

Příloha č. 1: Individuální plán



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Individuální plán

Jméno uživatele: Jana

Datum narození: 1964

Platný od: 12. 02. 2019

do: 12. 08. 2019

(Platnost IP je 6 měsíců)

Příčiny vzniku současné vážné sociální situace klientky:

Jana navštěvovala střední zdravotnickou školu. Po ukončení školy pracovala jako zdravotní sestra v jesličkách, dále interna, LDN, potom jako pokojská.

Jana byla vdaná, má dvě děti. S manželem bydlela v bytě, po rozvodu se odstěhovala. Klientka říká, že za současnou vážnou sociální situaci si může sama, letitým pitím alkoholických nápojů. Naposledy žila s panem Miroslavem Novákem a spolu se intenzivně věnovali konzumaci alkoholických nápojů. Jana mi sdělila, že nebyla schopná cokoli vyřídit, proto se ocitla zcela bez finančních prostředků. Klientka byla pro špatný zdravotní stav převezena na LDN. Dále léčena na psychiatrii. Klientka uvádí, že od ledna 2018 nepoživá alkoholické nápoje, drogy a jiné omamné látky neužívá.

Klientka má lupenku, jiné zdravotní problémy nemá. Po psychické stránce se cítí dobře.

Jana nemá žádné dluhy. Pobírá sociální dávky 2200 Kč, plus byl klientce vyplacen jednorázový příspěvek 1000 Kč. Dávka byla zvýšena na 3400 Kč, částka bude vyplacena 27.02.2019.

Klientka má zájem o VPP. A dále i o zaměstnání na hlavní pracovní poměr. Sama má snahu sehnat zaměstnání. Nechce se vrátit do zdravotnictví, na tuto práci se necítí. Jinak je klientce jedno jaké bude vykonávat zaměstnání.

Obvodní lékař:

Podpis pracovníka v sociálních službách:

Podpis sociálního pracovníka:

Podpis uživatele:

1. Nemá rodný list – místo narození
2. Zájem o veřejně prospěšné práce.
3. Zájem o ubytování v azylovém domě.

Příloha č. 2

Rozhovor a uživatelkou Azylového domu Šance ve Svitavách, dne 23. 6. 2021, délka rozhovoru 50 minut.

Dobrý den, nejprve se zeptám, zda si náš rozhovor budu moci nahrát pro přesnější zpracování potřebných dat? Bude Vám to vadit? Je to v pořádku?

No, určitě si všechno nahrajte, jak potřebujete, nebudu s tím mít problém.

Super, moc děkuju. Zprvu se ještě představím. Jmenuji se Pavla Procházková a studuji Univerzitu Hradec Králové, obor sociální práce. Nyní dokončuji bakalářskou práci na téma Individuální plánování a mám ji zaměřenou právě na azylové domy. Chtěl jsem Vás poprosit o zodpovězení pár otázek. Rozhovor je anonymní a nebudete ve výzkumu nijak jmenována. Chtěla bych také říct, že na co nebudete chtít odpovídat, tak nemusíte. Pokud Vám budou nějaké otázky nepříjemné, můžeme se přesunout na jiné nebo rozhovor ukončit. Jako poslední bych asi zdůraznila to, že je pouze na Vás, co mi budete chtít sdělit a co ne. To je ode mě na úvod vše a už bych se přesunula k otázkám.

Na úvod bych Vás požádala o to, abyste mi vyprávěla o Vašem příchodu do azylového domu.

