

R: Ano.

T: Super. Začneme první otázkou. Jaká je vaše pracovní pozice tady?

R: Já jsem sociální pracovník, mám stejnou náplň práce.

T: Ještě se zeptám ohledně typových pozic, rozlišujete to tady? Jedním z cílů tohoto projektu bylo ozkoušení dvou typových pozic, konkrétně terénního sociálního pracovníka a koordinátora, vypadlo mně, jak se ta typová pozice jmenuje, ale je to osoba, která je nad těmi sociálními pracovníky, kteří jsou v terénu, a koordinuje jejich činnost.

R: My vlastně jsme terénní, ale poskytujeme i poradenství, v náplni práce máme kompletní poskytování péče, s tím, že děláme v terénu, děláme v kanceláři, děláme podle potřeby, to, co je v tu chvíli aktuální. Nad námi nikdo není, máme jenom vedoucí oddělení, paní XY.

T: Tyto typové pozice tady nemáte rozdělené, všichni děláte všechno?

R: Ano.

T: Jaká je vaše oblast, popřípadě zaměření činnosti? To jsme si řekli, všichni všechno.

R: Sociální oblast máme rozdělenou tak, že každá kancelář má nějaký terén podle oblasti, my máme nějakou oblast, vedle kancelář má nějakou, každý máme nějaký úsek města.

T: Řekněme, že z oficiálního hlediska nebo nějakou oficiální strategii nemáte, ale je to zaměřené na to, co je v tu chvíli potřeba. Na tomto se nějak podílíte, když to vezmu v uvozovkách tak na tvorbě nějaké strategie, i když tady ta strategie úplně není, podílíte se na tom nějak?

R: Někdy paní vedoucí, když je nějaký dotaz z agentury sociálního začleňování, tak my se k tomu máme vyjádřit nebo projektová manažerka.

T: Na této strategické úrovni na té tvorbě se nepodílíte.

R: My dvě jako sociální pracovnice ne, ale jako odbor ano.

T: Máte tady nastavenou nějakou hranici minimálního výkonu sociální práce?

R: Máme svoji náplň, kde máme přesně vypsané všechno, co máme dělat plus to, co je potřeba, ale nikde minimální, to asi není nikde.

T: Kdy jste se do projektu zapojily? Kdy jste začaly spolupracovat s novými pracovníky?

R: Zaškolit, program, do kterého se zapisuje, konkrétní postupy, s krajem jsme měli rozdělené postupně každá z kanceláří, pak jsme je měly na starosti jenom my dvě.

T: Jenom se zeptám, tuhle pozici, kdy vy jste nad nimi nějakým způsobem dohlížely, kolik vás na tomto sociální odboru se jim věnovalo?

R: Naše oddělení, sociální práce, nás je na oddělení 14, ale sociálních pracovníků je deset plus nahoře jedenáct.

T: Jaké jste měly očekávání ohledně tohoto projektu, respektive prostřednictvím nových pracovníků jste s tím přišly do styku, jak na vás tento projekt působil?

R: Doopravdy, na sto procent, té rodině se věnovali třeba 40 hodin, starali se o ně komplexně.

T: Předpokládám, že na poskytování této péče není při reálném provozu čas. Měli jste možnost se k tomuto projektu nějakým způsobem vyjádřit, ta očekávání nějak sdělit?

R: Ale vyjadřovaly jsme se, protože paní vedoucí konzultovala, jestli jít do toho projektu nebo ne, ptala se nás na začátku na názory, pak se rozhodlo, že ano, že tu máme hodně vyloučených lokalit a je tu potřeba více zpracovat.

T: Dobře. Moje další otázka, jestli tato očekávání nebo vyjádření byly brány v potaz?

R: Také se vyhodnocovalo, jestli je to reálné, protože tam byl určitý počet lidí, který musí být. Myslím, že jsme se v průběhu projektu vyjadřovaly, jestli je to uskutečnitelné, už si to úplně nepamatuji.

T: Jasně. Takže nějaká korekce těch nových pracovníků, nějaké usměrňování.

R: Tak.

T: Byly jste nějak zapojené do přípravy těch materiálů?

R: Určitě. Tady je třeba jeden z nich, pomáhaly jsme holkám.

T: Spíše mně jde o to, jestli jste na těch návrzích s někým spolupracovaly, například policie, městský úřad? Nebo zda to byl projekt čistě sociálního odboru?

R: My jsme to dělaly jako sociální odbor, to, co sociální odbor může poskytnout, aby lidé měli představu, co můžou u nás získat. Všechny kontakty v letáčkách jsou neziskovky, kde se lidé můžou ubytovat.

T: Používáte tyto materiály v rámci své činnosti?

R: Ano, určitě.

T: Je v materiálech všechno, co vám připadá důležité? Připadá vám takto ten materiál kompletní?

R: Určitě, jsou to věci, které děláme běžně, plus odkazy na telefonní linky.

T: V rámci této spolupráce s novými pracovníky, vyskytly se tam nějaké problémy nebo popřípadě na komunikační bázi?

R: Také si nejsem vědoma. V každém vztahu s těmi lidmi dojde k nějakým běžným záležitostem, ale nějaké problémy, ne.

T: Víte, jak spolupráce s ministerstvem probíhala?

R: Ten výstup se dával do zpravodaje.

T: A co se týče spolupráce s krajským metodikem, popřípadě sociálně-právním poradenstvím? Já nevím, jestli o tom projektu toto víte, že každá oblast na úrovni kraje měla krajského metodika, člověka na sociálně-právní poradenství na kterého se mohli v případě problémů obracet? Co se týče krajských porad, účastnili jste se jich?

R: My ne.

T: Ti noví pracovníci?

R: Ti jezdili na krajský úřad, jela paní vedoucí a někdo s nimi. To dělali pravidelně.

T: Teď pár otázek ohledně spolupráce s jednotlivými aktéry ve městě. Změnilo se na základě tohoto projektu vaše fungování s městským úřadem? Vidíte rozdíl ve fungování spolupráce s městským úřadem před projektem a po něm?

R: Řekla bych, že je to pořád stejné.

T: V tomhle případě mě napadá ještě taková podotázka. Jak je to tady s podporou sociální práce na z pohledu města, myslím vedení?

R: Myslím, že město hodně podporuje práci, myslím si, že i ten počet těch pracovníků máme docela slušný, na jiných obcích je menší, vyhoví nám, řeší ti sociálně vyloučené lokality.

T: Co bylo příčinou toho, že tady ti čtyři noví pracovníci nezůstali nebo respektive, co jsme dělali rozhovor na Kladně, tak tam se ze tří zaměstnankyň staly dvě stálé.

R: To si řešili vedoucí.

T: Dobře. V tom případě zpátky ke spolupráci. Jakým způsobem tady spolupracujete s poskytovateli sociálních služeb?

R: Máme docela dobrou spolupráci.

T: Na jakém základě vaše spolupráce funguje? Jak vypadá?

R: Mají potravinovou pomoc, dluhové poradenství. Oblasti, které my nemáme. Tím, že je tu komunitní plán, ve kterém jsou zapojené organizace. Pokud je problém, cokoliv, my organizaci kontaktujeme, co jsou schopni zajistit, co potřebují.

T: Z rozhovoru s paní vedoucí jsem pochopil, že schůzky kvůli GDPR už nejsou. Komunitní plán zřídilo město?

R: Ano. Dělá ho projektová manažerka.

T: Vidíte ve spolupráci s těmito aktéry rozdíl před a po projektu?

R: V průběhu projektu se dá říci, že nám projektoví pracovníci suplovali charitu, protože nám dělali toho hodně. Před projektem a po projektu jsme s nimi spolupracovali nastejno.

T: Na té křivce by tam byl trochu nárůst v době toho projektu?

R: V rámci toho projektu se setkávali třeba sociální pracovníci z Diakonie s naším pracovníkem z projektu a domlouvali se, aby tu práci nedělali dvakrát. Dopravdy hodně pokrývaly.

T: Jaký je váš pohled na toto? Vnímáte to, že suplovaly práci neziskových organizací jako nadstandard?

R: Je pravda, že my jsme hodně empatictí, i ti pracovníci se našli pro klienta dělat maximum.

T: V ideálním případě bys to mělo být součástí sociální práce, ale v normálním režimu řekněme, že na to není čas.

R: Tak, ano.

T: Je podle vás momentálně spolupráce s jednotlivými aktéry dobrá?

R: Určitě.

T: Jak moc vám toto komplikuje práci dodržovat všechny a nařízení GDPR, aby opravdu ten klient byl..

