



**Shrnutí Analýzy služeb poskytovaných
organizací La Strada Česká republika, o.p.s.
a
partnerem Diakonie ČCE**

Autorky:

Renata Tumlířová, BA

Mgr. Martina Zikmundová

Shrnutí analýzy: Mgr. Magdaléna Skřivánková, DiS



Rozsáhlá analýza služeb La Strady o.p.s. a Diakonie ČCE proběhla na jaře a v létě 2015. Cílem této analýzy, kterou vypracovaly Renata Tumlířová, BA a Mgr. Martina Zikmundová, bylo zmapování oblastí pro další možný rozvoj zadávajících organizací, zvýšení kvality a efektivity poskytovaných služeb a případné optimální nastavení současných či dalších služeb.

Autorky analýzy uvádí, že i přes menší počet respondentů než bývá obvyklý, se jim podařilo důkladně zmapovat všechny zadané oblasti a fakticky i vyvodit strukturované závěry a doporučení, ač bylo nutné odlišit odpovědi klientů, klientek, pracovníků a pracovnic. Závěry jsou psané spíše formou doporučení a témat k diskusi, protože vzhledem k typu otázek, které klienti, klientky, pracovníci a pracovnice dostávali, je tento závěr více validní a pro organizaci rozvíjející.

Některé otázky, respektive odpovědi na ně, se nedaly v závěru použít, spíše jen jako nápady do budoucna (např. otázka „Představte si, že jste ředitelka organizace s neomezeným rozpočtem...“), další byly již v současnosti použity a aktivně se pracuje na úpravě konkrétních situací dle výsledků analýzy.

Hlavní diskutované okruhy při rozhovorech s klienty a klientkami byly:

- mapování zkušeností klientů a klientek se službou v různých fázích
- potřeby následné péče
- odchod ze služby
- běžný život v azylovém bytě
- komunikace s pracovníky a pracovnicemi

Sesbírané informace od klientů byly dále tříděny do kategorií silné stránky/slabé stránky/doporučení/podněty ke změně. Po zpracování se data dále třídila a připravovala pro formulaci jednotlivých výstupů. Klienti a klientky se také vyjadřovali jednotlivě ke každé službě (poradna, sos mobil, azylový dům, individuální poradenství).

Z rozhovorů s klienty a klientkami vyplynulo zejména, že když už se do služby dostanou, považují ji za nejúčinnější a nejkomplexnější pomoc, které se jim kdy dostalo. Velmi oceňují individuální přístup, doprovázení při řešení jejich situace. Kladně hodnotí i práci se zakázkou (z dalších informací, zejména od pracovníků a

pracovníc, vyplývá, že klienti a klientky mají často velký soubor problémů, z nichž chtějí řešit pouze část), „nenucení“ do řešení věcí, které považují za složité, ale zároveň „postrčení“ a nabídku pomoci v případě, že o řešení uvažují. Některé problémy klientů a klientek se netýkají hlavní náplně činnosti organizace, přesto jsou zaměstnanci a zaměstnankyně schopni klienta či klientku odkázat nebo doprovodit do organizace, která se tímto problémem zabývá. Někteří klienti srovnávají práci této organizace s prací obdobných organizací v zahraničí, uvádí, že zde mají lepší zkušenosti, více péče, pozornosti.

Z té části rozhovorů, která se týkala života v azylovém domě, vyplynula celá řada podnětů, nad kterými je možné se zamyslet a některé z nich jednoduše převést do praxe. Klienti a klientky volají po zpřísnění pravidel azylového bytu, znovuzavedení nočních služeb („je s kým mluvit“, „byl by větší pocit bezpečí“). Zároveň klienti předpokládají, že noční služba by „zavedla pořádek“, protože například v bytech neexistuje „noční klid“, klienti a klientky, kteří nemají strukturovaný den, obvykle přes den spí a přes noc spát nemohou. Na to navazuje další důležité téma, které vyplynulo z rozhovorů s klienty a klientkami azylového bytu, struktura volného času. Podle zjištěných informací klienti a klientky neumí nakládat se svým volným časem (jejich vlastní tvrzení) a přáli by si organizované volnočasové aktivity, některé i společné, jako například kino, bazén...S tím souvisí i zmiňovaná problematika užívání návykových látek v azylovém bytě, samotní klienti a klientky se opakovaně zmiňovali, že benevolentnost služby je zneužívána, nikdo nekontroluje například, jak nakládají s penězi, někdy si za ně kupují drogy nebo alkohol, který poté užívají přímo v azylovém bytě. Klienti volají po přehledných a stejných pravidlech pro všechny a pro zpřísnění podmínek užívání azylového bytu („chtějí pomoci každému, mají svatou trpělivost, trvá 2-3 měsíce, než odsud někoho vyhodí).