Takže mně je 57 let a v azylovém domě jsem nyní rok a pár měsíců. Jsem tady po druhé. Tenkrát mi to řekla pracovnice v tom Šternberku, jak jsem byla na psychiatrii. Ta mi to tady i zprostředkovala. Jako takhle, čekala jsem nějakou dobu, než se to tady otevře, protože se to tady otevřelo v roce 2018, přesně si pamatuju, že 2. prosince to bylo a musíte tady nějakou dobu čekat, než Vás sem vezmou. Takže jsem byla tři týdny na noclehárně, potom jsem se nastěhovala k bývalému příteli tady ve Vendolí, tam jsme se měli slepice, psy, kočky. A pes teda minulý rok umřel. To jsem se musela naučit to překonat a takhle si to říkat. Víte, já jsem pracovala na LDN a tíhnu takhle k plačtivosti. Ale žádné léky na nervy neberu, jenom na spaní, abyste si nemyslela. Moje maminka dělala v nemocnici taky, ale pak umřela v Brně na rakovinu hrtanu. Byla třicátý osmý ročník a já jak jsem ji viděla, tak to dál zkrátka nešlo. Tak jsem šla dělat do Pece pod Sněžkou pokojskou a byl pokoj. Tam se mi líbilo, protože tam jezdili děcka na lyžáky, a tak oni přijeli na týden. Udělali jsme jim švédské stoly. Takže oni si vzali jeden rohlík, jedno máslo, posnídali a my jsme mezitím šli udělat pokoje. Tam jsme vynesli koše a vyvětrali. Pak šli děti na svah dopoledne, přišli na oběd, pak zase na svah a pak se jim dělala večere. Ve středu měli společenský večer nebo nějakou diskotéku ve společenské místnosti a v sobotu jeli domů. A bylo to takový lepší všechno, ale stejně jsem se

nenaučila lyžovat. Byla jsem čtyři roky v Peci pod Sněžkou a na Sněžce jsem taky v životě nebyla. No, nakonec jsem skončila tady. Byt jsme nechali tady synovi v Lánech. Bývalý manžel má garsonku na družbě a kluk má tři pokojovák, který jsem mu přenechala a jak říkám, skončila jsem tady. No, já jsem napřed musela na noclehárnu. Tady je ta podmínka, že jste tři týdny na noclehárně a řeší se finance. Řeší se tady sociální dávky a finance, abych měla z čeho pak azylový dům platit. Zároveň jsem chodila na denní centrum. Platíme tady 120 Kč na den a noclehárna je 30 Kč. Takže ty peníze jsem fakt potřebovala zařídit. Tady to je jediný, co tady ve Svitavách je, ani v okolí toho moc není, takže jsem sem opravdu chtěla.

Na začátku to celkem šlo, ale žádná sláva to nebyla. Nejdřív mně tady vadil ten chlap, ten si tady dělal, co chtěl, to mi nebylo vůbec příjemný. Ale pak odešel a šlo to o trochu líp. Sociální pracovnice mi tady hodně pomáhala. To nemůžu říct ani popel, byla strašně milá a vstřícná. No, musela jsem na začátek mít ten test na Covid, to musíme každý měsíc. Ale teda my jsme už po očkování. To nám zařídila paní sociální. Taky jsem musela na schůzku s pracovníci a říct, jaké máme plány, zdravotní stav, co bychom chtěli a co potřebujeme. Ale to mě měla na starosti ještě jiná pracovnice, teď tady pracuje její syn. A předtím tady byli ještě takoví dva další. Těm bych mohla dělat babičku, ale ti odešli. Jinak schůzka a povídání s pracovníci to bylo hned ten první den, co jsem přišla. Přijdete, musíte si dejchnout, jestli nemáte v krvi. To tu prvně, jak jsem tady byla, nebylo, ale už to zavedli, protože často lidi chodili dost opilí. No a pak jsme začali mluvit, teda spíš jsem mluvila já. To víte, já mluvím dost květnatě, takže jsem povídala hodně já. A to, i když jsem byla na noclehárně nebo na denním centru. Tam přijdete, taky nadýcháte, můžete si tam udělat jídlo, kouknout na televizi a pak zase odejít. Ale taky se ptali na mě, co potřebuju. Šla jsem jinak ten první den za sociální pracovníci, ona se mě ptala, co bych chtěla. S čím bych potřebovala pomoc. Pak mi ukázala pokoj a to je asi všechno. Vlastně mi ještě říkala, že pak spolu něco podepíšeme, ale to jsme asi pak dělali jiný den myslím, ale nepamatuju si už přesně jaký. Tady se podívejte na fotky, to je Vedulka (uživatelka ukazuje fotografie jejich domácích zvířat).

Aha a můžete mi povědět o průběhu služby a o tom, jak to tady vypadá a vyprávět mi o spolupráci se sociální pracovníci?

No, tak se sociální pracovníci řešíme i můj psychický stav, jestli něco nepotřebuju. Já se totiž léčila na psychiatrii, to já se tajit nebudu. Takže i to jsme spolu řešili. No, setkáváme se jednou týdně. Když teda něco potřebuju, tak i vícekrát, ale jinak jednou týdně si chodíme popovídat. Já mám teda náhodou štěstí, že mi spravuje nebo ošetřuje ty peníze z toho dědictví. Já jsem si teda zřídila účet v bance, ale ještě mám peníze u ní, takže ona mi s tím pomáhá.

