

Michaela Ralbovská (MR): Jmenuji se Michaela Ralbovská. Dnešní datum je 10.3.2021. V rámci výzkumu své bakalářské práce provedu rozhovor se sociální pracovnící azylového domu v Hradci Králové. Rozhovor na základě předchozí domluvy probíhal přes online platformu Skype. Sociální pracovníce byla seznámena s tím, že bude rozhovor anonymní a její výpovědi poslouží jen pro účely bakalářské práce, s jejímž cílem byla také seznámena. Se souhlasem informantky byl rozhovor zaznamenán na diktafon. Můžeme rovnou přejít k otázce číslo jedna?

Informantka č. 3 (I3): Určitě.

MR: První otázkou, kterou jsem si pro Vás připravila je, s jakými překážkami se setkáváte při jednání se zájemkyněmi o službu?

I3: Může se stát, že když případná klientka třeba neprojevila zájem o využití našich služeb ze své vlastní vůle, ale že ji do našeho zařízení doprovodila třeba nějaká její blízká osoba, že to daná žena vnímá jako zradu ze strany té blízké osoby. V tomto případě se může stát, že případná klientka s námi odmítá komunikovat, není motivována k řešení své nepříznivé životní situace, nechce nám sdělit žádné informace, které by nám mohli napomoci například k jejímu odkázání na další pomocné služby. Já jako sociální pracovníce se jí snažím vysvětlit, že to všichni myslíme především pro její dobro a není v našem zájmu ji v žádném případě nějakým způsobem uškodit. Vzhledem k tomu, že pobyt v našem zařízení je zcela dobrovolný, nenutíme nikoho, aby naše služby využil. Případnou klientku uvědomíme o tom, že naše služby může kdykoliv využít v případě, že by se dobrovolně rozhodla svoji nepříznivou situaci řešit. V tomhle vidím možnou překážku.

MR: Takže velkou roli zde hraje to, jestli se potenciální klientka obrátí na Vaše zařízení sama a dobrovolně.

I3: Řekla bych že to hraje zásadní roli a má to velký vliv na její motivaci řešit tu svoji situaci.

MR: Když přistoupíme k otázce číslo dva, jaké jsou ve Vašem zařízení podmínky k poskytnutí sociální služby?

I3: Do našeho zařízení přijímáme ženy, které splní podmínky pro přijetí, to znamená, že musí být zletilé, prožívat nějakou nepříznivou životní situaci, kterou už nezvládají řešit vlastními silami, sociální situaci zjišťujeme a vyhodnocujeme u každé zájemkyně individuálně a v rámci sociálního šetření a mít adresu trvalého bydliště nejlépe na území Hradce Králové, ale přijímáme i ženy z celého Královehradeckého kraje. Občas přijmeme nějakou klientku i z jiného kraje, ale většinou je odkazujeme na azylové domy v blízkosti jejich bydliště, je to pak jednodušší, ale taky záleží na obsazenosti našeho zařízení. Žádosti o přijetí pak vyhodnocujeme pomocí bodů, které máme předem stanovené.

MR: S touto otázkou souvisí i otázka číslo tři a to, jaké mohou být naopak překážky, které vedou k neposkytnutí sociální služby?

I3: Stejně jako máme stanovené podmínky pro přijetí k nám do zařízení, tak máme stejně stanovená kritéria a když jsou ta kritéria naplněna, tak k tomu poskytnutí sociální služby nedojde. Službu neposkytujeme ženám bez domova, které například žádají o nějakou službu, kterou v našem zařízení nenabízíme, dále také v případě plné kapacity zařízení a pokud nepříznivý zdravotní stav klientky neumožňuje poskytnutí služby.

MR: A ke čtvrté otázce, jaké překážky se mohou objevit při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?

I3: Když uzavírám smlouvu o poskytování služby, tak já osobně jsem se ještě s žádnými překážkami nesešla, takže Vám nemůžu v tomhle ohledu nic nabídnout.

MR: I to, že se nevyskytují žádné překážky je pro účely mé práce důležité, takže můžeme rovnou přejít k otázce číslo pět, jaké se podle Vás mohou vyskytnout překážky při tvorbě individuálních plánů?

I3: Překážkou je, že klientka prostě nechce, řešit tu svojí situaci. A pak bych řekla, že se s ní nemám o čem dál bavit, protože podmínkou poskytování sociální služby je, že bude spolupracovat na řešení nepříznivé sociální situace a na naplňování individuálního plánu. Takže pokud by nechtěla ani individuální plán sepsat, tak vůbec se v podstatě sociální služba neposkytne nebo se následně ukončí.

MR: K otázce číslo šest, jaké překážky podle Vás mohou vést k nesplnění krátkodobých cílů určených v individuálním plánu?