Část obsahu rozhovorů byla také zaměřena na materiální vybavení azylového bytu, se kterým byla většina respondentů spokojena, až na detaily (zavést příspěvek na ošacení, zajistit do bytu lepší počítač...)

Dále by si více přáli, a tímto přecházíme do okruhu tzv. „následné péče“ a života po opuštění služby, aby se pracovníci a pracovnice více zaměřili na to, co bude klient dělat potom, po opuštění služby. Mají pocit, že pracovníci a pracovnice velmi dobře pracují se zakázkou, s problémem, se kterým klient či klientka přichází, ale méně reflektují, že bude nějaký život po opuštění služby, reálný život „venku“. Jako řešení

by viděli například povinný rekvalifikační kurz. Sami klienti a klientky by si přáli, aby byla služba azylového bydlení více koncipována jako „příprava na život“, aby byl kladen větší důraz na přesnost, dodržování domluvených termínů, povinností atd. Řešením by mohl být další azylový byt koncipovaný jako tréninkový, výstupní. Na tomto se shodují v nezávislých rozhovorech jak klienti, tak i pracovníci.

Příprava klientů a klientek na odchod ze služby probíhá v ideálním případě postupně, přesto je pro některé klienty a klientky odchod ze služby do „běžného života“, například na ubytovnu, až moc velký kontrast. Opakuje se doporučení zřídit další „výstupní“ azylový byt, jehož pravidla a fungování budou více podobná běžnému fungování v běžném občanském životě a klienty a klientky postupně připravovat na přesun do tohoto režimu.

Z rozhovorů celkově vyplynulo, že se vyskytují jakési dvě skupiny klientů a klientek. První, která se dá označit jako zdravá populace, která chce pracovat a fungovat běžným stylem života většinové společnosti a něco jí v tom zabraňuje – potřeba rekonvalescence po prožitém traumatu, nezaměstnanost, povolení k práci..., a druhá s výraznými osobnostními, psychickými obtížemi, nestandardními životními návyky a rytmy, kteří pracovat nechťejí nebo toho nejsou schopni. Soužití těchto dvou skupin v jednom azylovém bytě samo o sobě generuje konflikty, vyplývající z životních postojů a hodnot.

Až na kritiku benevolentního přístupu, který není vždy ku prospěchu věci, se klienti a klientky velmi pochvalně vyjadřují ke způsobům komunikace s pracovníky a pracovníci („dělají pro lidi maximum“, „berou svoji práci vážně“, „můžu jim říci cokoliv“...).

Klienti a klientky se také při rozhovorech zamýšleli nad dostupností služeb La Strady z hlediska dostupnosti, informovanosti potenciálních klientů a klientek. Popisují, že ani oni o La Stradě předem neslyšeli, byli sem doporučeni jinou organizací. Fakticky nevěděli ani o širokém spektru služeb, které La Strada poskytuje, a o některých zásadních benefitech (volání zdarma v případě nutnosti).

Z rozhovorů s klienty a klientkami vyplynula dvě zásadní témata:

- zlepšení PR organizace – pokusit se více proniknout mezi cílové skupiny, které mohou být potenciálními klienty a klientkami služby („vylepit letáky do telefonních budek, na nádraží, do ubytoven“).
- zřídit nový, „výstupní“ azylový byt a v tom stávajícím lépe strukturovat a zpřísnit pravidla.

Hlavní diskutované okruhy při rozhovorech s pracovníci a pracovníky byly:

(zde se ještě provádělo při dotazování další dělení podle typu služby, ke kterému byla zjišťována odpovídající data, přičemž ne každý respondent měl všechny informace, tyto se lišily od typu služby, ve které respondentky a respondenti převážně působili).

