



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

„CINKA TERÉNNÍ PROGRAMY“

reg. č.: CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0007818

Zpracovala: Bc. Kateřina Gregorová

Projekt byl spolufinancován z Evropského sociálního fondu
prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost



Základní údaje o projektu

Název projektu: Cinka terénní programy

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0007818

Název programu: Operační program Zaměstnanost

Číslo výzvy: 03_16_052

Název výzvy: Podpora sociálního začleňování v SVL 3. výzva

Fyzická realizace projektu

Realizátor projektu: Cinka, z.s., Bezručova 219/11, Děčín IV – Podmokly

Datum zahájení: 1. 1. 2018

Datum ukončení: 31. 12. 2020

Doba trvání projektu (v měsících): 36,00



Specifické cíle projektu

Projekt Cinka terénní programy byl zaměřený na zmírňování dopadů sociálního vyloučení a podporu sociálního začleňování osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách ve městě Děčín. Projekt zajišťoval pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením či osobám sociálně vyloučeným při řešení jejich problémů prostřednictvím sociální služby Terénní programy. Tato sociální služba byla v souladu se SPSZ realizována na levém břehu řeky Labe. Za dobu realizace projektu byla plánována podpora min. 450 osob.

Specifickým cílem projektu byla pomoc osobám ze SVL řešit jejich problémy pomocí sociální služby terénní programy. Cílem byla podpora 450 osob za celou dobu realizace, tj. 3 roky, zpracování a naplňování min. 35 IP za rok (tj. 105 IP za celou dobu realizace), intenzivnější zapojení do projektu (s ohledem na bagatelní podporu) u min. 18 osob (6 os./rok)

Z hlediska otázek bydlení předpokládal projekt pomoc min. u 10% zapojených osob, u min. 20% klientů bylo plánováno zajištění návazné služby pro řešení jejich nezaměstnanosti, kvalifikace apod., dalším cílem bylo, že min. 20% osob z CS řešících předlužení a exekuce zahájí během projektu konkrétní kroky k vyřešení své situace.



Indikátory projektu

Kód indikátoru	Název	Měrná jednotka	Typ indikátoru	Cílová hodnota
6 00 00	Celkový počet účastníků	Účastníci	Výstup	18
6 70 01	Kapacita podpořených osob	Místa	Výstup	4
6 70 10	Využívání podpořených služeb	Osoby	Výsledek	450
8 05 00	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	Dokumenty	Výstup	1

Naplňování indikátorů v jednotlivých monitorovacích obdobích

Kód indikátoru	1. MO	2. MO	3. MO	4. MO	5. MO	6. MO	Celkem	Cílová hodnota
6 00 00	0	0	6	5	6	2	19	18
6 70 01	4	4	4	4	4	4	4	4
6 70 10	23	62	96	69	172	41	463	450
8 05 00	0	0	0	0	0	1	1	1



Zhodnocení naplnění specifických cílů

Z tabulky je zřejmé, že cílová hodnota 450 podpořených osob se podařila naplnit.

Stejně tak se podařilo zapojit do projektu intenzivněji minimálně 18 osob, konkrétně 19. Z uvedených 19 monitorovacích indikátorů z vyšší než bagatelní podporou 18 prošlo ztotožněním registru obyvatel (dále jen ROB). Jeden z indikátorů ztotožněním ROB neprošel, pravděpodobně z důvodu slovenské národnosti osoby.

Za celou dobu projektu bylo vyhotoveno celkem 142 individuálních plánů.

95 IP bylo ukončeno s tím, že plán byl naplněn ze 100 %, 9 IP bylo splněno z poloviny, tj. z 50%, 18 IP se nepodařilo dovést do zdárného konce vůbec. Zbytek IP byl ukončen s plněním v různém procentuálním vyjádření. Terénní pracovníci nicméně neměli žádnou metodiku, jak ohodnocovat naplnění či nenaplnění cílů IP, takže šlo spíše o intuitivní a individuální posouzení každého pracovníka.