Potřebuju zaplatit nějaké dluhy, taky po mém příteli, které přešli na mě. Plus teda jsem platila pohřeb, s tím mi taky sociální pracovnice pomáhala. Jemu pomáhala tenkrát vedoucí ze sociálního odboru, tak i s tou se všechno řešilo. Já mám teď vlastně taky trvalý pobyt na městském úřadě, jako všichni asi tady. Víte co, tady na bráně je napsaný, že je to pro osoby sociálně vyloučené, máme to tady taky jen na rok, nemůžeme tady mít bydliště, takže mám prostě na úřadě. Ale řeknu Vám, že se mi vůbec tohle oslovení nelíbí. Mně to přijde, jak mentálně postižení. Ale abych to shrnula, tak sociální pracovnice chodila za mnou a povídala si. Ptala se mě, jak se mám, co dělám celý den a pak na tu práci a co bych chtěla dělat. Asi takhle to vypadá. Zeptá se mě, jestli jsem byla na úřadu práce, jestli jsem zdravotně na tom líp a takový věci řešíme.

Tomu rozumím, vrátila bych se ještě k tématu a poprosila Vás, abyste pokračovala ve vyprávění o tom, jak to tady probíhá?

Jako někdy to tady je strašně přísný. Třeba mi vadilo, už to tady teda nedělají, ale vadilo mi, že se nás ženských chodili ptát, jestli jsme se umyli. To mi přijde, jako už velký zásah do soukromí. Jsem ženská, takže je jasný, že se přece umeju. Ale to nám dělali jako hlavně na noclehárně. Tady na azyláku už to není. No ale, paní sociální pracovnice je moc bezvadná, vždycky mi ve všem pomůže a cokoliv potřebuju, tak mi vždy ve všem pomohla. Prvně jsem spolupracovala ještě s jinou pracovnící, ale ta byla taky moc ochotná. No, teď jsme spolu řešili hodně tu moji práci. Nebo třeba když nemám někam telefonní číslo a potřebuju ho sehnat, tak mi pomůže. Hodně probíráme taky tu moji situaci s bydlením, abych měla pak kam odejít. Ale nejdřív stejně potřebuju vyřešit tu práci, abych měla z čeho to platit a na důchod. Teď teda žiju z dědictví, které mám po tom příteli, a to mi taky hlídá ona a mluví o tom se mnou. Obecně hodně mluvíme o financích. Taky jsem si potřebovala vyřešit zdravotní stav a alergologii, takže jsem ji požádala o pomoc s tímto. Takže mě k doktorce objednala. Tu já stejně znám už z dřívějška, protože víte co. Já jsem studovala sestru a chvíli jsem to taky dělala, takže já si ji pamatuju ještě po škole. Takže jsem spíše potřebovala sehnat kontakt na ni, já ji jinak znám a vše si už zařídím. Teda já mluvím hodně nespisovně někdy, ale hold mluvím, jak mi zobák narostl, tak se když tak nezlobte.

To já se vůbec nezlobím, mluvte, jak umíte. Na mě se neohlížejte.

Jo, tak dobře. Tak já abych to dopověděla, tak já jsem studovala zdravotní sestru v Hanáckých Aténách, pokud víte, kde to je. To je Kroměříž, kdybyste nevěděla. A pak jsem šla dělat tu zdravotní sestru a odtud ji znám tu doktorku. Tam je spousta škol a dvakrát kasárny dokonce tam byly.

A můžete mi popsat, jaké jsou Vaše cíle, kterých byste chtěla v rámci sociální služby dosáhnout?