Linka

Organizace provozuje poradenskou SOS a INFO linku. Na této lince pracují dobře jazykově vybavení pracovníci a pracovnice, kteří jsou vzdělaní v oblasti požadovaných informací a zároveň mají k dispozici tým, který je schopný vyhledat i méně obvyklé informace.

Jako ideální stav by pracovníci a pracovnice vnímali provoz non stop poradenské linky, variabilní, co se týká jazykové vybavenosti pracovníků a pracovnic, provozované v samostatné místnosti, v klidném prostředí, dobře technicky podpořené – například s možností konferenčních hovorů při práci s tlumočnickem či tlumočnicí. Provoz linky by měl být bezplatný, pracovní tým by měl být natolik široký a připravený, že je fakticky schopný klienta obratem vyzvednout. Všichni respondenti chápou, že toto závisí na finanční situaci organizace, která by měla být dlouhodobě stabilizovaná, nepovažují za vhodné provoz následně omezovat a poté znovu rozšiřovat v návaznosti na úspěšnosti grantového řízení.

Terén

Terénní práce je jednou z klíčových součástí práce organizace La Strada. Terénní tým je navázaný na tým SOS linky, kdy v případě, že se setká s klientem, s nímž se nemůže domluvit (jazyková bariéra) a tento potřebuje pomoc, může se s adekvátně jazykově vybaveným pracovníkem nebo pracovnící spojit přes SOS linku.

Kladně by pracovníci a pracovnice také vnímali rozšíření týmu, které by umožnilo proniknutí do některých dalších oblastí v terénu, které dosud nejsou pokryté.

Pracovníci a pracovnice v terénu volají po zlepšení technického vybavení, aby mohli v terénu vyřizovat alespoň jednoduché administrativní úkony. Toto by vyřešila tzv. mobilní kancelář, malý počítač s tiskárnou.

Jako ideální by vnímali, kdyby měli k dispozici sedmimístný automobil. Vzhledem k znalosti problematiky si také uvědomují, že v současném počtu zaměstnanců a zaměstnankyň není možné pokrýt všechny žádoucí oblasti a doporučují rozšířit tým (stejně ovšem jako u předchozí služby, musí být organizace finančně zajištěná, není možné počet pracovníků zvyšovat a snižovat, i pro náročné proškolení a pro dlouhý proces získávání důvěry v terénní tým přímo u klientů.)

Zároveň se zde objevil zajímavý návrh „flexibilních“ zaměstnanců a zaměstnankyň, kteří by v případě potřeby dokázali pracovat na více pozicích (v terénu, na lince, jako služba v azylovém domě...)

Azylové bydlení¹

Postřehy zaměstnanců a zaměstnankyň se pozoruhodně shodovaly s vyjádřením klientů a klientek, a to jak silné, tak slabé stránky. Shodují se v tom, že azylový dům je spíše domov než ubytovna, těžištěm je kvalitní a intenzivní sociální práce orientovaná na klienta, s jeho účastí. Slabé stránky zaměstnanci a zaměstnankyně vidí v tom, že často je pro klienta na začátek informací příliš, některé jsou dostupné pouze v češtině, což není pro některé klienty mateřský jazyk, administrativní (soudní, policejní) procesy trvají dlouho, klient nemůže dát vědět rodině vzhledem k charakteru bydlení. Tým by potřeboval více motivovat klienty k využívání psychoterapie, kterou potřebují, dosud si tuto potřebu saturují spíše kontaktem se sociálním týmem.

I tým azylového domu považuje za nutné více rozvíjet volnočasové aktivity a pracovní poradenství, využívat více externích spolupracovníků (lékaři, psychoterapeuti), zpřísnit režim a opět zavést noční služby.

¹Azylové bydlení je poskytováno v rámci služby Krizová pomoc pobytová po dobu 7 dnů a služby Azylové domy po dobu nepřesahující jeden rok.

Organizace

Zaměstnanci a zaměstnankyně hodnotí organizaci jako nadprůměrně dobrou, s funkčním týmem, na který se dá spolehnout. Členové a členky týmu často investují do práce „hodně osobního“, vzájemně si radí, pomáhají si.

Z rozhovorů se zaměstnanci a zaměstnankyněmi vyplynula celá řada dalších, důležitých témat, která považují za důležitá do budoucna uchopit a zpracovat, což ovšem předpokládá navýšení týmové kapacity (poradna pro nevyplacené mzdy, žebráctví, práce s dětmi, práce s pomocnicemi v domácnosti...)