R: To je pravda.

T: Vnímáte v tomto ještě nějaké další bariéry?

R: Nebo se na něco zeptat, ověřit si informaci.

T: Co se dá dělat. Kolik sociálních pracovníků přišlo na základě projektu?

R: Ze začátku čtyři, jedna po roce skončila, dohromady se prostřídalo pět, ale projekt byl nastavený na čtyři.

T: Dobře. Jaké byly jejich typové pozice?

R: Tři byli terénní sociální pracovníci, ta jedna, nevím, jak to tam bylo.

T: Dobře, to bude vědět paní vedoucí. Změnilo se něco s příchodem těchto nových zaměstnanců?

R: Tím, jak tam měli indikátory, tak ta lokalita Stovky je hodně vytížená a hrozně moc pomohli těm kolegyním, protože o spoustu klientů se postarali.

T: V rámci toho projektu se dával určitý plán, kolik nových klientů by se mělo přivést, víte, kolik to bylo?

R: Přesně vám to řekne projektová manažerka.

T: Každopádně oni jeli podle těch typových pozic.

R: Ano.

T: Víte, jak se jim to osvědčilo, jestli jim to fungovalo, když srovnám váš systém a systém typových pozic?

R: To fakt nevím.

T: Jasně. Dokázaly byste říci několik hlavních přínosů sociálních pracovníků?

R: Tím, že byly v terénu, tak tam byly pořád.

T: Když to vezmu přímo na vás, tak ze začátku spíše více práce se zaučováním a jak šel čas, tak se to přelávalo na druhou stranu, práce bylo méně. Byla vyšší kvalita poskytované péče v rámci projektu?

R: Jde spíše o to, že my máme klienta, jeden s ním máme doprovod, pak si naplánujeme další. Oni tím, že u toho klienta měly splnit hodiny, tak se mu mohly věnovat a ten den jít třeba na tři místa.

T: Panovala přímá úměra více času, větší kvalita. Je podle vás ohledně kvality té práce s klienty potřeba něco zlepšit?

R: Nebo noclehárnu, nějakou službu, to nás brzdí v sociální práci. Nebo třeba pro alkoholiky, tady žádné zařízení není, když potřebujeme někde umístit alkoholika, tak musíme do jiného města, ale tam mají přednost jiní, kteří jsou v tom městě trvale hlášeni.

T: S jakými skupinami sociálně vyloučených osob pracujete?

R: Se všemi.

T: Bylo by možné nějak je vyjmenovat?

R: Každý rok to vykazujeme ve statistice, jsou to osoby ohrožené rizikovým způsobem života, oběti agrese, domácího násilí, spolupracujeme s osobami s různým stupněm omezení, v rámci našeho oddělení máme paní kurátorku, vykonáváme funkci veřejného opatrovníka, pak jsou to různí imigranti, měli jsme návrat z různých států, kdy ten člověk tam je třeba obětí násilí.

T: Podařilo se díky projektu rozšířit okruh klientů?

R: Akorát to spadá do toho obvodu, kde bydlí.

T: Tohle mě zajímá, kolik měli zhruba na starosti ti čtyři pracovníci klientů?

R: 339 klientů vstoupilo do projektu.

T: Po skončení projektu všichni klienti byli rozděleni mezi vás.

R: My máme problémovou ubytovnu Turbo, tam se nám taky všichni vrátili, řekněme, že více než polovina.

T: Proč to pro ně bylo?

R: Ti sociálně vyloučení si sami nedojdou nikam, cílem je motivovat je, začlenit je do společnosti, aby plnili to základní.

T: Máte tady nějaké preventivní aktivity?

R1: Máme, dělali jsme přednášky, my jsme dělaly přednášky pro seniory, zdravotně postižené, o dávkách, o které si mohou senioři pomáhat, teď tady zrovna v září bude jedna akce věnovaná seniorům a zdravotně postiženým. Je tu prevence kriminality, vydávají letáčky, dělají přednáškovou činnost ve školách, učí sebeobranu.

T: V rámci těchto preventivních činností to s těmi ostatními složkami nějak koordinujete?

R: Třeba klub seniorů si nás vyžádal, abychom pořádaly přednášku.

T: Ještě nějaká cílová skupina je v té prevenci?

R: Objíždějí se i bezdomovci, čas od času, to je jako prevence.

T: To je v rámci depistáží?

R: Je to depistáž, máme doprovod s městskou policií, nabízíme jim, kam se obrátit o pomoc, bydlení.

T: Zvýšení preventivní činnosti bylo při kontaktní fázi s klienty. Jsou ve městě dostatečně prováděny preventivní aktivity, nebo vám něco chybí?

R: Navíc měly akorát ty zahraniční cesty, ale v rámci práce tady to máme pokryté dobře.

T: máte nějaké povědomí, jak tady v rámci projektu probíhala supervize?

R: Oni měli supervizora, pravidelně se stýkali, pak měli s námi supervize.

T: Těch workshopů a zahraničních cest jste se vůbec neúčastnily?

R: Ne, vůbec.

T: Byla v rámci projektu?

R: Ano, určitě.

T: Co se týká i zahraničních cest a workshopů víte zprostředkovaně, jak s tím byly spokojeni?

T: A co třeba vliv na praxi, byl tam přímý dopad na praxi po absolvování workshopu?

R: Nevím. Oni na zahraničních cestách získávali informace o sociální práci v zahraničí, pro ně to byl přínosné, udělali si obrázek, jak to tam funguje. Byli nadšení z Polska, jak tam funguje ten stan pro bezdomovce.

T: Víte, jestli v rámci tohoto poskytovali nějakou zpětnou vazbu?

R1: Psali výstupy, které odevzdávali a vozili je na MPSV.

T: Jak byste celkově z vašeho pohledu zhodnotili tento projekt?

R: Myslím, že to bylo přínosné.

T: Cíle projektu byly naplněny?

R1: Myslím, že ano, že ta sociálně vyloučená lokalita, že se povedlo to naplnit.

T: Je tu nějaký aspekt projektu, který je důležitý pro vás osobně?

R: Hlavně fungování těch klientů v těch sociálně vyloučených lokalitách, i jejich fungování, děti chodily více do škol, provázali je k lékařům. Ty indikátory byly hodinami nastaveny, tak tam byla sociální práce, aby je splnily. Na začátku projektu jsme měli dát návrhy, kolik jsou schopni splnit hodin týdně, asi těch 40 hodin.

T: Co by bylo potřeba udělat, aby to přínosné bylo? Větší personální obsazení?

R: Tím, co jsme za město, tím seskupením, tím obyvatelstvem, která tu žije, a natahuje se sem, tak ta práce tady bude pořád.

T: Rozumím. Kdyby tento projekt byl znovu, zapojily byste se do něho?

R: Ten rozjezd je těžký, když nemáte člověka, který přijde z praxe, měly jsme mladé lidi, bylo výběrové řízení, než se vůbec někdo přihlásil, ta jedna rychle skončila, musely jsme někoho najít.

T: Napadá vás něco, co by bylo potřeba zmínit? Co tu nezaznělo?

R: Ne, ne.

T: Děkuji.

6.2.28 R43

T: Tak já mám před sebou scénář, který беру tak volně, takže občas si něco zapíšu, když mě to zaujme, ale spíš vás nechám povídat. Vy jste vlastně přímo účastníci toho projektu. Na jaké pozici tady teďka pracujete?

R: Teď momentálně jsem sociální pracovník pro rodiny s dětmi a do toho mám ještě agendu prostupného oddělení od roku 2009 tuším. Na téhle pozici jsme od dubna 2017, to znamená, že účastník toho projektu jsem od dubna nebo respektive od konce března a od dubna jsem přecházela tady na tuto pozici, takže ne úplně dlouho. V projektu jsem byla jako koordinátor sociální podpory.

T: To znamená jedna ta typová pozice, která tam vlastně byla jako jeden z cílů, vy jste byla ten koordinátor.

R: Jo.

T: To se rovnou zeptám, jak vám to jakoby fungovalo to typové rozdělení pozic?

R: Já jsem asi možná neměla problém tady s tou pozicí. Já jsem před tím byla sociální pracovník v roce 2016 pro zdravotně postižené a seniory. Navíc celá ta cílová skupina mi zůstala. Musela jsem si vyhledat, rozšířit klientelu. A hlavním cílem tady u nás bylo rozšíření do spádových obcí, to znamená, že během těch prvních tří měsíců bylo nakontaktování se se starosty tady těch našich obcí okolních, aby vůbec věděli, že tady je nějaký takový projekt, takže takhle jsme začali nahánět novou klientelu.