Já si hlavně musím sehnat práci, protože mám sice invaliditu prvního stupně, ale nemám odpracováno léta na důchod za posledních deset let. Takže nemám ani peníze ze sociálky a já teď teda žiju z dědictví, protože jsem zdědila po svém bývalém příteli. To mně poradila paní sociální pracovnice, že jsem s ním žila více jak šest let ve společné domácnosti. Nevzali jsme se tedy, on byl o 14 let mladší, ale měla jsme k němu takový vztah, že jsem mu dělala pečovatelku hlavně, ale zadarmo. Teď mám sehnanou práci v chráněné dílně, ale tam nemůžu teď jít pracovat, protože mě bolí nohy a záda a mám šílenou alergii a lupenku ještě. A tam potřebují, abych tam čtyři hodiny stála, a to já nezvládnu. Tuhle práci mám domluvenou od syna. Zjistil, co se tam dělá, jak to tam funguje. On na mě drží ochrannou ruku. Pak mám ještě dceru, ta pracuje v Hradci Králové. Ona tam dělá v technických službách, ale je tam v kanceláři. Má dvě děti, jednu holku ta chodí do čtvrté třídy a ta mladší do druhé. Tak jak říkám, já hlavně potřebuju to bydlení a práci. Ale nejdřív potřebuju zlepšit svůj zdravotní stav. Takže i s tím jsem chtěla pomoc. Já jsem vlastně chtěla hlavně tu práci, věděla jsem, co chci a čekala jsem, až se to tady otevře. No, s těmi cíli, jak říkáte, tak mi pomáhá paní sociální a pak vlastně úřad práce. Ten mi pomohl s prací. Jsem tam evidovaná jako uchazeč o zaměstnání. Takže i tady paní na úřadě. Oni Vám dají formuláře, najdou Vám to a dají štempl. A pak jdete na tu firmu, kam Vás pošlou. Posledně mě poslali na pohovor na úklid do Lidlu, ale tam dělat nemůžu, protože mám francouzskou holi a to těžko budu chodit po krámě s holí a mopem. Ale abych to shrnula, tak mi pomáhá paní sociální pracovnice odsud a pak na úřadě práce. Člověk musí teda spolupracovat, jak nespoupracuje, tak to tady nejsou moc nadšený a nevím, možná by mi to tady ukončili. Jsem vlastně ráda, že tu jsem. Kdybych tady nebyla, tak by to bylo špatný, asi bych musela jít bydlet jinam, nejspíše k tomu synovi. A sociální pracovnice by z toho radost neměla. Takže bych si musela najít jiné bydlení. Syn by mě asi vzal, ale stejně bych radši zůstala tady.

A odkud jste původně? Ze Svitav?

Nene, já jsem z Velkých Opatovic. Tady jsem šla za manželem.

Tak snad se Vám ve Svitavách líbí.

Ale jo, už jsem tady taky dlouho.

Tak to je ode mě všechno. Mockrát Vám děkuju za Váš čas a ochotu.

Příloha č. 3

Rozhovor se sociální pracovníci v Azylovém domě Šance Svitavy, dne 23. 6. 2021, délka rozhovoru: 30 minut.

Dobrý den, na začátek bych se zeptala, zda Vám bude vadit, pokud budu náš rozhovor nahrávat?

Ne, s tím nebudu mít problém.

Super, moc děkuji. Na úvod bych se představila tedy, jmenuji se Pavla Procházková a studuji Univerzitu Hradec Králové. Momentálně zpracovávám bakalářskou práci na téma Individuální plánování s osobami bez přístřeší a pro Vás jsem si nachystala pár otázek, které bych od Vás potřebovala zodpovědět. Rozhovor je anonymní, v práci bude uvedena pouze Vaše organizace. Můžeme začít?

Určitě můžeme, ptejte se.

Tak jako první bych se zeptala na to, jaká musí být splněna kritéria pro začátek individuálního plánování?

Momentálně musejí klienti jako první prokázat, že jsou negativní, takže musejí mít Covid test, aby se dostali sem. Tady je seznámíme poté s provozem, jak to tady chodí. Dostávají k podpisu dokument, že souhlasí, že s nimi budeme pracovat dál. Pokud u nich je tedy zájem tady být, někdy nám řeknou, že ten zájem z jejich strany není, tak potom se s nimi zasedne a povídáním se zjišťuje, jak se dostal do své životní situace, jestli má vůbec nějakou snahu, šanci, jestli se chce posunout někam jinam. Občas osoby závislé na návykových látkách to tak nemají a nechtějí se posunout. Často se stává, že chtějí být pouze skutečně jen na noclehárně. U nich je obecně problém se domluvit co a jak bude, zejména ze dne na den.

A po jak dlouhé době začnete s klientem plánovat od jeho příchodu?