Jako slabá stránka se ukázala organizace práce v době, kdy je v provozu SOS mobil. V tuto dobu musí být pracovník či pracovnice v pohotovosti, nemůže si organizovat například rodinný program, soukromý čas. Někdy se celý den neděje nic, ale některé zásahy vyžadují například výjezd služebním autem nebo několikahodinové rozhovory.

Práci by zpřehlednila lepší hierarchie, ostřejší hranice, lepší dělení práce, častější celotýmové porady. Najímat specialisty na konkrétní úkoly – posílit personální obsazení právního oddělení, mít specialisty na výzkum, na práci na konkrétním projektu, aby se například sociální tým mohl věnovat skutečně sociální práci.

Zaměstnanci a zaměstnankyně by se rádi dále vzdělávali, i v zahraničí, považují za důležité více pracovat na příkladech dobré praxe, na preventivních programech. Všichni, a zde jsou opět ve shodě s klienty a klientkami, doporučují více pracovat s médii posílit PR organizace na všech úrovních (směrem ke klientům, směrem k laické veřejnosti, směrem k odborné veřejnosti, spolupracujícím organizacím...).

Závěr a shrnutí:

Z velmi podrobné analýzy vyplývá několik jasných závěrů, na kterých se shodují jak zaměstnanci a zaměstnankyně, tak klienti a klientky. Další, dílčí závěry, jsou důležité pak vždy pro konkrétní službu a konkrétní skupinu.

Společná doporučení a návrhy na změnu:

- zřídit další, výstupní azylový byt
- ve stávajícím azylovém bytě zavést noční služby a zpřísnit pravidla

- více pracovat s volným časem klientů a klientek v azylovém bytě
- zavést intenzivní a povinné pracovní poradenství
- zintenzivním PR organizace všemi směry

Doporučení a návrhy na změnu – zaměstnanci a zaměstnankyně:

- lépe zorganizovat práci se SOS mobilem a pracovní pohotovost (doprovod na jednání s klientem, které vyplyne z telefonátu na SOS mobil)
- více hierarchicky oddělit fungování organizace a přehledněji stanovit hranice mezi jednotlivými pracovními pozicemi
- zavést celotýmové porady

Závěr:

La Strada je profesionální organizace, která pracuje dle standardních metod, které stále zdokonaluje a propracovává vzhledem ke stále se měnícím vnějším podmínkám.

Zaměstnanci a zaměstnankyně mají vysoké pracovní nasazení, jsou k organizaci loajální, jsou ochotni věnovat práci energii, spolupracovat, vzájemně si pomáhat. Nevytváří konkurenční prostředí, naopak, mají společný cíl služby rozvíjet ve prospěch klientů. Hledají různá řešení, jak klientům pomoci, jak řešit jejich situaci, a klienti to oceňují. Mají ke klientům dobrý vztah.

Klienti hodnotí službu a hlavně spolupráci s týmem velmi kladně, jako místo, kde se opravdu zabývají jejich situací, kde jim rozumí, kde řeší problémy, které jinde označili jako neřešitelné.

Za dobu svojí existence organizace vypracovala propracovaný a ucelený systém služeb. Služby na sebe navazují, logicky se doplňují, pracovní týmy jsou propojené.

Organizace vyvíjí aktivity mnoha směry, kromě sociálních služeb se věnuje také vzdělávání, zejména v oblasti prevence, lobbování, osvětě, advocacy.

V organizaci se vyskytují běžné frustrace spojené s nedostatkem financí a personálního zajištění nad prací jako jsou pohotovosti a úkoly související s projekty mimo rámec běžného rytmu služeb.

Celkové hodnocení kvality poskytovaných služeb je velice dobré, služby nejsou nadbytečné, spíše je prostor pro jejich rozšiřování.

Shrnutí analýzy služeb organizace La Strada Česká republika, o.p.s. a Diakonie ČCE bylo financováno z projektu Optimalizace mezioborové spolupráce v oblasti ochrany obchodovaných osob a prevence, který podpořila Nadace Open Society Fund Praha z programu Dejme (že)nám šanci, který je financován z Norských fondů. Více informací je dostupných na webových stránkách: www.osf.cz, www.eeegrants.org a www.dejmezenamsanci.cz.