T: Měla jste nějaké očekávání od toho projektu?

R: Já vám to řeknu takhle, já hlavně nějaké očekávání jsem neměla, protože já jsem jednak tady byla strašně krátce a já jsem vlastně nastupovala v září 2016 a od ledna už jsem začala jakoby dělat na projektu. Vůbec se ke mně nedostaly ty základní informace. Nevěděla jsem třeba, nebyla jsem seznámena s výzvou, takže jsem nevěděla ani indikátory, jak jsou nastavené, co je třeba plnit, co není a od toho se hlavně odvíjely ty první tři měsíce. Furt jsem zjišťovala, co se musí plnit, jak často se musí plnit, co se má vykazovat, nemá vykazovat, takže jsme začali dělat 6 tabulek, které se zase pak dělaly jiné. Takže to byl strašný humbuk a zmatek. Víím, že jsme se těšili na první setkání na ministerstvu, kdy jsme tam nastoupili s očekáváním, že se právě dozvíme, co se jak dělá, jakou máme metodičku. Nedožvěděli. Spíš to bylo hodně o tom, že jsme si povídali, což taky bylo asi přínosné s těmi ostatními účastníky právě z jiných obcí, které taky do toho projektu byli zařazené. Spíš předávání nějakých zkušeností a tak, ale nevím, od toho ministerstva tam moc nebylo nějaké, co bychom potřebovali vidět, slyšet.

T: Měli jste nějaké očekávání v tom, že ta pomoc nebo ten vztah přijde od nich a spíš to bylo sdílení?

R: Ano.

T: V tom projektu vznikly nějaké metodické materiály. Vy jste něco vytvářeli společně? Myslím tím teďka zpravodaj nebo nějaké metodické doporučení. Já jsem četla nějaký váš článek ve zpravodaji, takže víím, že to tak je.

R: Jako ve zpravodaji asi určitě. Jestli nějaký metodický materiál, tím si nejsem jistá.

T: Většinou to byly části workshopů, kterých jste se zúčastnili, tak z toho vlastně existoval nějaký výstup, který se pak zasílal na ministerstvo, oni to zpracovávali nebo s tím stále pracují v rámci nějakého sborníku, tak se chci zeptat, jestli vy jste se podílela na něčem?

R: Já jsem byla dvakrát na workshopu v Praze a ten byl pro mě hodně přínosný, i když jsem už přešla na tu jinou pracovní pozici, protože to bylo s pracovníky Úřadu práce, se kterými v naší práci úzce spolupracujeme, tak to tuším bylo v červnu.

T: Myslím, že toho se týká ten článek v tom zpravodaji. Takže vy to máte opravdu nadstandardně nastavené tady s Úřadem práce?

R: Hm.

T: A ten druhý to byla standardy sociální práce ve veřejné správě, je to tak ten druhý workshop?

R: Nejsem si jistá, asi ano.

T: Já myslím, že ano, že jste říkala, že jste byla dvakrát v Praze, protože jiný pražský workshop tady není. Jedině, že byste byla v Hradci. Takže ještě jednou k těm výstupům toho projektu, tak se týkaly tady těch dvou oblastí?

R: Ano.

T: Jak byste hodnotila tu spolupráci s MPSV obecně?

R: Já právě nevím, jestli budu úplně objektivně to hodnotit. Pro mě bylo nešťastné to, že vlastně mám to porovnání jenom s tím začátkem, když jsem byla první 3 měsíce a i to ministerstvo se s tím tak nějak zpracovávalo to, asi taky nevěděli, jak ty obce na to budou reagovat na ta setkání. Nevím no.

T: Já vás spíš trošku navedu, protože kromě té role organizátora a facilitátora těch různých workshopů a diskuzí, setkání, které byly, tak v tom projektu vznikaly nějaké role, krajský metodik, metodická podpora nebo vlastně právník se sociální odborností, tak jestli něco z toho jste využili?

R: Já nebudu lhát, myslím, že ne.

T: Když máte nějaký kiks třeba, se kterým si nejste jistí nebo nevíte si rady, tak máte někoho, koho kontaktujete, nebo právníka, kterého kontaktujete? Nebo jak to řešíte?

R: Buď v rámci týmu rovnou, když je opravdu potřeba to řešit hned anebo pokud je to nějaký dlouhodobější případ, tak v rámci supervize.

T: Jak často máte tu supervizi?

R: Jednou za tři měsíce. Není problém v tom, kdybychom potřebovali i dřív, tak určitě není problém přes vedoucí říct, potřebujeme.

T: A míváte skupinové nebo individuální?

R: Zpravidla skupinové.

T: A kdybyste vy třeba potřebovala někdy individuální nebo chtěla?

R: Když si o ni řeknu, tak určitě není problém.

T: Co vám přináší ta supervize vám osobně?

R: Zpravidla jiný pohled, zkusit se nad tím případem pozastavit, podívat se na něj trošku jinýma očima. V tom každodenním pracovním tempu na to většinou člověk nemá čas. Ta supervize probíhá, že jsme

v místnosti, kde není telefon, že víme, že nikdo nepřijde a opravdu se nad tím můžeme reálně chvilinku zamyslet a podívat se na to očima toho klienta.

T: A třeba získáte pohled i na kolegy.

R: Jo.

T: Jakým způsobem a kdo zjišťuje vaše vzdělávací potřeby? Vy jako sociální pracovník máte povinnost naplnit určitý počet hodin v rámci roku.

R: My si stanovujeme vzdělávací plán, ne my, ale zpravidla je to i hodně na nás, s čím my přijdeme s nějakým požadavkem nebo potřebou na vzdělávání a pak to zpracovává vedoucí oddělení, dává se to vedoucí odboru a pak to schválí. Ale většinou i to lze z nás.

T: Můžete si najít i nějaké semináře, workshopy nebo co chcete a absolvovat je?

R: Horší je ta nabídka v okolí a někdy to se odvíjí dotacemi. Kolikrát zjistíme, že seminář, který by se nám líbil, tak je nákladný.

T: My jsme to označili jako workshopy, ale řekněte mi, kde jste byla na těch zahraničních pracovních cestách? Jestli mi to zaškrtnete prosím.

R: Já jsem byla jenom v Polsku.

T: V Krakově?

R: Ano.

T: Jak se vám tam líbilo? Co vás tam nejvíc v rámci toho programu zaujalo?

R: Já jsem byla ve skupince, která se přihlásila do exkurze do azylových domů, což bylo super, protože já jsem před tím působila v azylovém domě v České republice, takže jsem měla možnost tak nějak toho porovnání, jak to funguje tam a jak to funguje tady, ale myslím si, že tato služba tam zrovna nebyla odlišná, ale bylo to pro mě zajímavé, že jsem právě čekala, zda tam bude něco, nějaké know how úplně jiné, než je třeba tady.

T: Je něco, co jste si odtamtud přivezla jako dobrou zkušenost, dobrou praxi?

R: Asi teď si nevybavím, nevzpomenu.

T: A z těch odborných seminářů těch dvou, z těch workshopů třeba něco, že jste si řekla, tohle by mohlo fungovat, tohle je fajn, zkusíme to použít?

R: Tak já jsem měla právě tu výhodu, že jsem byla zrovna tady na tom semináři s Úřadem práce, že jsme vlastně my učili ty ostatní, jak to vlastně funguje tady. Takže spíš jsem si tak jako řekla, že fakt člověk musí zatnout zuby a musíme být trpěliví k lidem, kteří občas nejsou.

T: Takže je třeba hledat kompromis. Jak byste ty aktivity, které jste absolvovala, hodnotila obecně?

R: Obecně jako hodně přínosné, protože tam jsou vždycky lidé, odborníci, kteří tomu rozumí. Myslím si, že i tady to scházení, co jsme měli my tady potom v rámci toho projektu je hodně důležité. A to je jedno, jestli je to ten projekt nebo ta sociální práce.

T: Myslíte to setkávání v rámci celé republiky obcí nebo vaše?

R: Jo, to co jsme měli tady.

T: To říkala kolegyně, že vznikl vlastně podnět v rámci toho projektu, že se setkáváte vy jako odbor i v širším poli těch aktérů. Máte pocit, že ten projekt nebo ty aktivity nějakým způsobem zvýšily vaši odbornost?