Počty IP dle témat

Téma	Počet IP	100 % splněno
Bydlení	48	34
Rodina	19	12
Zaměstnání	16	10
Dluhy	14	9
Sociální zabezpečení a důchodové pojištění	11	9
Ostatní	10	9
Základní sociální poradenství	6	2
Vzdělávání	6	5
Osobní doklady	4	2
Zdravotní péče	4	2
Kriminalita, přestupky	4	1
Hospodaření	0	0
Droga a alkohol	0	0
Volný čas	0	0
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	0	0
Krizový stav - Covid 19	0	0



Očekávané změny

Klienti budou vedeni k těmto změnám (dle konkrétních potřeb klienta):

- začít řešit svou bytovou situaci, získání bydlení či udržení stávajícího bydlení (min. u 10 % klientů)
- nalézt východisko ze zadluženosti, snížit zadlužení a prevence zadlužení uživatele (min. u 20 % klientů)
- hledat i úspěšně získat zaměstnání, příp. si zaměstnání udržet (min. u 20 % klientů)
- vypořádat se osobami, které zneužívají jejich obtížné sociální situace, začít efektivněji komunikovat s úřady a vyřizovat své úřední záležitosti, prosazovat svá práva na rovné zacházení (min. u 40 % klientů)
- prostřednictvím návazných sociálních a právních služeb eliminovat rizika ekonomické nestability, zvýšit si svou finanční gramotnost, vymanit se nejen z dluhů, ale i systému sociálních dávek atd. (až u 30 % klientů)



Počet podpořených osob u jednotlivých témat

Téma	Služba	Počet klientů
0 Ostatní	Ostatní	21
01 Základní sociální poradenství	Základní sociální poradenství	48
02 Osobní doklady	Osobní doklady	5
03 Hospodaření	Hospodaření - orientace v příjmech a výdajích	8
04 Sociální zabezpečení a důchodové pojištění	Nezaměstnanost Systém sociálního zabezpečení (dávky) Důchodové pojištění a sociální zabezpečení Vyřizování důchodů, odvolání	81
05 Dluhy	Orientace v dluhích (věřitelé, závazky) Využití navazujících služeb Splátkový kalendář Platební rozkaz/exekuční výměry Exekuce (snížení, zastavení)	19
06 Zaměstnání	Životopis, rekvalifikace, hledání zaměstnání	31
07 Bydlení	Orientace v nákladech na bydlení Zlepšení kvality bydlení, udržení stávajícího Změna bydlení Snížení nákladů na bydlení	76
08 Zdravotní péče	Zdravotní pojištění (vč. řešení nedoplatků) Lékař (specialista, obvodní, pediatr)	21
09 Drogy a alkohol	Orientace v oblasti závislostí Doprovázení k návazným službám	3
10 Volný čas	Zprostředkování, orientace,	3
11 Vzdělávání	Zprostředkování vzdělávání, doučování Navázání kontaktu se školou, PPP, SVP atp. Pomůcky, obědy, zázemí pro studium Problémy s docházkou (záškoláctví)	20
12 Kriminalita, přestupky	Orientace a přehled v oblasti	3
13 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	13
14 Rodina	Návrh na rozvod Svěření dítěte do péče jiné osoby a pěstounství Výživné	99
15 Krizový stav - Covid 19		16



Vyhodnocení očekávaných změn

V tabulce výše jsou uvedeny počty klientů u jednotlivých témat. Témata a služby byly nadefinovány mimo jiné i pro potřeby evaluace již v prvním monitorovacím období. V průběhu projektu však docházelo ke změnám, doplněním dle toho, s jakými potřebami a zakázkami klientů se pracovníci v rámci své práce setkávali. Přibylo tak např. téma rodina, které bylo (jak je patrné z tabulky) hojně zastoupené, v roce 2020 bylo nutné doplnit také téma s ohledem na pandemii Covid 19.

Svou bytovou situaci řešilo v průběhu projektu 76 klientů. Ve většině případů šlo o hledání nového bydlení. Z celkového počtu 463 klientů je to tedy 16%.

