

Příloha č. 1: Osobní rozhovor autorky se sociální pracovnící z Odboru sociálních věcí a zdravotnictví města Litoměřice Bc. Klárou Vinklerovou Dis.

1. Je pro město Litoměřice důležité vědět o kolik klientů se starají NNO, které participují na komunitním plánování?

*Tak v rámci komunitního plánování si myslím, že určitě, protože se pro ně poskytují různé aktivity, ať už je to pro děti, nebo ať už je to pro seniory nebo zdravotně, tělesně postižené. Pro mě třeba jako sociálního pracovníka to asi úplně stěžejní není, pokud vyloženě ta neziskovka nepotřebuje ode mě nějakou pomoc v podobě tím, že společně hledáme bydlení pro klienty, jo, pokud poskytují třeba ještě potravinovku, nějaký ošacení, tak jako pro mě to stěžejní asi v práci není, spíš naopak. Takhle, pro mě je to důležité. Ve chvíli, kdy hledám třeba azylové bydlení pro klientku a vím, že tady v Litoměřicích nějaký možnosti jsou, tak tehdy je to pro mě důležité, abych věděla, jestli třeba mají volný kapacity nebo nemají, ale pokud se jedná třeba o SASKU, tak tam to úplně pro mě důležité asi není. Jestli mají 20 klientů, 30 klientů, pokud mi vyjdou vstříc a pomůžou mi s tím mým klientem, s kterým potřebuju, což já musím říct, že jako já mám tady skvělé zkušenosti s našimi organizacemi nebo teda organizacemi od Naděje, Charity a tak, tak si myslím, že jako pro mě to úplně stěžejní není, pro to komunitní plánování si myslím, že jo, právě proto, že se dělají ty aktivity tak, aby věděli, s kolika třeba klienty počítat potom, když se dělají různé ceny, že jo, když se dělají různé aktivity pro děti, tak i aby věděli v rámci rozpočtu, kolik financí.*

2. Konkrétněji máte přehled o kolik klientů se starají NNO z pracovní skupiny pro rodinu, děti a mládež?

*Skupiny se účastním, ale přesně, že bych věděla, kolik ty jednotlivé služby mají klientů to nevím.*

-Takže to není nějakým způsobem stěžejní?

*Určitě, určitě ne a myslím si, že to tam ani úplně nesdílíme. Určitě, kdybych se zeptala, já nevím, třeba Naděje SASKY, prosím vás, s kolika klienty plus minus, tak by mi to asi sdělili, ale nikdy jsem neměla potřebu to zjišťovat.*

3. Měli by NNO podle města poskytovat služby pouze lidem, kteří mají trvalý pobyt ve městě Litoměřice?

*Já si myslím, že určitě by tam měli být i spádové oblasti v rámci teda správního obvodu Litoměřic. Nevím přesně, jak to děvčata řeší, ale pro mě, když potom se to týká*

*jenom Litoměřic, tak třeba, když tu mám klientky z přilehlých obcí a potřebuji pro ně nějakou aktivitu, tak vím, že se dává přednost teda místním, ale je to problém, že zase na těch vesničkách není tolik aktivit například pro ty děti, aby se mohly účastnit. Takže za mě by bylo fajn, kdyby to bylo propojené, ale konkrétnější informace by vám asi předala teda kolegyňka, co se týče toho, jaký široký záběr máme v rámci teda poskytování těch služeb.*

4. Proč město Litoměřice využívá k zajišťování sociálních služeb nestátní organizace a nezajišťuje tyto služby samo?

*Tak to je docela záludná otázka. Já si myslím, že je to finančně dost nákladný ty služby provozovat, jo, nejsem z vedení města, takže nevím, jaké jsou na tyhle služby rozpočty. Co vím, tak v sociálních službách obecně se dost škrtalo, vím, že i neziskový organizace s tím mají teď problém, takže si myslím, že primárně je to z finančních důvodů, že i organizačně asi je to dost náročný vlastně nějakou tu službu mít, takže asi z tohohle důvodu je jednodušší pro město využít služeb, který třeba už existují, nehledě na to, když potom by tady se křížily třeba 3,4 SASKY, myslím si, že asi klientově by se to obsadilo, ale nevím, jestli by potom ty jednotlivý si vzájemně nelezli takzvaně do zelí.*

5. Bylo by město Litoměřice schopné poskytovat současné sociální služby v rámci KPSS bez spolupráce s NNO?

*Já si myslím, že ne.*

6. Mohli by podle Vašeho názoru NNO poskytovat současné sociální služby bez finanční podpory, které se jí od města Litoměřice dostává?