R: Úplně nevím, jestli přímo ty aktivity v tom projektu, ale spíš člověka nejvíc obohatí ta zkušenost od jiného stejného kolegy v oboru.

T: Bylo něco v těch vzdělávacích aktivitách, co jste vyloženě použila jako nějaký příklad dobré praxe a vy jste to následně aplikovala s klientem? Někaký postup?

R: To si myslím, že ne. Možná je to můj vnitřní problém. Mě se některé myšlenky, některé postupy líbí ze vzdělávacích kurzů, ze školení, ze seminářů a tak, ale já s tím nejsem schopná vyjet ze svých kolejí a moc to neaplikuji potom v práci.

T: Měla jste možnost k těm všem aktivitám, které proběhly v tom projektu, dát nějakou zpětnou vazbu těm organizátorům?

R: Já si myslím, že jsme vyplňovali nějaké dotazníky.

T: Zeptám se ještě zpátky, vy jste mluvila o tom Úřadu práce a o té spolupráci, kterou s nimi máte. A jak to máte nastavené s jinými aktéry tady, co se týká výkonu sociální péče? To znamená třeba spolupráce s policií, neziskovkami nebo třeba s nějakými jinými poskytovateli sociálních služeb?

R: Tak já si myslím, že úplně se všemi. Neziskovky určitě, tam je spolupráce dobrá, protože se vždycky scházíme. Každý zástupce za danou službu tam je. Není to, že bychom dělali nějaké samostatné porady jako s neziskovkami, ale pokud je potřeba řešit nějaký případ společně, tak nikdy nebyl problém v komunikaci ani udělat si čas na nějaké jednání. S policií jsme hodně často v kontaktu i tím, že máme společnou městskou ubytovnu, takže jsme s nimi v denním kontaktu. Tady u nás v rámci odboru oddělení sociálně právní ochrany dětí řeší se děti, rodina. My se zabýváme hlavně těmi dospělými, ale v rámci i nějakého individuálního plánu pracujeme, jak s těmi rodiči, tak s těmi dětmi.

T: Třeba nemocnice nebo tak.

R: Myslím si, že tak nějak všude. Důchodáky to je to samé. Oni znají ty naše jména, znají kdo, co dělá daný člověk pro danou cílovou skupinu. Řeší se i jiná cílová skupina, problém, kontakt, komunikace.

T: Co myslíte, že tomu nejvíc pomáhá té dobré komunikaci?

R: Vždycky je to o lidech, ale já si myslím, že už je to tak nějak nastavené nějakou dobu od vedení. Stále se v tom pokračuje. Je dobré, že ten nový zaměstnanec, který přijde, je proškolený v tom. Není to tak, že by nás někdo nabádal, jak s kým máme jednat, ale víme samozřejmě, koho potřebujeme pro budoucnost a s kým prostě komunikovat musíme anebo musíme najít nějaký kompromis.

T: Dostáváte balíček dovedností. Tady máte počítač, tady stůl, židli, tady je telefonní seznam, kde je vytučněno, s kým je dobré vycházet.

R: To je hodně nadsazené.

T: Já tomu rozumím, dávám si to do kontextu, co říkala kolegyně, že tady proběhlo nějaké setkání a že se lidi domlouvají, což je klíčové ta komunikace. A přivzete ty lidi jako spoluhráče do té oblasti, takže potom se i

líp komunikuje a řeší se ty denní věci líp. Myslíte si, že se na základě toho projektu změnila spolupráce tady s těmi lidmi, že to nějak ovlivnilo vaši činnost?

R: Určitě na základě pravidelných setkání si myslím, že jsme se všechny organizace víc stmelily, semkly a asi jsme se naučily spolu komunikovat ještě víc.

T: A na jaké cílové skupiny se to nejvíc projevilo, která v rámci toho projektu byla nejvíc zasažena? Vy jste získali nějaké klienty, což byl nějaký indikátor, který byl nutný naplnit.

R: Já nevím, jestli to jsem schopná teď říct.

T: Tak třeba zkuste svůj názor.

R: Já zase sebe nejvíc opravdu vnímám rodiny s dětmi, protože tím že před tím a to jenom úzce náš odbor nebylo pravidlem, že se tady dělalo nějaké sezení, setkání a to už právě jenom v rámci našeho odboru. Takže tohle si myslím, že je určitě přínosné na těch rodinách s dětmi.

T: A ty ostatní cílové skupiny, které zasáhl ten projekt, dokázala byste je definovat? Koho tady nejčastěji máte za klienty?

R: Já nevím, proč si vždycky vybavím bezdomovce. Ale ono jich tady není úplně tolik. Je to cílovka, která mě rovnou napadne.

T: Taky pracujete nejvíc s rodinami s dětmi?

R: Hm. Ale samozřejmě tím, že jsme s kolegyní v jedné kanceláři a zastupujeme se, tak i bezdomovci.

T: A třeba senioři nebo zdravotně postižení?

R: S těmi až tolik do kontaktu nepřijdu.

T: Vyhovuje vám to, jak je to nastavené v komunikaci s Městskou policií, s neziskovkami a tak? Takový ten balíček co jste dostala?

R: Ano. Vyhovuje.

T: Ještě se zeptám na ty typové pozice zpátky, když jste vlastně říkala, že jste na začátku fungovala jako koordinátor sociálních služeb, tak jak to vnímáte to rozdělení obecně?

R: Tak mně třeba přijde teď zpětně víc přínosnější pozice toho terénního pracovníka, protože se rychleji dostane v rámci té depistáže k těm lidem, kteří potřebují pomoci. Koordinátor řeší nějaký problém a tam si myslím, že už ten problém nějakou dobu je, ten člověk je zvyklý nebo není zvyklý, ale s ním se ztotožňuje, učí se s ním pracovat, ale ten člověk, který teď hned je v situaci, kterou je potřeba řešit, tak ten teréňák si myslím, že je lepší.

T: Z těch posledních obcí většinou od toho upustily, protože došly k závěru, že jeden člověk z pohledu klienta a především jeho důvěry nebo nastavení vztahu je jako vhodnější a efektivnější. Vy jste jedni z mála, kteří ty typové pozice hodně využívají. Možná je to vzhledem k tomu, že je to v rámci té lokality, ve které jste, že pro to máte důvod. Tak ještě na tohle se zeptám, jak to vnímáte?

R: Po tom projektu tady jsou další dvě nové pracovnice, ale dá se říct, že teď jsou cílové skupiny tak rozdělené, že jsme si každá sama sobě nebo vzájemně terénním pracovníkem a i tím klíčovým pracovníkem.

My si tu klientelu umíme dohazovat vzájemně jedna druhé, ale je to zase hodně tím a to vzniklo díky tomu projektu, že je to o té komunikaci a rozšíření povědomí o tom, že hodně lidí neví, že terénní práce se vůbec vykonává. Že nejsme ti zarytí úředníci, kteří tady sedí a čekají, až někdo přijde. Hlavně kvůli tomu si myslím, takže nám ty lidi kolikrát jsou zvyklí, my ani nemusíme vystrčit paty tady odsud a jsou zvyklí nám volat a my si to rozhodíme.

T: Museli jste pro to něco udělat, aby se tohle stalo, aby ta změna jako nastala, že se dozví o tom, že tady jste? Dělali jste nějakou osvětu nebo dávali jste letáčky?

R: Letáčková metoda funguje.

T: Fakt? Co to bylo za letáčky?

R: To bylo hlavně na začátku toho projektu. Já si myslím, že jsem jeden leták vyráběla osobně. Někaké základní povědomí, aby ten člověk věděl, za kým může přijít, telefonní čísla, nabídka, aby věděli, že my můžeme přijít hlavně do té domácnosti, což se také nevědělo, že chodíme do přirozeného prostředí klientů. Dali jsme kontakt tady přímo na budovu, jenom nějaké základní činnosti a úkony, s čím můžeme pomáhat v rámci sociální práce.

T: Zafungovalo to?

R: Já myslím, že jo.

T: Jak se to poznalo?

R: Nevím. Asi nejsem schopná to změřit, ale myslím si, že jo.

T: Že jste měli třeba víc práce?

R: Jo, určitě. Jeden čas jsme měli opravdu hodně těch podnětů navíc od různých institucí, od ubytoven, lidí a tak.

T: Přirozeně když vás bylo víc, tak jste v tu chvíli měli třeba víc času na ty klienty, není to tak?

R: No. Ta práce zase tím přibývala. Terénní pracovník nám dennodenně doházela nějaké další podněty, tak si úplně nemyslím, že by bylo víc času pro klienty.

