

## Rozhovor 1 10.05.2023

- **Jaká je vaše role ve vedení centra a jaké jsou vaše hlavní povinnosti?**
- Zástupce vedoucího oddělení sociálních služeb. Povinnosti, máme takovou práci, abych byla upřímná, že je nemůžete jmenovat hned zkraje. Ale hlavně je to koordinace a dohled nad prací odboru sociální pomoci, protože v tuto chvíli nemáme vedoucího odboru.
- **Jaké jsou konkrétní úkoly vašeho oddělení? Co děláte?**
- Naše sociální oddělení je velmi rozsáhlé, je rozděleno na překladatele, kteří vždy vyjíždějí za klientem, aby mu pomohli v různých případech - na úřadu práce, překlady v nemocnicích, překládáme také dokumenty přímo v naší kanceláři (ne ověřené notářem). Teď budeme pomáhat i českým školám, požádali nás o překlad testů pro jejich studenty z češtiny do ukrajinštiny. Většinou ale máme překladatele, kteří jezdí do různých státních institucí. I my (na sociálním odboru) máme psychology, psychosociální podporu na místě, ale někdy i na cestách - protože jsme už měli těžké situace v rodinách. Dále máme právníka, případně právní otázky týkající se legislativy Ukrajiny a České republiky. Může klienta někde i neoficiálně zastupovat (psaní dopisů). A největší počet sociálních pracovníků, šest sociálních pracovníků a dva case manažeři. Sociální pracovníci řeší všechny otázky týkající se, registrace postižení, umístění ve škole, úřadu práce, pak hledáme bydlení, pomáháme se stěhováním. Nyní jsou naše hlavní požadavky: škola, bydlení, práce. Case manažeři jsou stejní jako sociální pracovníci, ale zabývají se konkrétními rodinami do hloubky. Když vidíme, že rodina má kritičtější potřeby nebo je třeba jí věnovat více našeho času, přechází k case managerovi. Ti vedou rodinu delší dobu a dohlížejí na to, aby byly splněny všechny stanovené úkoly - hledání bydlení a stěhování, hledání práce atd.
- **Používáte v rámci sociálního oddělení nějaký software? Například kalendář Google, Excel, Outlook?**
- Používáme spoustu věcí, můžeme začít s outlookem v celé organizaci, všichni máme firemní e-maily, sdílené a oddělené kalendáře, vše je prakticky v outlooku, máme firemní microsoft na ochranu všech dat, jsme na to velmi opatrní. Pracujeme pouze v outlooku, pouze na firemních počítačích, máme pracovní telefony, vše je velmi silně chráněno. A máme ještě druhý systém - databázi Mriya, kterou vytvořili naši programátoři, abychom mohli řídit tok lidí. V té databázi jsou označeny osobní údaje klienta (vidí je jen administrativní pracovníci), vidíme, jakou službu člověk v našem středisku dostává, to vše jsme vytvořili proto, abychom vyloučili situace, kdy lidé zneužívají naši pomoc a (například) se snaží získat humanitární pomoc několikrát pro jednoho člověka a podobně. Počínaje zdravotním střediskem ve Václaváku jsme tedy sledovali, kdo a jak často k nám přišel a kolik (humanitární pomoci) obdržel. Pak jsme to rozšířili i na služby, někteří lidé přicházejí jen tak z nudy, nepotřebují pomoc psychologa nebo právníka
- **Částečně jste již odpověděli i na mou další otázku - máte nějaký mechanismus pro sledování plnění úkolů?**
- Máme systém hlášení a bereme ho velmi vážně. Máme speciální tabulku, kde vidíme, proč nás chce klient kontaktovat, vidíme, zda tuto službu dostal, a také vidíme komentáře zaměstnance s tím, co pro klienta udělal. U každého klienta máme dotazník a vidíme, v čem jsme mu mohli nebo nemohli pomoci. Máme také týdenní reporty, kvartální reporty a mnoho dalších. Snažíme se sledovat zpětnou vazbu od lidí. Máme koordinátora centra, projektového manažera a člověka, který se zabývá monitoringem a sbírá všechna data. V týdenních a měsíčních zprávách máme také řádek, kam píšeme zpětnou vazbu od zaměstnanců, jak bychom mohli zlepšit efektivitu centra.
- **Vidíte v současné době v projektu nějaké slabé stránky? Plánujete na něčem v budoucnu zapracovat?**

- V práci centra nebo konkrétně v mé práci?
- **V práci centra**
- Prvním aspektem je filtrování lidí. Nečekali jsme, že lidé budou asistenci zneužívat v takovém množství, musíme ji kontrolovat a neustále v systému něco měnit, ne všem zaměstnancům se to líbí, stejně tak je to s výkazy, mnoha našim zaměstnancům se to nelíbí, ale je to v našich podmínkách téměř jediný způsob, jak sledovat efektivitu práce. Také se naše práce neustále mění kvůli zákonům, například co se týče bydlení, měli jsme systém na vyhledávání bydlení, ale od července 2023 se změnil zákon a nyní se nebudou hradit kompenzace majitelům bytů, kde uprchlíci bydlí, a naše databáze pro vyhledávání bydlení prostě mizí a musíme vymýšlet něco nového.
- **Máte nějaké nápady na zlepšení centra? Případně plány do budoucna?**
- Nápadů je hodně. Snažíme se například zavést supervizi proti vyhoření pro sociální pracovníky na sociálním odboru. Budou se konat alespoň jednou týdně v pracovní době. Také bych si přála, abychom byli více propojeni s českými státními institucemi, je velmi důležité s nimi spolupracovat, protože všichni děláme společnou věc.
- **Státními strukturami myslíte Úřad práce nebo něco jiného?**
- Ano, Ministerstvo vnitra, vízová centra a spolupráce s nemocnicemi by byly velmi potřebné. Další projekt do budoucna, už teď máme průběžné vzdělávání sociálních pracovníků, máme akreditované sociální pracovníky, absolvují kurz, pak složí zkoušku, to vše jde přes ministerstvo sociálních věcí a praxe, už teď máme všechny sociální pracovníky se supervizory na školení a ti pomáhají naučit se, jak řešit těžké případy, jak jednat, jakou cestou se vydat.
- **A jak často konáte taková školení?**
- Pořádáme terapeutická školení, jednou týdně máme intervize pro sociální pracovníky a někteří naši pracovníci nyní absolvují přípravný kurz k akreditaci. Máme také hostující odborníky, kteří nám pomáhají tím, že pro nás píší metodiky.
- **Pro nové zaměstnance?**
- V současné době píší metodiku case managementu, kterou se zabývá pracovník s více než dvacetiletou praxí sociálního pracovníka v ČR, a po rozhovorech s našimi zaměstnanci pro nás vypracovává samostatnou metodiku.