Dluhovou problematikou se terénní programy zabývaly s 19 klienty, což jsou pouhá 4% z celkového počtu všech podpořených osob. Reálné procentuální zastoupení je tedy podstatně nižší, než bylo v projektu stanoveno. Vzhledem k tomu, že personálně byl projekt velmi nestabilní, využívali pracovníci v sociálních službách, kteří minimálně první polovinu projektu neměli kvalifikovanou podporu od sociálního pracovníka, služeb Charitního sdružení Děčín. CHSD ve stejném projektovém období poskytovalo zájemcům z Děčína kvalifikované dluhové poradenství v rámci projektu Pryč s dluhy. Vzhledem k tomu, že se organizace nacházela ve stejné budově jako terénní programy Cinka, odesílali pracovníci z Cinky zájemce, kteří k nim přišli, rovnou do CHSD s tím, že nabízeli doprovod, asistenci. V danou chvíli se jednalo o zájemce o službu, které pracovníci nevidovali v databázovém systému PePa.

Dalším tématem, které bylo uvedeno ve specifických cílech bylo téma zaměstnání. Výkony týkající se této oblasti byly v databázovém systému zaznamenány u 31 klientů, což je zhruba 7%. Z analýzy databázového systému je zřejmé, že mnohem zastoupenějším tématem bylo téma Sociální zabezpečení a důchodové pojištění. Z rozhovorů se sociální pracovníci vyplynulo, že podpořené osoby měly větší zájem řešit sociální dávky, než hledání zaměstnání. Důvodem může být jejich nemotivovanost (ať už způsobená stylem života, prací na černo, exekucemi, které by jim přišly na plat, setkáním s diskriminačním chováním ze stran zaměstnavatelů atp.), ale také to, že značná část klientely terénních problémů byly svobodné matky pečující o malé děti, jejichž cílem nebylo nalézt zaměstnání nebo invalidní důchodci a senioři. V Děčíně funguje velmi dobře Středisko městských služeb, které zaměstnává lidi ze sociálně znevýhodněného prostředí a pracovníci terénních programů měli část klientů právě i z řad zaměstnanců tohoto střediska.



Ačkoli se pracovníci snažili klienty motivovat k hledání zaměstnání místo pobírání sociálních dávek, prioritní pro ně bylo pořád to, co chce řešit klient.

V databázovém systému PePa nebylo definováno téma, které by ukazovalo, do jaké míry se s klienty pracovalo na efektivnější komunikaci s úřady a boji proti lidem, kteří zneužívají jejich sociální situace. Jednou z nabízených činností ve prospěch klienta byl nicméně v rámci terénních programů doprovod k jednání. Tuto činnost využilo (ať už jednorázově či opakovaně) 95 klientů, což je 21 %. Součástí terénní práce byl také např. nácvik telefonátů, zvyšování kompetencí v oblasti komunikace s úřady. Nedá se jednoznačně procentuálně vyjádřit, kolik klientů se v této oblasti posunulo vpřed, ale vzhledem k tomu, že zvyšování kompetencí a snaha oprostit klienty od potřeby využívat sociální službu je podstatou práce v terénu, minimálně k této aktivitě ze strany pracovníků docházelo.

Služba Využití navazujících služeb byla v databázovém systému definována u tématu Dluhy a je zaznamenána u třech klientů. Jak již bylo zmíněno výše, často byly osoby odkazované na další službu již ve fázi zájemce o službu a nebyli nikde zaznamenáni. Předání informací a kontaktů na jinou službu probíhalo také v rámci tématu Základní sociální poradenství. Opět tedy nelze jednoznačně říci, kolika podpořeným osobám se díky navazujícím službám podařilo vymanit se z dluhů zvýšit svou finanční gramotnost atp. Jednoznačné je, že z celkového počtu 14 IP týkajících se dluhů se ze 100 % podařilo naplnit 9 z nich.