T: Nejdříve se chci zeptat, jak se domlouváte společně na tom, co tomu klientovi poskytnete a kde už třeba by si měl pomoci sám? Nebo jestli to máte nějakým způsobem definované, jestli máte nějakou koncepci, kde by byl stanoven nějaký jakoby minimální nebo maximální výkon té sociální služby?

R: To si myslím, že nemáme, protože metodiku jako takovou nemáme. Hodně se o ní mluvilo a mluví, ale stále zpracovaná není. Takže stále jedeme podle zákona o sociálních službách. Tam je všechno, co můžeme, kam až můžeme a pak to samozřejmě záleží na nějaké ochotě a vstřícnosti toho člověka, od kterého potřebujeme jako od třetího subjektu pomoci.

T: Děláte to všichni stejně tady?

R: Je to o nastavení toho člověka, na nějakých osobních vlastnostech a tak.

T: A vám to vyhovuje tak jak je to nastavené, myslím to oddělení, jak je personálně obsazené, jak jsou rozdělené ty úvazky, tak je to vyhovující?

R: Třeba teďka dám jenom příklad, který opravdu nastal v průběhu toho projektu. Já jsem se strašně těšila jako celý rok na syndrom vyhoření, který byl 4. prosince. A tím že už jsem splnila vzdělávání z hlediska projektu a i naše a úřednické, tak mi bylo sděleno, že prostě nejdu, protože už mi to nezaplatí. Tak to jsou takové jenom ukázky, že kolikrát to, co my chceme, tak se potýkáme s financováním.

T: Překážky, které tomu zabrání?

R: Jo.

T: Tak třeba to ještě přijde tady tohle to. Já se ještě zeptám na úplně zhodnocení celého toho projektu. Když se podíváte zpátky, protože vy jste skončili na konci roku, tak jak byste zhodnotila ten průběh?

R: Průběh byl občas hodně napínavý, protože to asi říkaly kolegyně přede mnou, nám se tady vystřídalo dost lidí, což taky úplně není výhoda pro tu klientelu, ale pro nás je určitě výhoda, protože tady to máme navýšené o dvě pracovní místa, když to shrnu stručně, jestli vám to stačí.

T: To stačí. Ještě jste měli takové docela ambiciózní cíle v tom projektu, které se týkaly, jednak té metodiky na těch standardech, že budete pracovat, jednak vlastně posílení jako personální a taky, jestli vlastně tohle jste naplnili, jestli máte pocit, že ty cíle, které jste si stanovili, jste naplnili?

R: Já vím o dvou cílech. Cílem bylo navýšit 2 pracovníky, to se splnilo. Cílem bylo dostat funkci nebo pozici nebo vůbec pozici sociálního pracovníka víc do spádových obcí a to si myslím, že oba cíle, o kterých vím, tak se naplnily, splnily. O metodice a tak, to se zeptejte výš.

T: V čem byl ten projekt pro vás osobně nejpřínosnější?

R: Tou spoluprací s tím množstvím organizací, institucí, které tady v okolí jsou.

T: Přímo tady ve vaší lokalitě?

R: Jo.

T: Který výstup považujete za to, co je reálné a hmatatelné považujete za nejlepší, nejpřínosnější?

R: Aby mě něco napadlo.

T: Ještě možná jo. Používáte třeba ty zpravodaje, které vychází z toho projektu?

R: Ne.

T: Tak já myslím necháme to na té spolupráci.

R: Dobře.

T: Vy jste říkala, že vlastně dva cíle jsou naplněné, to jsou ty dva pracovníci plus ta ORP nebo rozšíření v činnosti ORP. Co si myslíte, že by se mělo stát, aby to bylo udržitelné, aby to nadále takto trvalo?

R: Teď myslíte ta spolupráce?

T: Hm.

R: No, tak určitě nějaké pravidelné jednání, setkávání, což zatím funguje. Dokud toto bude dál realizováno, tak to bude pořád fungovat stejně.

T: Zapojila byste se znovu do toho projektu?

R: Ne.

T: Proč?

R: Určitě ne. Jak říkám spíš kvůli tomu úvodnímu chaosu, jestli to takto můžu nazvat. Víím, co mám dělat, nevím, co mám dělat. Myslím, že hodně věcí vyšlo jim, teď to nemyslím jenom směrem k ministerstvu, hodně věcí se tady odvíjelo i od nás, že my jsme sami nevěděli, teď jsme hledali pomoc jinde, tam jsme ji nenašli, protože ty taky samozřejmě hledali, co kde můžou, nemůžou. Už jenom kvůli tomu bych do toho nešla.

T: Že vás odradilo to počáteční, úvodní nastavení, které nebylo nějak možné spustit tak, abyste tomu rozuměla.

R: Ano.

T: Ještě mě zajímá, jestli jste to pak vnímala i později, že se tohle děje? Třeba ze strany toho MPSV, jestli se to zlepšilo?

R: Já si myslím, že postupem času jo. Od toho června dál jenom když kolegyně potom už jezdily na různá setkání, workshopy, tak nebyly nějaké negativní ohlasy.

T: Dala jste tomu šanci. Napadá vás ještě něco, na co jsem se nezeptala nebo co by mělo zaznít?

R: Ne.

T: Tak vám děkuji.

R: Já taky.

6.2.29 R44

T: Takže bych začal obecnou otázkou, jaká byla vaše pracovní pozice v projektu?

R: Tak já jsem tam byla jako terénní sociální pracovník a takový ten koordinátor. Já jsem byla jako že koordinátor. Byly tam specifikované ty pozice. Mám to rozvíjet?

T: Můžete, určitě.

R: Nám se to na té obci hodně rozvíjelo. Jen ať se nemusíte ptát podruhé. My jsme zjistili při té naší práci, protože je to malé městečko, že nám se to hodně prolínalo, my jsme to striktně nedodržovali. Kdo je kdo. Vzhledem k tomu, že vlastně kolega po roku odešel, tak jsem tam byla sama, takže ta pozice nedávala smysl. Ale i když tam byl, tak jsme zjistili, že by nebylo dobré ty lidi delegovat na dalšího pracovníka. Bylo to takové, že jsme to řešili všechno, s tím, že třeba jsme stejně konzultovali. Bylo to na dohodě mezi náma.

T: Takže podle Vás je lepší s klientem pracovat celou dobu?

R: V rámci našeho malého města nám to přišlo, že je to na základě přátelské pomoci. Řekli to tomu, komu věřili, a kdyby to měli říkat znovu...

T: Tak by to bylo citlivé?

R: Ano, a my jsme měli i kancelář spolu. Takže nám se to nevyplatilo, ale zase jsme chápali, že kdybychom byli větší, tak to má význam, někdo, kdo to bude koordinovat. Takže to je spíš náš postřeh.

T: Měli jste nějakou strategii na výkon sociální práce?

R: My jsme tam byli jako tým, když jsme potřebovali něco specifického, tak jsme angažovali paní vedoucí, ale většinu jsme zvládli společně. Navazovali jsme spolupráci se Šternberkem, snažili jsme se to dát na úroveň toho, aby se dotáhla další služba. Víím, že do teď tam ještě jezdí. Specializují se na bytové otázky, a zatím nevím, jak to je. Zatím jsem neslyšela, že by klientům hledali byt. Už asi rok s někým takhle spolupracujeme. A to bylo podle plánu od obce, podle kterého se jelo.

T: Byla nastavena minimální úroveň?

R: Určitě, minimálně tom klientovi pomoci, poradit, minimálně ho někam delegovat. Pokud to není naše intenzivní spolupráce. To byla ta nejnižší.

T: Ale standardy nemáte?

R: To nemáme, bylo to i téma schůzek v projektu, takže to je ve fázi spíš teoretické. My jsme do toho nebyli moc zapojeni, protože to bylo pro nás náročné na dopravu. Bylo super, že to bylo sbíráno od lidí, kteří s tím dělají. Že by to bylo fakt přínosné. Aby to nebylo práce pro práci, aby to navrhnul někdo, kdo vidí pod pokličku, od těch lidí, pro které je to dennodenní chléb.

T: Pak by se mohlo čerpat z toho, co funguje?

R: rozhodně je to lepší, než když to dělá někdo od stolu. My jsme si je nezaváděli, řekli jsme si, že na ty dva roky se to nechá. Pokud by k nám po projektu nikdo nepřibyl, nemělo by pro jednoho pracovníka zavádět standard.

T: A vy osobně jste byla v projektu od začátku?

R: O dva měsíce později, ale až do konce.