*Taky si myslím, že ne, myslím si, že město, co se týče těch služeb, je celkem šetřivý, ty služby, který jsou v síti sociálních služeb, tak si myslím, že si můžou dosáhnout na různý dotace skrze město, takže si myslím, že jako to město pro ně je důležitý, stejně tak jako pro nás jsou důležité ty služby.*

7. Jak může ovlivnit KPSS snížení, nezměnění či navýšení finanční podpory od města?

*Tak tady se přiznám, že úplně nevím, že se v té finanční stránce úplně nepohybují, přece jenom dělám spíš tu sociální práci, takže na to asi nebudu schopná odpovědět.*

8. Co musí NNO splnit, aby mohli být součástí komunitního plánování?

*Tak co vím, tak musejí být součástí sítě sociálních služeb. To je v rámci financování, ale co se týče třeba skupin, jako jsou rodina, děti, mládež atd. tak v podstatě stačí tak nějak přes manažera té skupiny se spojit a můžou spolupracovat.*

9. Je mezi NNO podílejícími se KPSS přítomna konkurence?

*Já si myslím, že konkurencí bych to úplně nenazvala. Občas jsou tam nějaký neshody, tak pořád dělají lidi s lidmi, ale myslím si, že jsou to spíš nedorozumění ne konkurence. Myslím si, že tady jako aspoň za mě tu spolupráci, když můžu hodnotit, tak opravdu, ať spolupracuji s Nadějí, s Charitou nebo s kýmkoliv jiným, tak opravdu se snaží vzájemně si pomoci.*

10. Jakými cestami komunikuje město Litoměřice s NNO?

*Takže prostřednictvím pracovníků na komunitku potom s nimi komunikujeme my jako sociální pracovníci a myslím si, že při potřebě určitě i v rámci vedoucích oddělení nebo odborů, že tam ta komunikace není problém.*

11. Je nějaká cesta, kterou byste chtěli komunikovat s NNO a není tomu tak v současnosti?

*Myslím si, že žádná není, že kdykoliv potřebujeme, tak ať telefonicky, emailově. Jako vlastně v podstatě face to face není problém se s nimi sejít, vždycky vyjdou vstříc*

12. Považujete komunikaci s NNO za dostačující?

*Za mě určitě.*

13. V čem by se mohla komunikace s NNO zlepšit?

*Za mě já nemám výtky, protože kdykoliv s nimi spolupracuji tak není problém.*

14. Jaká jsou úskalí komunikace s NNO?

*Pozn: zodpovězeno v předchozí otázce*

15. Jak často a při jakých příležitostech komunikuje město s NNO?

*Já si myslím, že primárně asi s nimi komunikujeme my jako sociální pracovníci, který pracujeme přímo s klienty, určitě s nimi budou spolupracovat sociální pracovnice OSPODU nebo potom Náhradky, která spadá teda taky pod OSPOD, ale komunitní plánování, děvčata, referentky si myslím, že taky s nimi komunikují v rámci právě různých akcí. My spíše z toho důvodu, když hledáme pro klienty aktivity, hledáme*

*bydlení, hledáme finanční pomoc atp. tak nám pomáhají, navazujeme vlastně na ty neziskovky, komunitní plánování, zase v rámci teda pořádají ty aktivity, akce pro seniory, zdravotně tělesně postižený, pro děti, rodiny s dětma, tak tam zase s nimi komunikují v rámci teda toho komunitního plánování jako takového.*

16. Cítíte ochotu ze strany NNO spolupracovat a následně spolupráci rozvíjet?

*Za mě určitě.*

17. Funguje spolupráce mezi městem Litoměřice a NNO podle Vašich představ?

*Pokud můžu hodnotit ze své spolupráce s nimi, nemůžu hodnotit teda, jak spolupracují ostatní, ale já s nimi problém opravdu nemám. Kdykoliv, cokoliv je potřeba, komunikujeme spolu primárně telefonicky, většinou ta komunikace velmi rychlá je, to, je pravda, že u mých klientů dost často potřebuji, aby ta rychlost byla. A myslím si, že když jsem se bavila i s kolegyněmi z OSPODU, tak tam ta rychlost taky je potřeba a my máme dobrou zkušenost s většinou těch pracovníků se známe osobně, takže za mě bez problémů.*