Většinou, když řeknou, že souhlasí se spoluprací, tak hned ještě ten den, co přijdou. Někdy se totiž stává, že druhý den už nedojdou. Tak aby viděli, že tady z naší strany ta snaha je, že s nimi chceme ten problém řešit a pomoc jim. Po tom tedy, co nám sdělí, co mají za problém a jakým způsobem ho chtějí řešit. Je to taky proto, abychom už trochu navázali kontakt, aby viděli, že někde ten zájem o nich je.

Aha, tak to je moc fajn. Zeptám se, jak vlastně s uživatelem navazujete důvěryhodný vztah?

Tak, já když mám na starosti azylový dům, tak už přicházejí z noclehárny a denního centra. Takže už se známe a ten vztah tam je už trošku vytvořený. Jsou tu vlastně každý den, takže ten kontakt navážete tak nějak plynuje běžnou komunikací. Přijdu za nima si popovídat, dáme si venku kafe, začne se špatným nebo hezkým počasím a jak tomu klientovi je. Říkám, ten individuál, že si s ním sednete, tady na centru, kde to znají, a povídáte si. To taky hned vidíte, jestli je ochotný a ještě ho provedu ho po azylovém domě. Navíc tady mají možnost práce, takže i takhle navážete kontakt, kdy si povídáte o práci. To musím obecně říct, že je pro ně dost důležité, protože jim to dává takovou povinnost, která jim dává pocit, že začínají být trochu normální, dá se říct. To je taky důležitý.

A jak postupujete při tvorbě individuálního plánu, pokud přijde někdo, kdo si neví rady s jeho cíli a nevyšlo vám ani žádné cíle, potřeby nebo přání? Můžete mi to přiblížit?

To se stává, hodně to jsou lidi, co přijdou přímo z ulice nebo terénu nebo taková ta postarší, co hodně pijí. Takové osoby to už na půl vzdávali a říkali jen: „dopiju a umřu“. Takže tady ty individuály už začínají pomalinku, protože jsme se znali u terénu, takže jsme začínali na tom, že budou mít teplo v zimě, budete mít postel. Takže tady ten individuál začíná opravdu tím, že se mu začíná nabízet to, co je třeba pro nás normální, ale oni to nemají. Začínali jsme zkrátka tím, že se budou mít kde umýt, kde přespat na měkký posteli. Zajistily se pak postupně třeba i dávky, pravidelný přísun peněz, ze kterého mohou pak platit obědy. Takže v takových případech jde ten individuál tímto směrem. Pro nás to jsou obyčejné věci, ale je to vytáhne a pomůže jít k tomu takovému normálu, dá se říct. Takové to, ráno vstanu, umeju se. U těch postarších, kolem 50 let, tak jim říkám: „hele, když to půjde, tak co práce, zkusíme to?“ U těch mladších samozřejmě taky, ale u těch starších to je obecně problém, jak už jsou třeba dlouho zvyklí být bez ní. Takže se zjistí, jaká je tady šance na práci a postupně se snažíme společně zjistit, co by mohlo být obsahem v plánu a postupuje po kousíčkách.

To zní rozumně a nenátlakově. Co je třeba dále obsažené v individuálech?

Často chtějí lidé zprostředkovat kontakt s rodinou, ale to se ne vždy daří.

A jaké vnímáte faktory, které ovlivňují uživatele v individuálním plánování? Mám na mysli cokoli, co pomáhá uživateli ke splnění cílů nebo co ho právě např. „brzdí“ v naplňování.

Nejhorší je asi alkoholismus a potom, že jsou odnaučení toho pravidelného rytmu. Jo, takže když se tam dá ta práce, tak je složitý je dohnat, aby se pravidelně naučili vstát a uvědomit si, že něco musím. Tohle je pro ně takový to druhý nejhorší.

Dobře děkuju, a ještě něco? Můžete to v bodech shrnout?

Tak mám tady např. téměř všechny na psychiatrii. Vždycky, kdy volám paní doktorce na psychiatrii, tak ji to je už jasné. Často, jak tady lidí nepijí, tak se jim jejich psychický stav zhorší. Takže jak říkám, také alhokolismus. Máme tady i schizofrenika a pedofila. Zbavujeme i svéprávnosti, máme tady takovou holčinu. Tady se na ni rodiče hodně těžce podepsali, takže možná i rodiče nebo rodina. Tady to je zrovna teda v negativu.