Za povšimnutí stojí, že jednoznačně nejvíce řešeným tématem bylo téma Rodina, se kterým se původně vůbec nepočítalo, protože toto téma bylo v databázovém systému nedefinováno až později na základě opakujících se zakázek ze strany klientů ale také Magistrátu města Děčín. Ve chvíli, kdy se terénní programy zastabilizovaly a začaly získávat lepší jméno, byli pracovníci oslovováni úředníky z řad odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Děčín. Ku prospěchu byla bezesporu také spolupráce s koordinátorkou terénní práce v Děčíně, která fungovala jako prostředník mezi službou a MM. Velmi dobrá spolupráce a velká poptávka po terénních pracovnících, kteří by mohli fungovat v problematických rodinách, se odrazila v počtu zakázek týkajících se uvedeného tématu. Dalším důvodem byla také pozitivní reklama a předávání dobrých zkušeností na sociálních sítích a a využívání služby svobodnými matkami, které potřebovali pomoci s vyřešením výživného atp.



Rizika projektu

Riziko z hlediska vlastní realizace sociální služby

Nezájem o účast v projektu

Ukázalo se, že nezájem o účast v projektu je neopodstatněné riziko. Ve chvíli, kdy začala služba pracovat na profesionální úrovni a začala intenzivněji rozšiřovat informace o možnostech spolupráce, zájem o účast v projektu se zvýšil jak ze strany osob z cílové skupiny tak ze strany dalších organizací, institucí a úřadů a díky tomu se podařilo naplnit indikátor 6 70 10. Jako podceněná se nicméně jednoznačně ukázala první, tj. přípravná fáze projektu. Strategie získávání klientů a veškerá metodika pro práci s nimi se tvořili „za pochodu“ a poskytování služby bylo díky tomu nestabilní, což mělo v první polovině za následek nezájem o službu této organizace.

Registrace většího počtu účastníků v projektu

Okamžitá kapacita byla po celou dobu dodržována a pracovníci neevidovali větší počet účastníků projektu.

Nízká míra spolupráce ze strany účastníků

Nízká míra spolupráce je jednou z charakteristik cílové skupiny projektu. S tímto rizikem se tedy terénní pracovníci během své práce setkávali. Jako důležité se opět ukázalo, že ke zvládnutí tohoto rizika je zapotřebí mít kvalifikovaný tým, především zkušeného sociálního pracovníka, který je schopen pracovníky v sociálních službách vést a pravidelně supervize. Ukázalo se, že právě nedostačující odbornost a kompetentnost terénních pracovníků především v první polovině projektu často vedla k ukončení spolupráce po „prvním neúspěchu“ s klientem, nejasnému definování zakázek a jakémusi „nenaplnění očekávání od role klienta“ ze strany pracovníků a následně k jejich demotivaci k další práci s ním. Cílová skupina terénních programů je velmi složitá a je nutné, aby práci terénních pracovníků vykonávali lidé, kteří jsou ochotni na sobě pracovat, vzdělávat se a jsou schopni objektivní sebereflexe.

Legislativní změny ovlivňující průběh projektu

Terénní programy zasáhla již v 5. monitorovacím období pandemie Covid 19 a jich, stejně jako jiných sociálních služeb, se dotkla vládní nařízení. Terénní programy se situaci přizpůsobily a v rámci možností reflektovaly potřeby klientů.



Personální riziko v obsazení projektového a odborného týmu, riziko řízení projektu, neodbornost, fluktuace

Fluktuace a neodbornost pracovníků

Ze všech průběžných evaluačních zpráv je patrné, že toto riziko bylo tím, které terénní programy zasáhlo nejvíc. Bohužel již na začátku projektu zemřela jedna z klíčových osob projektu a trvalo podstatně dlouho, než se podařilo tým zastabilizovat. Projekt byl každopádně úspěšně ukončen s naplněním všech indikátorů a terénní programy organizace Cinka se staly nedílnou součástí nabídky sociálních služeb ve městě Děčín a rovnocenným partnerem ostatních organizací.

Finanční riziko

Pozdní proplácení ZoR

S tímto problémem se organizace nesetkala.



