

## **Příloha A Přepis rozhovoru s jednou z respondentek**

- Ahoj Andy, díky, že sis udělala čas.
- Jasně, v pohodě, tak jestli chceš začít, ptej se.
- Prosím tě, chtěla bych se tě zeptat, jak se klienti dozvídají o možnosti vstupu do programu SIP?
- Jo, tak klienti by se měli dozvědět o programu od MV, ale v praxi si klienti většinou vše nepřečtou nebo neví. Podepisují spoustu dokumentů a může se stát, že se o programu dozvídají až průběžně, třeba od SUZky nebo MV nebo jiných neziskovek.
- Takže když se chtějí přihlásit, jaký je celý postup?
- Klient se může přihlásit rok zpětně. Žádost se vyplní a zkontroluje. Dále se postupuje podle cenové hierarchie. Poskytovatelem je organizace, která vyhraje veřejnou zakázku, kterou MV vypíše. Nevýhodou je tady to, že se do takové veřejné soutěže může přihlásit skoro kdokoliv a v praxi se pak postupuje podle toho, jakou cenovou nabídku předloží, a ne jaké má daná organizace zkušenosti s poskytováním služby a práci s cizinci. Kdyby klientovi nevyhovovala organizace, u které je mu SIP poskytován, může organizaci změnit a přestoupit k jiné, která je v hierarchii organizací, které vyhrály veřejnou zakázku. Jsme tam my, OPU, Charita, SIMI. BFZ už to nedělá jako loni, ti odstoupili. No ale to nebyla úplně super organizace. To vůbec nefungovalo. No, sestavuje se pak s každým klientem či rodinou IP na celý rok, který se průběžně doplňuje, aktualizuje každý měsíc a hodnotí, co se podařilo a co ne. Všecko se to posílá průběžně do SUZky.
- Super, takže jsme přihlášení. Co dál? V jakých nejzásadnějších oblastech zajišťujete klientům pomoc a asistenci?
- Je to především bydlení, zaměstnání, poskytování asistence při nostrifikaci, hledání škol, doprovody na úřady, tlumočení a další věci co potřebují.
- V čem spočívá klientům poskytované odborné poradenství v oblasti bydlení?
- Takže jedna část je hledání samotného bydlení, část je pak vybavení bytu. Ceny musí odpovídat bagetu, klient musí respektovat rozpočet.
- Může si klient něco doplatit sám nad rámec?

- Víím, co myslíš, ale tohle úplně nejde, aby si něco doplatil sám nad rámec poskytovaných prostředků na jednotlivou oblast. S tím SIP nepočítá. Postupuje se podle IP, při změně se pak položky musí aktualizovat a vše posílat na SUZ ke kontrole.

- A co třeba sociální bydlení? Dá se sehnat pro klienty do začátku něco levnějšího, než co je na trhu s byty?

- No, to je skoro nemožné sehnat. Většinou si městské části poskytující soc. bydlením kladou požadavky občanství a délky pobytu v městské části, což je pro klienty nereálné splnit.

- Jak se dá z hlediska Vaší práce klientům pomoci s hledáním zaměstnání?

- Pomáháme klientům sestavovat životopisy, překládáme různé dokumenty, kterým klienti nerozumí. Největším ukazatelem je pro mě motivace klienta ve spolupráci s pracovníkem. I když se třeba to zaměstnání nejdřív nedá moc dobře najít, když vidím, že má klient snahu, přistupuju k tomu jinak. Jsem i já víc motivovaná hledat s ním dál. No a se zaměstnáním je spojena i nostrifikace a celkově problémy se vzděláním. Když je klient motivován a chce pracovat, vždycky nějakou práci najde.

- Co si představit pod poskytnutím odborného poradenství v oblasti vzdělávání a jak je to s tou nostrifikací?

- SIP nabízí 400 hodinový kurz českého jazyka. Bohužel je to dobrovolné. Hodinová dotace asi stačí k naučení se češtiny na komunikační úrovni, ale není to pro klienty úplná motivace, když to není povinné. Lepší kdyby to povinné bylo, protože u nás v ČR pak klient lépe zvládá integraci, když ovládá jazyk.

- Daří se provádět i ta nostrifikace? Slyšela jsem, že s uznáváním vzdělání je docela problém.

- Nostrifikace se docela dá. Záleží i jaký je to obor. Musí se najít podobný nebo stejný, který je v našem českém systému, jestli je na nějaké vysoké škole u nás. Mně se to s klienty docela daří. Je potřeba úředně ověřených kopií diplomů a seznamu předmětů, vše přeložené do českého jazyka a pošle se to na příslušnou vysokou školu. Někdy je problém lékařské diplomy. Klienti se ale při zamítnutí můžou odvolat k MŠMT. S tím jim taky pomáháme. Problém je většinou s odlišnými požadavky na praxi. Ale i když jim třeba tu lékařskou fakultu uznají, tak to neznamená, že můžou to povolání vykonávat. To by museli dělat atestace, další zkoušky, na to jsou zase jiná pravidla.