T: Takže jste nastoupila do jedoucího vlaku.

R: člověk se musel rozkoukat, ale dalo se to dohnat. Byla jsem nováček, nebylo to hned, že bych do toho viděla. Člověk se rozhlídl, jak to má kolega, jak to má vedoucí a co a jak má vypadat, a vzhledem k tomu, že tady to bylo pole neorané, tak se klienti zapojovali úplně sami. Nejvíce se to týkalo takových těch základních problémů, finance, bydlení, takové to kolečko, to se tam vyskytovalo.

T: Byla jste zapojená do přípravy materiálů?

R: Ano, v rámci setkávání jsme měli porady a workshopy a na těch workshopech jsme se podíleli jako obec. Měli jsme téma a na to téma jsme měli prezentace, jak je ta praxe u nás, jak různá témata vidíme. A to všechno vycházelo v těch katalogách, v tom Zpravodaji.

T: Používáte to? Ty materiály?

R: ne že bych si to listovala a podle toho pracovala, ale jako inspirace to slouží, to jádro. Kazuistiky jsou určitě zdrojem inspirací, ty jsou vždycky přínosem.

T: Co se týká administrativní zátěže, pociťovali jste nějaké zvýšené nároky.

R: asi ta tabulka, kterou jsme museli pravidelně vyplňovat, a zátěž to byla, protože toho bylo dost i bez toho. Nebylo to nějak hodně zatěžující, ale té administrativy je tu dost. Naštěstí s tímhle nám pomáhal projektový manažer. V rámci toho jak jsme měli tohohle manažera, tak to nebylo tak zatěžující. I tak jsme jí museli připravit podklady, ale to byla spíš nárazová práce, nemuseli jsme se tomu věnovat každý den. Ta administrativa přímo s projektem si myslím, že tak hrozná nebyla.

T: A co se týká spolupráce s jednotlivými aktéry, jak se vám spolupracovalo.

R: Tak co se týká spolupráce s MPSV, to bylo s naší krajskou koordinátorkou, tak to bylo hlavně mailem a pak na těch poradách, ale i jsme si volali, splnilo to očekávání. Bylo hrozně dobré na tom projektu to, že jsme se potkávali s dalšími obcemi a bylo to, že jsme viděli, jak to dělají jinde a člověk se dokázal i přiučit. Byly to náměty, jak to udělat dál. To se mi na tom hodně líbilo, že jsme se dokázali i vzájemně podpořit. Měla jsem v projektu dojem, že se jedná o ty standardy a využití toho navýšení pracovníků na obci, to myslím, že bylo nejvíc.

T: A konzultace ze strany metodika nebo právníka v projektu?

R: Ta podpora ze strany ze strany metodika určitě bylo, cítili jsme, že teď to bylo bezva, ale co pak, až to skončí. Po odborné stránce jsem je vnímala kladně, když jsem potřebovala získat nějakou informaci, bylo to odborně odpovězeno.

T: A v rámci úřadu?

R: Před realizací projektu byl sociální odbor trochu potlačovaná část. Hlavně třeba školství a tak, ale to sociální, zvláště když na chodbě čekají klienti a tak. Tak to bylo vnímáno, tak si uvědomili, že i takoví lidi tam jsou. Ale pan starosta se pak podívoval, jací tam chodí lidi, a že potřebují pomoc. Takže na té úrovni to byla osvěta, že i normálně vypadající lidi potřebují pomáhat. Možná i z toho důvodu tam bylo aspoň to jedno místo zachované, aby to nespadlo zpátky tam, kde to bylo. Kdy to tam bylo každé dopoledne pořád plné, čekali tam klidně hodinu. Takže to vnímání se hodně posunulo, díky bohům k lepšímu.

T: A vy jste čekala, že o to bude takový zájem?

R: Ne, to mě vůbec nenapadlo, že to bude takový fičák.

T: A vy jste klienty informovali?

R: My jsme vyhledávali, dávali jsme letáky, takže pak začali chodit. A my jsme byli otevřená kancelář, k nám mohli i v úterý a čtvrtek. Někdy to byly i věci mimo sociální, kdy se na nás obraceli, jakmile si nevěděli rady. Třeba něco z katastru, jak z toho platit daně a takové ty věci. Tak jsme se jim snažili pomoci, nebo je odkázat na jiný úřad, kde jaké razítko, jak to udělat a kam co poslat. Ti lidi často nemají kapacitu, aby si to sami zjistili. Často se bojí se zeptat, nebo tomu pak nerozumí, položí telefon, a řeknou, že neví.

T: Takže to byla příležitost. Jak nastavit tu hranici, aby ti pracovníci těm lidem pomáhali a na druhou stranu, aby ti lidé to uměli to dělat sami?

R: To je hodně individuální i je to o sebekontrolce. To se nedá dát do nějaké lajny, to nejde ani podchytit, někdy ty situace jsou tam zamotané, když to člověk nechává vyhnít. Ale tohle dilema je vždycky, kdy je to ještě pomoc a kdy už třeba i lenost, že si to nechají zařídit za sebe. My jsme to brali tak, že jsme malé město a že to budeme brát opravdu individuálně. My jsme tu měli i tu podporu těch 40 hodin. Ale těch lidí

opravdu hodně přibylo, a jak kolega odešel, tak už na to pak ten druhý rok nebyl takový čas. Těch krátkodobých bylo mraky, ale i těch dlouhodobých bylo hodně.

T: Jak probíhala spolupráce s dalšími aktéry? S ÚP ČR? Policií apod.?

R: Tak s úřadem práce jsme museli spolupracovat, buď nám klient nebyl schopen něco dodat, nebo naopak klient něco od pracáku potřeboval. A s tím pracákem, tam je to vždycky o těch lidech, ta spolupráce někdy nebyla úplně dobrá, mohla by být lepší. Mně připadne, že jsou takoví sami pro sebe, a i když volá sociální pracovník, tak mi nemohou nic sdělit, tak tam jsme trošku naráželi. Ale s ostatními organizacemi bez problémů. Neziskovky bez problémů, policie třeba sdělili, co mohli. Byly i společné schůzky, kde jsme se mohli zeptat, ten prostor tam byl, ale nebylo to oficiální, písemné. Ale městská policie byla hned v kanceláři vedle nás a hodně jsme spolupracovali i s asistenty prevence kriminality, kteří jsou romského původu, což pro nás bylo super, protože část našich klientů je romského původu. Takže jo, ta spolupráce tam byla dobrá. Neziskovky super, charitu jsme využívali, další neziskovky, i s nízkoprahem, s komunitním centrem pod městským úřadem. Tam byla úzká hodně dobrá spolupráce. Myslím, že je to potřeba, aby ta spolupráce byla navázaná. To potřebuje ten klient.

T: A co se týká spolupráce s ostatními úřady?

R: To bylo hlavně na základě těch workshopů, to bylo pro nás asi největším přínosem. Ten úzký kontakt s ostatními úřadama.

T: Co se týká počtu sociálních pracovníků, vnímala jste nějaké rozdíly před projektem a potom?

R: Určitě ta terénní sociální práce, která tam předtím nebyla a určitě ta podpora administrativy, protože doteď tady nebyla samostatná sociální práce. To si myslím, a to vyhledávání klientů.

T: A těch klientů jste říkala, že později bylo mnoho, takže to množství nebylo vyhovující?

R: Kdyby tam kolega zůstal, tak by to bylo vhodnější, to by ta zátěž nebyla taková. On ten kolega tam byl o dva měsíce dřív, takže už měl některé své klienty zpracované a mě naskakovali noví, takže tam ta pozice koordinátora nebyla vyhovující, protože jsme oba měli své klienty. A pak kolega odešel a bohužel se nikdo nenašel, že by tam šel jen na rok do projektu.

T: S jakými klienty jste pracovali nejčastěji?