18. Vidíte nějaké nedostatky v spolupráci? Popřípadě kde?

*Já asi ne, spíš si myslím, že by bylo potřeba víc těch lidí v těch organizacích, myslím si, že mají chudáci podstavy, a i když práci dávají velmi dobře, velmi dobře spolupracují, tak si myslím, že by se jim hodili lidi další.*

19. Bylo by možné rozvinout spolupráci na současnou úroveň bez komunitního plánování?

*Já si myslím, že možná jo, ale velmi složitě, myslím si, že to komunitní plánování dělá velkou práci, aby vlastně vůbec ty lidi věděli, že ty služby jsou. Teď, co vím, tak se bude vlastně příští rok pořádat první ročník, tady vlastně sociální služby se představují nebo tak nějak, nevím přesně, jak je ten název, ale bude tam možnost, aby ty sociální služby samy sebe představily, aby se dostali do povědomí lidí. A to všechno má pod sebou komunitní plánování, takže si myslím, že tam hraje velkou roli. Asi někteří by se dozvěděli o těch službách, protože by hledali sami. Ale co mám zkušenost, tak opravdu je fajn tady to komunitní plánování mít, aby vlastně ty lidi běžný věděli o těch službách.*

20. Mohla by spolupráce s NNO fungovat i bez finanční podpory ze strany města Litoměřice?

*O tom jsme se nějak už nějak bavili, že jo.*

-Tady jde hlavně o tu spolupráci, jestli by měli chuť vlastně spolupracovat s vámi i bez té finanční datace.

*Já si myslím teda aspoň za mě, že tam dělají lidi, který by to dělali i tak, že když bychom prostě potřebovali pomoc pro ty klienty, že myslí primárně na ty klienty, že to nedělají úplně za nějakým výdělkem, což ani tam nejde, ale myslím si, že i tak by s tím městem spolupracovali.*

21. Spolupracuje město Litoměřice přímo s uživateli sociálních služeb?

*Pokud to vezmu na nás sociální pracovníky, tak ano.*

22. Jak by se spolupráce mezi městem Litoměřice a uživateli sociálních služeb dala zlepšit?

*Bylo by nás víc sociálních pracovníků. I my si myslím, že občas nebo respektive hlavně teda musím říct OSPOD, že bude dost vytížený a myslím si, že jako by to zlepšilo tím, že bychom byli víc, tak nějak víc propojený. Takhle někdy to s těmi klienty tak, že ten klient potřebuje toho jednoho pracovníka jenom sám pro sebe, jo, a v tu chvíli by bylo super, kdyby byli další 3,4. Někdy ty klienti zvládají ty věci samostatně a stačí jenom nějaká dopomoc z naší strany a v tu chvíli třeba tam už ten pracovník není tolika potřeba, tudíž ta spolupráce se líp navazuje na ty služby další, ale myslím si, že kdyby nás bylo víc, tak by to taky pomohlo. Ale nepotřebuji za mě jako nějak extra nic zlepšovat, co se týče té spolupráce.*

23. Má město zpětnou vazbu o kvalitě poskytovaných služeb od jejich uživatelů či jejich rodinných příslušníků, nebo pouze zprostředkovaně od NNO?

*Tak já osobně mám zpětnou vazbu přímo od klientů, protože navazuju na neziskovky a dál s nimi spolupracuju. To, že navážu někam dál, neznamená, že ta spolupráce se mnou končí, pokud dál chtějí se mnou spolupracovat, tak spolupracujeme a v podstatě mi třeba řeknou, jakým způsobem se třeba budu mluvit konkrétně třeba budu mluvit konkrétně o SASCE, protože tam asi těch mých klientů jde nejvíc, protože mám teda ty maminy hlavně, tak tam si myslím, že určitě mi dávají zpětnou vazbu, že jim pomáhají,*

*ať už je to třeba doučování, hledání práce a komunikuju teda i s pracovníky přímo z těch neziskovek.*

24. Má podle Vás široká veřejnost povědomí o tom, k čemu slouží komunitní plánování a že je do něj možné se zapojit?

*Já si myslím, že úplně ne, já si myslím, že tam by to možná jako osvětu chtělo.*