I3: Já bych řekla, že tahle současná situace, to onemocnění covid má velký vliv na to, jestli dojde či nedojde k naplnění cílů z individuálních plánů. My jsme teď vlastně pracovníky v první linii a zajišťujeme pro naše klientky spoustu věcí, v podstatě nahrazujeme jiné instituce a v současné době je obtížné naplňovat osobní cíl klientky, kterým je například zajištění zaměstnání, protože se mohou třeba účastnit tolika pracovních pohovorů a podobně.

MR: S předchozí otázkou souvisí o otázka číslo sedm, a to jaké překážky podle Vás mohou vést k nesplnění dlouhodobých cílů určených v individuálních plánech?

I3: Já bych osobně řekla, že překážky u těch dlouhodobých cílů budou stejné jako u těch krátkodobých, nebo aspoň já se s nějakými odlišnými překážkami u dlouhodobých cílů nesetkávám.

MR: Souhlasím s tím, že krátkodobé i dlouhodobé cíle se mohou v mnoha věcech shodovat. Otázka číslo osm se týká toho, jaké jsou slabé stránky na straně sociálních pracovníků, které mohou mít vliv na naplňování cílů z individuálního plánu?

I3: Slabá stránka je, pokud sociální pracovník chce po klientce to, co ta klientka jednoznačně prostě nechce. A i když to klientka nechce, tak to stejně do toho individuálního plánu napíše. Tohle by se správně v individuálním plánu objevit nemělo, ale obecně se to stát může. Nebo pokud po klientce chce něco, co ona sama nedokáže splnit, to je v případě, kdy se nastaví nějaký nereálný cíl. Příkladem je třeba to, že se klientka chce vrátit do svého původního bytu, o který ale vlivem své situace přišla.

MR: A teď k otázce číslo 9 – Jaké překážky se mohou objevit při spolupráci s klientkami na plnění cílů z individuálních plánů?

I3: Já bych řekla, že velkou roli zde hraje ochota klientky s námi na těch cílech spolupracovat. Pokud nechce svoji situaci řešit a nechce se snažit o naplnění těch cílů, tak ji ničím nedonutíte, ani ji nesmíme do ničeho nutit. A překážkou může být lhostejnost, kdy klientce je vlastně jedno, co s ní bude dál a jestli se její situace vyřeší nebo ne.

MR: Otázka číslo deset se týká toho, jaké překážky se mohou objevit při předávání informací mezi sociálními pracovníky azylového domu o průběhu poskytování sociální služby?

I3: Zase se stávají případy takové, nevím, jestli to s tímhle má úplně souvislost, kdy vlastně, ta klientka, jasně dá najevo, že nechce, aby se ta informace, kterou sdělila třeba mně, přenesla k dalšímu pracovníkovi. Takže v tom případě jí dáváme slovo, protože jsme jako sociální pracovníci vázaní zákonem o mlčenlivost, takže ani kolegům nemůžu mnohdy sdělit informaci, kterou si ona prostě nepřeje.

MR: Hlavní je tedy respektovat přání klientky. Můžeme přejít k otázce číslo jedenáct, jakým způsobem hodnotíte ve Vašem zařízení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů?

I3: Hodnotit cíle musím v obou případech, při jejich naplnění i při jejich nenaplnění. S klientkou si společně sedneme a probereme to, co se nám naplnit povedlo a to, co se nám naopak naplnit nepovedlo, zaměříme se na to, z jakého důvodu vlastně nedošlo k naplnění těch cílů, je dobré tu klientku pochválit za to, co pro naplnění cílů udělala. Každá klientka má své vlastnosti i schopnosti, my ty její schopnosti poznáváme a víme, co byla třeba schopna udělat a neudělala a musíme nějakým způsobem to zdůvodnit, proč to neudělala.

MR: S Vaší odpovědí souvisí otázka číslo dvanáct, jaké překážky se podle Vás mohou objevit při hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů?

I3: Z každého vyhodnocování (ne)naplnění cílů sepisujeme záznam a tam není dobré psát o těch klientkách věci, o kterých bychom si mohli myslet, že jsou třeba důvodem nesplnění cílů, a protože musím dávat jednu kopii i klientce, tak pokud by si ta klientka o sobě přečetla třeba něco nepříjemného, tak může být ovlivněna její budoucí spolupráce ohledně řešení její nepříznivé sociální situace.

MR: A poslední otázka číslo třináct, s jakými překážkami se setkáváte při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?

I3: Dokumentace, nebo spíše informace o klientkách jsou zaznamenávány do počítačového programu a myslím si, že tyto počítačové programy nejsou v současné době úplně dostačující. Překážkou může být situace, kdy klientky nejsou poučeny o GDPR, o ochraně osobních údajů nebo klientkám není umožněno nahlížet do dokumentace. Některé klientky jsou občas přesvědčeny, že si k sobě můžu vzít jejich lékařské zprávy a hlídat jim termíny u lékařů. Tohle ale není úplně v mé pravomoci.

MR: Dobře, já bych Vám moc chtěla poděkovat za Váš čas a za Vaši spolupráci při zodpovídání mých dotazů.