R: Romská menšina, potom nezaměstnaní, postižení, rodiny s hodně dětma, i matky před nástupem do výkonu trestu. Bylo to pestré, alkohol, návykové látky, hmotná nouze. Dojíždění do práce, hodně lidí zůstalo bez prostředků, ono to není tak daleko od Olomouce, ale oni třeba nemají k dispozici auto, takže z odpolední směny se třeba nemají jak vrátit zpátky, a to se pak hrozně těžko řeší. Je to složitější jen v zimě. Oni se snaží, aby tam byl autobus, ale pak mají vlaky zpoždění. A pak když jsem viděla i klienty, starší ženské a teď jsem si představila, jak v té zimě v pět ráno půjdou na autobus, ale i pracovat chtějí. A jsou lidi, kteří se chtějí vyšvihnout, i když se s nimi život nemazlil. A někdo už je zvyklý, nechce nic měnit, už tak chtějí zůstat, tak ti pak tu motivaci nemají. Ale měli jsme tu i takové dvě pani, které se mi podařilo i dostat ven obce, našly si práci i bydlení. To byly i ty dobré příklady. Ale myslím, že ten projekt těm sociálně slabým fakt pomohlo. My jsme tu měli i rodiny, kde třeba malé děti byly nabádané, že když mají hlad, tak si mají v tom obchodě něco vzít, tak to bylo dobré, že jsme tady byli my, že nemuseli chodit krást.

T: A nějaké preventivní aktivity?

R: Hodně jsme se snažili s tím komunitkem, tak byly i setkání s těmi vytipovanými činžovními domy. Teda to jsou velké bytové domy. A my jsme pak pracovali i s těmi majiteli, kteří nechtěli prodlužovat smlouvy a to pokud nemáte, tak nedosáhnou na dávky. Tak tam jsme působili jako mediátoři. Potom jsme přes Romodrom přednášeli nějakou finanční gramotnost. Pak jsme vymýšleli, jak pomoci našim klientům šetřit, tak jsme udělali akci výměnu šatníku. Nejdřív jsme řekli kolegům z práce, jestli nemají něco, co už nenosí a bylo to tak, že kdo něco má, něco donese, kdo potřebuje, tak si zase něco odnese. Tak jsme se snažili a teď to po nás neziskovka převzala a to funguje. A ti klienti přijdou na tu akci a stejně pak jsme s nimi něco řešili. Tak tam mohl přijít kdokoli, tak to i snížilo bariéry mezi lidma. Tam jsou dva tábory. Pak tam byla i spolupráce se školou, ale škola není dobré místo pro setkávání. Ta generace, která tam má ty děti, už v nich je nakupena nějaká negativní emoce proti té škole. Ale rodiče tam nechtějí spolupracovat, tak tam už je to generační problém.

T: Ta společnost se tady proměňuje?

R: Ne v té paměti, to je tady dlouho a trvá nějaký čas, než si všimnou, že je to bezpečné, tam přijít. Ale myslím, že je to brzděno tím, jak to je tady zakořeněné. Takže nějaká opatření jsme zkoušeli, ale je to běh na dlouhou trať.

T: Díky. Mohu se zeptat na vzdělávání, konkrétně na supervizi?

R: Supervizi jsme měli danou každý měsíc, ale my jsme dlouho nemohli supervizora sehnat, takže víc jsme si to vybírali až ve druhé polovině. To jsme ji začali intenzivně využívat. To pak bylo delší. Ale musím říct, že je to určitě při takové práci potřeba. Je potřeba na něco přijít, něco probrat s někým, kdo není zainteresovaný. My jsme tedy měli pana supervizora, který s námi neřešil naše dilemata, naše rozpory, ale spíš to systémové věcné nastavení. Třeba jak to funguje na úřadě a tak, ale tím to nebylo tam naše, nebyla to terapie. Takže ten vnitřní přínos nebyl, ač to byla legrace a tak. Nebylo to to gró té supervize, ale to je asi těžké najít. Bylo to sice přínosné, ale takové obecné. Takže pak když mi třeba kolegyně říkaly, to je ztracený čas.

T: Vy máte i skupinové?

R: Máme, ale máme možnost i individuálních. A v projektu to bylo hlavně skupinové, tak možná proto to asi i bylo tak obecné.

T: Jakých akcí jste se v projektu účastnila?

R: Na cestách všech, ta dluhová problematika už pak ne, a pak nějaké workshopy. A pak přemýšlím, jestli tam bylo něco jiného. Myslím, že ty semináře. A pak už si asi nevzpomenu.

T: Jak ty akce hodnotíte?

R: Mně se hodně líbilo, jak tam bylo zpracování standardů činností. Bylo fajn si popovídat, kdo na to máme jaký názor. Byl prostor i na diskusi, to bylo supr. A pak ta dokumentace sociálního pracovníka, to jsem si říkala, že to bude nuda, ale my jsme pak zjistili, že každý úřad to má pojaté jinak a ta inspirace, jak by se to mohlo a nemohlo, to bylo fakt zajímavé.

T: Přispívali jste vlastním příspěvkem?

R: Jo jo, vždycky jsme dostali úkoly a pak jsme udělali prezentaci a to se pak přetvořilo do příspěvku do Zpravodaje.

T: Odnesla jste si něco, co můžete využít v práci?

R: Pro práci sociálního pracovníka určitě, člověk měl inspiraci, co může dělat jinak, vylepšit. I kontakt s ostatními, není problém si zavolat, pořešit, pokonzultovat. Jak to děláte, když už jste to zpracovávali. Je to jiné na úrovni osobního zpracování. To tak je, když jsem tady začínala, je pro vás hrozně důležité ty lidi znát. Komu zavolat, když něco potřebujete. Když vás člověk nezná, tak se to snaží většinou člověk odbýt. Takhle je to důležité, vědět, na koho se obrátit.

T: Mělo to dopad na klienty?

R: Já myslím, že určitě, ať už to jsou profesní věci, které člověk může vypilovat, tak na úrovni té motivace, aby sociální pracovník tu práci nevzdal. Aby měl pocit, že to má smysl, tak byla podporující atmosféra, mohli jsme si říct, že ty problémy řešíme všichni a to mě hrozně pomáhalo, to bylo příjemný.

T: Jak celkové hodnotíte projekt?

R: Určitě to bylo přínosný, pro obec i pro klienty samotné. Je dobře, že alespoň jedno místo bylo zachované, díky bohu za to. Cíle projektu a zájmy klientů byly naplněny. Myslím, že klient, který se na nás obrátil, opravdu mohl, byl na to čas, řešilo se to. I pro obec to mělo přínos. Bylo vidět, že se s určitou skupinou lidí něco dělá, byli vnímáni i pozitivně, že se ti lidi sami snaží něco dělat. I v tomto smyslu.

T: Je to udržitelné do budoucna? Co by se mělo stát, aby to šlo?

R: Měla by naplněna kapacita sociálních pracovníků, alespoň ty dva úvazky. Aby to bylo v měřítku toho projektu. Jinak nebude tak kvalita, obslužnost, nebude možnost těm klientům pomáhat tak, jak to bylo. Je to dané počtem těch sociálních pracovníků.

T: Šla byste do toho znovu?

R: Určitě bych doporučila, pro pracovníky i pro obec. Ta forma, kdy byly ty schůzky, ty workshopy, tak to určitě tu profesionalitu pracovníka významně pozvedlo.

T: Děkuje se za sdílení a za podnětný rozhovor.

6.2.30 R45

T: Jaká je vaše pracovní pozice?

R: Jsem sociální pracovník obce a moje oblast je terénní sociální pracovník.

T: Jaká je vaše oblast, zaměření?

R: Konkrétní činnost, jezdíme do ORP, řešíme podněty občanů, starostů a lidí, kdo zrovna zavolá, že je tam, nějaký problém. Jsem součástí týmu, i sama jezdím za klienty, když je potřeba, úplně klasická práce sociálního pracovníka na obci.

T: Jak to máte u vás obci nastavené s typovými pozicemi?

R: Co se týče typových pozic, tak jsme to na začátku dělali a pak jsme zjistili, že pro účely naší obce to pro není, u nás se to neosvědčilo. My se potřebujeme více doplňovat, nemáme to výrazné rozdělení pozic. Možná jinde ano, tam to funguje. Jinak postupujeme klasicky podle zákona o sociálních službách, poskytujeme klasické sociální poradenství, klientům pomoc s bydlením, základní dluhové poradenství, máme širokou cílovou skupinu, hodně senioři, těch lidí je hodně, lidi se zdravotním postižením a podobně.

T: Chci se zeptat, zda máte ve vaší obci nastavenou nějakou strategii výkonu sociální práce, podle které nějak pracujete?

R: Máme střednědobé plánování v rámci komunitního plánu. Samozřejmě jsou plány tříleté, které se snažíme naplňovat, spolupracujeme s obcí a dodržujeme směrnice města, žijeme v souladu s dalšími aktéry a musíme dodržovat směrnice, spolupracujeme s bytovým odborem, řešíme nájemní byty a podobně. Hodně se setkáváme s akutními krizovými situacemi těch lidí, nemají prostředky, někdo je vyhodil z bytu, mají špatný zdravotní stav a nemá se o ně, kdo by se o mě postaral, nemají příjmy, a to bydlení to je alfa omega všeho.