Návaznost terénních programů po skončení projektu

Terénní programy Cinka byly zařazeny do Základní sítě sociálních služeb Ústeckého kraje. Nabízelo se tedy, že po skončení projektu budou nadále pokračovat a čerpat dále finance z kraje. Vzhledem k nestabilitě projektu se však vedení organizace rozhodlo, že svou kapacitu v Základní síti postoupí organizaci Indigo, která do 31. 12. 2020 poskytovala terénní sociální službu v Boleticích nad Labem a bude se nadále věnovat rozvoji služby NZDM. Indigo tak od 1. 1. 2021 na základě společné dohody a jednání na KÚ ÚK přebralo kapacitu a bude poskytovat službu kromě Boletic nad Labem i ve zbytku města. Celkový počet terénních pracovníků působících ve městě Děčín se tak po třech letech výrazně sníží.

Závěrečné shrnutí

Terénní programy Cinka se od počátku potýkaly s velkými personálními problémy a nekompetentním vedením. Při zahájení projektu nebyla zpracována metodika, podle které by mohli terénní pracovníci fungovat, pracovníci nebyli dostatečně seznámeni s očekávanými změnami a specifickými cíly projektu. Vzhledem ke své nezkušenosti a neodbornosti dělali svou práci spíše intuitivně.

V průběhu doby realizace se ale podařilo vedení projektu tým personálně obměnit do té míry, aby začala organizace poskytovat službu tak, jak bylo naplánováno.

Práce s osobami ze sociálně vyloučených lokalit je velmi náročná a nedá se předem odhadnout, jaké změny přinese. V rámci projektu se podařilo naplnit zadané indikátory. Splnění specifických cílů je částečné a nejednoznačné. Pracovníci však v rámci výkonu služby pracovali především na naplňování zakázek svých klientů nikoli na naplňování svých očekávání.



Záznamy závěrečných rozhovorů s realizačním týmem

Rozhovor č. 1

1. Na jaké pozici jste v rámci projektu „Cinka terénní programy“ pracoval/a?

Vedoucí projektu

2. Působil/a jste na této pozici po celou dobu projektu?

Ne.

3. Co Vás práce na této pozici naučila nového?

Práce s lidmi, trpělivost, pozitivní myšlení.

4. Co považujete za svůj největší úspěch?

Pomohli jsme spoustě lidem – s novým bydlením, novou prací...s novým začátkem do jejich života; naplnění indikátorů; praxe pro naše zaměstnance – ta jim určitě byla ku prospěchu v rozvíjení jejich znalostí a dovedností.

5. Co si myslíte, že se Vám osobně nepovedlo?

Začátky byly krušné, to mohlo být lepší, ale postupem času a díky novému týmu se vše zlepšilo.

6. Co pro Vás bylo v rámci Vaší práce nejtěžší?

Začátky bez zkušeností.

7. S jakými problémy při realizaci projektu jste se potýkali (myšleno celý realizační tým)?

Začátky projektu, nezkušený tým, získávání nových klientů.

8. Jaké reálné dopady měl podle Vás projekt na cílovou skupinu?

Určitě pozitivní a přínosný.

9. Byl podle Vás projekt v této podobě pro cílovou skupinu užitečný? Příp. jaké změny byste udělali pro zlepšení?

Určitě. Tato cílová skupina potřebuje pomoc i nadále. Neustále se vyskytují lidé z této cílové skupiny, kteří by uvítali, kdyby projekt pokračoval.



Rozhovor č. 2

1. Na jaké pozici jste v rámci projektu „Cinka terénní programy“ pracoval/a?

Sociální pracovník

2. Působil/a jste na této pozici po celou dobu projektu?

Na této pozici jsem působila téměř dva roky.

3. Co Vás práce na této pozici naučila nového?

Komunikaci se specifickou cílovou skupinou. Prohloubení znalostí ohledně systému státní sociální podpory a hmotné nouze.

4. Co považujete za svůj největší úspěch?

Zvládnutí krizové situace a agresivním klientem.

5. Co si myslíte, že se Vám osobně nepovedlo?

Pomoc klientům s nalezením nového bydlení, kvůli bytové problematice v našem městě.

6. Co pro Vás bylo v rámci Vaší práce nejtěžší?

Překonání předsudků a snaha o zlepšení povědomí o cílové skupině v majoritní společnosti.