25. Proč je současný komunitní plán koncipován jako čtyřletý?

*Já si myslím, že tak nějak všem došlo, že za ty tři roky se nezmění něco, prostě nedají se dělat zázraky, to zaprvé. Za druhý, myslím si, že je to i ta současná situace, ta krize, ať už je to, co se týče Ukrajiny a podobně. Ať už to byl ten COVID, že jo, měl vliv, já si myslím, že tak nějak se připravují na to, že kdyby do toho zase vlezla nějaká krize, tak aby měly čas vlastně vůbec ty změny podniknout, nehledě na to, že se snaží teď ty změny udělat poměrně velký, co vím, takže asi proto si myslím, že ty čtyři roky.*

26. Ovlivnilo by komunitní plánování, kdyby plán byl sestavován na dobu kratší či delší?

*No, kdyby byl na kratší, tak si myslím, že by se nikam moc nedostaly. Za mě, protože, jak říkám, nejde dělat zázraky ze dne na den. Delší no, abychom se nedostali k těm pětiletkám, co bývaly, že jo. Nevím. Já si myslím, že teď se vyzkouší ty čtyři roky a uvidí se ten výsledek a podle toho se buďto bude prodlužovat, nebo se to nechá, tak, jak to je. Nemyslím si, že by se to zase zkracovalo, ale nejsem odborník přes tohle.*

27. Lobují členové pracovních skupin jen za své projekty nebo se snaží dosáhnout všeobecné shody?

*Tak aspoň za tu skupinu nebo za ty skupiny, kde se pohybuji já, což jsou teda osoby v přechodný krizi a pro rodiny s dětma, tak tam si myslím, že se vzájemně snažíme doplňovat a snažíme se primárně pro ty klienty vymyslet co nejlepší způsob, jak dosáhnou něčeho společného, tam právě hodnotíme, jak ta situace vůbec je a propojujeme se tam v rámci různých služeb vzájemně, takže si myslím, že jako nelobujeme jenom za ty jednotlivý svoje a vzájemně se doplňujeme.*

28. Jakým způsobem je kontrolováno, že se do komunitního plánu dostanou projekty, které jsou momentálně potřebné pro uživatele?

*Tak tenhle ten kontrolní systém vůbec neznám, takže to by byla otázka spíš na děvčata, to nebudu schopná odpovědět.*

29. V čem považujete 6. komunitní plán za lepší, než byly předchozí plány?

*Já bych to úplně neřekla, lepší. Já si myslím, že každý ten následující plán vychází z těch předchozích a nějakým způsobem se zlepšuje i v rámci toho, co se aktuálně děje, to znamená, že když bych brala plány předchozí, nemůžu říct, že jsou horší jenom proto, že teď by už nefungovaly nebo teď by ta situace byla jiná, protože ta situace se vyvíjí, to znamená, že za mě to není lepší, horší, za mě je to o tom, že se to prostě vyvíjí tak, jak se ta společnost vyvíjí, tak stejně tak ty plány nějakým způsobem postupují.*

30. Je podle Vašeho názoru dosavadní proces KPSS na uspokojivé úrovni?

*Já si myslím, že se dělá, co se může, takže já myslím, že jo, že se reaguje na ty problematiky aktuální. Jo určitě jsou problematiky, kterým se třeba dává víc prostoru, jiným zase míň, ale myslím si, že jo, že to funguje, jak by mělo, doufejme.*

31. Co by ještě napomohlo ke zlepšení úrovně KPSS?

*Já si myslím, že občas je problém ten, že se třeba ty komunitní plány dělají nějakým způsobem někdy od stolu a bylo by fajn se zeptat opravdu těch lidí, který dělají v rámci té dané skupiny, což teda teď už si myslím, že je mnohem lepší, než bylo dřív, že právě jsou ty skupiny a ty jednotlivý nápady se dostávají výš, ale pořád ta byrokracie je ještě dlouhá, než se to dostane od toho člověka, který dělá přímo s tím klientem, až nahoru, kde se teda dělá ten plán jako takový, aspoň za mě teda.*

32. Jak se kontroluje, že finance poskytované NNO na realizaci projektů v rámci KPSS jsou vynakládány hospodárně na tyto projekty a nedochází k jejich plýtvání?

*To zase jde mimo mě úplně finanční stránka.*