T: Jaká je tady úroveň nájmu?

R: Teď se zvýšil nájem na 68 Kč2, určitě s komerčními byty je to neporovnatelné, nebyla inflace, máme to ve směrnici města, samozřejmě, že nemáme sociální byty, tak to máme takto ošetřené, máme sociální byty- 8 bytů, tam se musí plnit kritéria a tam je přechodné bydlení pro lidi, než se dostanou z té situace. My jsme součástí týmu, takže pracujeme s těma lidma společně.

T: Máte nastavenou minimální úroveň SP?

R: My tady standardy nemáme, myslíte na počet nebo na kvalitu?

T: Spíš myslím na kvalitu.

R: Tak to nemáme, furt se to řeší, ale není to. Byli jsme na spoustě konferencí a řešilo se to, ale ještě to nemá výstup.

T: Přejdeme do projektu? Kdy jste nastoupila?

R:1.9 2017

T: Jaké jste měla očekávání?

R: Já jsem se chtěla zapojit do procesu, do práce po rodičovské dovolené a rozšiřovat si další vzdělání, a profesně růst, zapojit se tady do toho týmu.

T: Co je součástí vaší práce v projektu?

R: Práce s klienty, doporučený postup MPSV, dělala jsem články do Zpravodaje, revize dokumentů na sociální bydlení, dělali jsme další revize ke spoustě dalších věcí.

T: Jaká je tato příprava materiálů v rámci projektu? Děláte výstupy?

R: Ano, s vedoucím odboru, jinak to vypadlo většinou tak, že nám poslali k revizi fotodokumentaci a pak jsme to poslali zpátky a někdy jsme viděli i zpětnou vazbu, ale většinou to bylo na sociální bydlení nebo a kontrola dokumentace sociálního pracovníka. Měli jsme pracovní skupin u., udělali jsme článek a poslali to a ono to vyšlo.

T: Používáte metodické materiály ke své práci?

R: Ano, metodické postupy

T: Vnímáte v rámci toho projektu nějaké bariéry?

R: Napadlo mě jediný, my máme kancelář v centru a je to detašované pracoviště, takže ten prostor je problém.

T: Jaká byla administrativní zátěž v projektu?

R: Docela to šlo.

T: Jak se vám dařila spolupráce s MPSV? Máte ji dobře nastavenou?

R: řekla bych, že ano. Porady, konference, workshopy, spolupracovali jsme s metodikem právníkem spolupracujeme.

T: Vyhovovalo vám to nastavení?

R: Ano.

T: Jakým způsobem fungovala součinnost s metodikem?

R: Tam to bylo naprosto bez problému, tam nebyl žádný problém. Nevyužívali jsme jeho služeb moc, nevím, jestli ten krajský metodik by měl být v našem kraji, moc jsme ho nevyužívali, ani nevím, zda je pro nás.

T: Jak hodnotíte nápad typových pozic?

R: U nás se to neosvědčilo, tak nějak jsme součástí týmu a nemáme možnost to realizovat. Jsme pro se navzájem doplňovat.

T: Co supervize: Vyhovuje vám?

R: To sdílení informací je fajn, konkrétní případ probrat, ujasnit si vlastní myšlenky, vs kolegou

T: Co vzdělávání na vašem odboru a v projektu?

R: Máme roční plán a nastavení potřeb zjišťují vedoucí oddělení. Opatrovnictví a spolupráci se sociálními službami, bylo to super, hlavně dluhová problematika, to je něco, co člověk potřebuje, to bylo vždycky něco, MPSV řešilo.

T: Co pro vás bylo přínosem toho projektu?

R: Já jsem dostala práci a byla jsem součástí týmu. A taky to, že se můžu vzdělávat.

T: Co bylo přínosem pro klienty?

R: To, že je nás víc, máme víc času a jsme zástupní

T: jaké jsou výstupy projektu?

R: Konference, články, zpravodaje, zpětné vazby. My dáváme na těch poradách zpětnou vazbu a metodici to snad předávají dál, ten proces je rozsáhlý, dáváme podněty a vidět to zatím není, je to běh na dlouhou trať.

T: A to, co považujete za udržitelné v tom projektu?

R: Vzdělávání, supervize a spolupráce s MPSV, to je prostě ten základ a být součástí toho procesu a celé je to o penězích. Ta chuť tam myslím je, ale musí to být placeno z projektu.

T: Zapojila byste se znovu?

R: ANO, v případě, že bych neměla možnost být někde na dobu neurčitou. Já preferuju ten základ, tu stabilitu. To je pro mě důležité.

T: Napadá vás ještě něco?

R: Ne, řekla jsem všechno.

T: Děkuji vám za rozhovor

O INSTITUTU

INESAN (Institut evaluací a sociálních analýz) je první soukromý vědecko-výzkumný institut v oboru společenských věd založený v Česku. Jde o nezávislý subjekt, který byl založen podle pravidel stanovených Evropskou unií (Rámec Společenství pro státní podporu výzkumu, vývoje a inovací, 2014/C/198/01). Institut je výzkumnou organizací dle zákona č. 130/2002 Sb., o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací a je zapsán na Seznamu výzkumných organizací vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT). Cílem INESANu je provádět základní výzkum, aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj a šířit jejich výsledky prostřednictvím výuky, publikování nebo převodu technologií, přičemž veškerý zisk je zpětně investován do těchto činností.

Hlavními činnostmi, kterými se INESAN zabývá, jsou evaluace a sociální analýzy.

Evaluace jsou v INESANu chápány jako proces systematického sběru, zpracování a uspořádání informací, jehož cílem je racionální stanovení a objektivní měření hodnoty. Evaluace prováděné INESANem mají formu kontrolovaného šetření věcného základu (Merit) a přínosu (Worth) předmětu evaluace. Evaluace mohou zlepšit kvalitu a zvýšit účinnost prováděných programů či projektů, mohou optimalizovat proces jejich realizace a mohou přinést adekvátní a využitelnou zpětnou vazbu. V oblasti evaluací se INESAN specializuje na:

- metaevaluace (evaluace již provedených evaluací),
- evaluace intervenčních programů (hodnocení souboru opatření, jejichž cílem je změna či formování chování jednotlivců, společenských skupin či organizací).

Sociální analýzy jsou cílené na společenské problémy v rámci vytyčených prioritních tematických oblastí. INESANem prováděné analýzy obvykle zahrnují celý soubor vzájemně provázaných výzkumných aktivit; tím se sociální analýzy odlišují od běžných výzkumů. V rámci realizace sociálních analýz se pracovníci INESANu zaměřují na zkoumání vzájemné interakce vybraného problému a jeho společenského kontextu, což umožňuje analyzované problémy detailně popsat a vyhodnotit. V oblasti sociálních analýz je realizován zejména:

- primární a sekundární výzkum,
- syntetizující, komparativní a analytické studie,
- případové studie.

Mezi tematické okruhy, jejichž výzkumem se INESAN zabývá, patří eticky odpovědné chování, manažerská studia, ICT, životní prostředí a sociální témata.

Díky svému zázemí v oblasti metodologie aplikovaného společenskovědního výzkumu INESAN poskytuje také zpracování výzkumných šetření a metodologických analýz. INESAN rovněž poskytuje odborné služby při tvorbě metodických nástrojů pro evaluaci, realizuje samotná evaluační šetření, podílí se na přípravě zadávací dokumentace, poskytuje peer-review jednotlivých dokumentů vztahujících se k evaluaci a k metodologii společenskovědního výzkumu.

Publikace, expertízy, odborná stanoviska a posudky, které INESAN vydává, nejsou ovlivněny postoji donorů a zadavatelů, nýbrž obsahují nezávislý pohled expertů INESAN.



SYSTÉMOVÁ PODPORA SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBCÍCH

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA – TECHNICKÁ ZPRÁVA

INESAN

Institut evaluací a sociálních analýz

Sokolovská 351/25, 186 00 Praha 8

Tel: +420 220 190 597

E-mail: info@inesan.eu

Web: www.inesan.eu

COPYRIGHT © INESAN Všechna práva vyhrazena.

Bez předchozího písemného souhlasu je zakázána jakákoli další publikace, přetištění nebo distribuce materiálu nebo části materiálu, a to včetně šíření prostřednictvím elektronické pošty, SMS zpráv nebo zahrnutí těchto materiálů nebo jejich části do jiných dokumentů.