- OK, napadá mě, jak je to s přístupem Vašich klientů do systému státní sociální podpory a v oblasti sociálních dávek? S čím jim pomáháte?

- Když nestačí finanční zdroje klienta a není jiná možnost, tak klient žádá o sociální dávky. Nejčastěji příspěvek na živobytí, příspěvek na bydlení či doplatek na bydlení. Taky někdy rodičovský příspěvek, pomáháme ji i s vyřizováním starobních důvodů, jestliže na něj mají nárok atd. Je potřeba klientům vysvětlit i terminologii, která je jiná, než se kterou se mohli setkat ve své zemi. Jde o zjednodušení systému a vyjasnění na co určené peníze jsou. Klienta, když potřebuje, doprovázíme na úřady. Zjednodušuju to pak na to, že tohle je na bydlení, tohle na jídlo, prostě aby tomu rozuměli.

- Domluví se klient na úřadech sám nebo tam taky nějak asistujete?

- No když se nedomluví česky s úřednicí tam, tak jde hlavně o tlumočení. Záleží na jazykové vybavenosti klienta. Může se zařídit i tlumočnické SUZ resp. tlumočení, které je zajišťováno SIP, ale je potřeba časová koordinace. Taky je nás pak na úřadě dost – já, klient a ještě tlumočnick. No pracovníci, ne že by nebyli nadšení, ale je nás v té kanceláři prostě hodně. Jinak se využívají tlumočníci ze SUZky především u jazyků, které nejsou tak frekventované. U nás v poradně používáme angličtinu, ruštinu, španělštinu a dokonce jedna pracovnice umí i arabsky.

- Co nejčastěji s klienty řešíte v oblasti zdravotní péče?

- Řešíme hlavně zdravotní pojištění, vyšetření u doktorů, celkově vysvětlit systém zdravotnictví, když klient přichází z jiné země, kde ten systém není vůbec nebo je jiný. Upozorňuji i na určité výhody, které jim plynou u zdravotních pojišťoven. Některé zákroky ani nehradí veřejné zdravotní pojištění, takže je potřeba jim vysvětlit, že za takovou a takovou plombu u zubaře budou platit. Se SUZ se dá v tomto ohledu dobře komunikovat. Nově jsou zahrnuty v prostředcích i některé výjimky na lékařské zákroky či zubaře do určité částky.

- Co se stane s klientem po skončení podpůrné doby programu?

- Klient nečerpá už peníze z programu, ale zůstává v organizaci jako klient a poskytuje se mu odborné sociální poradenství jako doposud v tom, co potřebuje. Naše služby jsou zdarma. 1 rok mi ale přijde na podporu programu a samotnou integraci málo.

- Jak funguje financování celého programu SIP?

- Financování je zálohové. Jako organizace dostaneme zálohu a z toho se pak vše platí klientům SIPu. Na všechno musí být vystavena faktura, účtenka, potvrzení z bazaru atd. Může se vše platit kartou anebo cash. Na všem musí být napsána organizace, která to platila a ne klientovo jméno.

- Co je pro tebe ukazatelem dobře vykonané práce?

- Motivace klienta. Klient, který chce a je motivovaný, motivuje i mě do další spolupráce s ním při mé práci. Otázkou je, co je to vlastně úspěšná integrace?! Sociální síť klienta, přátelé, práce, bydlení, škola...?! Je dobré když klient získá sebevědomí tady žít a zapojit se na pracovní trh. Podle mě každému cizinci, který strávil kus života ve své zemi, tak mu chybí ten domov a něco z něho, na který byl zvyklý.

- Co by se dalo na programu zlepšit a ulehčilo třeba všem zúčastněným práci?

- Vždycky se dá něco změnit. Třeba změna přístupu k jazyku češtiny celkově, tím že by klienti uměli česky dříve. Mohla by být uskutečněna i smlouva s dodavatelem vybavení bytů. Rozpočet je super i to, že mají do začátku k tomu přístup, ale na druhou stranu jsou i jiné oblasti a skupiny, které by se mohly podpořit. Třeba cizinky matky samoživitelky. Nevýhodou je pořád spousta papírování. Jako plus ale beru, že se třeba dají finanční prostředky ze SIPu použít na kroužky pro děti, autoškolu (získání řidičského průkazu atd.). Celkově mě mrzí, že je tu spousta cizinců ekonomicky aktivních a je škoda, že integrace není úplně v zájmu politickém a v očích veřejnosti je to pořád jakási okrajová záležitost.

- Napadá tě, kdo z klientů by mohl být nejméně znevýhodněný při integraci u nás?

- Nejméně znevýhodněný jsou určitě starší osoby, jelikož ta adaptace na nové prostředí nemusí být tak rychlá a potom děti ve věku 13-15 let protože je vytrhnete z prostředí, kde mají kamarády a sociální zázemí a musí si zvykat v novém prostředí, kam je většinou vzali rodiče.

- Super, tak jestli tě ještě něco napadá....., díky za vyčerpávající informace a moc děkuju.

- Jasně, v pohodě, nemáš zač.