To máte vlastně cílovou skupinu osob bez přístřeší, ale z Vašeho povídání usuzuju, že to je hodně rozmanité a člověk si musí poradit opravdu se vším.

Ano, je to tak. Ta cílová skupina je skutečně ve finále dost rozmanitá.

Tak já přejdu na další otázku a zeptám se, jak často konzultujete s uživatelem jeho individuální plán?

Ted budu upřímná, když to tak vezmu, tak vlastně každý den, protože vlastně, že se jedná o základní potřeby, tak to každý den proběhnu a každý den se něco řeší. Třeba co vyřídit na úřadu, léky, doktoři, co je nového co dál. A komunikujeme s nimi každý den, jestli se třeba i vykoupali, co dělali.

A kolik máte obecně klientů na azylovém domě?

Momentálně 17 klientů na azylovém domě.

Zeptám se ještě, z čeho vycházíte při stanovení cílů s uživatelem služby? Už jsme to tady trochu vlastně nakousli, ale pokud byste to mohla shrnout, co by to bylo?

Nejdříve vycházíme z těch potřeb. To jsou ty začátky, a potom, když už se trochu posune, tak dokáže říct, co by on sám chtěl dál. Většinou to je to, co oni dělají rádi. Ale jsou už schopni, když zvládnou ty základní potřeby říct, co by oni chtěli. A tím, že si člověk s nima povídá a zklidní se, tak už se to dá a dostaneme z nich třeba i něco citlivějšího.

A to je zhruba po jak dlouhé době? Že si už sami jsou schopni říct?

Zhruba to jsou ty dva až tři měsíce, co jsou na azylu. Než se to rozjede a začnou žít už ten „normální“ život a je tam pomalé vracení se do normálu. To jsou zhruba ty tři nebo dva měsíce.

To sedí i s tím, co mi obvykle říkají uživatelé při rozhovorech. Zeptám se, kdo je obvykle iniciátorem ve stanovení cílů? Z toho co jste říkala, tak odhaduji, že nejprve tedy pracovník a pak klient. Nebo tomu je jinak a případně jak?

Přesně tak, nejprve já a pak už jsou schopni sami mluvit a promluvit a říct si, co by potřebovali.

A můžete ještě v bodech shrnout, jak jsou s uživatelem nejčastěji stanoveny cíle? Už jste o tom mluvila na začátku.

Jak jsem říkala, nejprve naplnit ty základní potřeby pro život. Pak to jsou ty dávky, práce, samozřejmě bydlení, někdy také navázat kontakt s rodinou, ale tady máme skoro nulovou úspěšnost. Není se, ale čemu divit, když po x letech, co se jim támhle váleli venku a udělali průšvihy a dluhy.

A kdo rodinu kontaktuje?

Většinou se domluvíme, že když už zkusí sami prvně a ten kontakt tam není, tak to zkusím já.

Kdo obvykle pomáhá uživateli s naplněním jeho cílů?

Já, jako sociální pracovník a pak pracovníci v sociálních službách.

Děkuju, a ještě někdo další?

Tak teď hodně spolupracujeme s firmou Sportes, která nám zaměstnává lidi na veřejné práce. Jinak potom občanské poradny v oblasti dluhů klientů.

A poslední otázka, jak se postupuje, pokud uživatel ten stanovený cíl nesplní?

Tak, že to bohužel bývá ukončení. Právě zrovna dneska budu mít jedno ukončení. Tady s tím alkoholem pán těžce prohrává, i když jsme mu sehnali práci. Měl jít k lékaři na prohlídku a bohužel ani na tu se nedostavil a nepřišel mi. Tady kousek máme ubytovnu U Jitky a tam se často stahují a vím, že se zase začal stahovat tam. Takže ukončení.

A ukončení nastává i v případě, kdy si třeba stanoví, že chtějí sehnat práci, ale neseženou i přesto, že se snaží?

Takhle, tu práci my jim zajistíme, ale když vidíme, že nespolečuje, tak to ukončujeme.

A když tu službu ukončíte a bude sem znovu chtít přijít, tak musí zase projít všemi službami?

Přesně tak. A je to proto, aby si nemysleli, že když udělají průšvih, tak mi je stejně vezeme zpátky a nemusí se snažit.

Tak to je ode mě všechno. Mockrát Vám děkuji, že jste mi věnovala čas a ochotně na všechno odpověděla.