7. S jakými problémy při realizaci projektu jste se potýkali (myšleno celý realizační tým)?

Vysoká fluktuace zaměstnanců, nekompetentnost zaměstnanců, neochota úřadů veřejné správy ke spolupráci

8. Jaké reálné dopady měl podle Vás projekt na cílovou skupinu?

Zplnomocnění klientů k řešení jejich životní situace, částečně odstranění závislosti na sociálních službách.

9. Byl podle Vás projekt v této podobě pro cílovou skupinu užitečný? Příp. jaké změny byste udělali pro zlepšení?

Ano, vnímám projekt jako užitečný. Více času bych věnovala přípravné fázi projektu, obeznámení místních úřadů o vzniku nové služby a jejich intenzivnějšímu kontaktování s cílem navázání spolupráce.



Rozhovor č. 3

1. Na jaké pozici jste v rámci projektu „Cinka terénní programy“ pracoval/a?

Terénní pracovník v sociálních službách

2. Působil/a jste na této pozici po celou dobu projektu?

Ne, pouze rok a jeden měsíc.

3. Co Vás práce na této pozici naučila nového?

Pronikl jsem do problematiky zanedbaných dětí, lidí bez zaměstnání, jednání s různými druhy klientů.

4. Co považujete za svůj největší úspěch?

Největším úspěchem bylo odebrání dětí z problematických rodin, u kterých se to vědělo už dlouho, ale město tomu přihlíželo.

5. Co si myslíte, že se Vám osobně nepovedlo?

Jako neúspěch osobně považuji přílišnou snahu, aniž by ji klient jakkoliv ocenil.

6. Co pro Vás bylo v rámci Vaší práce nejtěžší?

Nejtěžší byl asi pohled na případ, se kterým se úplně nic moc dělat nedalo, protože byl bezvýchodný.

7. S jakými problémy při realizaci projektu jste se potýkali (myšleno celý realizační tým)?

S nedostatkem financí na cestování za klienty, občas i nedostatečná znalost ze strany vedení.

8. Jaké reálné dopady měl podle Vás projekt na cílovou skupinu?

Dopady měl dobré, dle mého se cílová skupina o organizaci dostatečně dozvěděla a ta se tím dostala do povědomí.

9. Byl podle Vás projekt v této podobě pro cílovou skupinu užitečný? Příp. jaké změny byste udělali pro zlepšení?

Užitečný byl, zlepšil bych asi jen prostory pro cílovou skupinu. Nejprve byly až moc dostatečné, následně dle mého nikoliv.



Rozhovor č. 4

1. Na jaké pozici jste v rámci projektu „Cinka terénní programy“ pracoval/a?

Pracovala jsem jako pracovník v sociálních službách.

2. Působil/a jste na této pozici po celou dobu projektu?

Ne.

3. Co Vás práce na této pozici naučila nového?

Naučila mě komunikovat s různými typy lidí, vážít si věcí, které pro mě byly v minulosti nepodstatné. Naučila mě porozumění, trpělivosti, toleranci.

4. Co považujete za svůj největší úspěch?

Největší úspěch byl, když se klient osamostatnil a naučil se postarat o běžné úkony v životě.

5. Co si myslíte, že se Vám osobně nepovedlo?

Na začátku jsem neuměla komunikovat s klienty, kteří byli např. na ulici. Nechácala jsem, jak jim mám pomoci dostat se z ulice a vrátit se zpět do běžného života.

6. Co pro Vás bylo v rámci Vaší práce nejtěžší?

Nejtěžší pro mě bylo zachovat emoce, když se jednalo o děti z rodin, které měly např. finanční problémy.

7. S jakými problémy při realizaci projektu jste se potýkali (myšleno celý realizační tým)?

Nezkušenost, špatná komunikace.

8. Jaké reálné dopady měl podle Vás projekt na cílovou skupinu?

Myslím si, že projekt byl užitečný. Spoustě klientů to opravdu pomohlo.

9. Byl podle Vás projekt v této podobě pro cílovou skupinu užitečný? Příp. jaké změny byste udělali pro zlepšení?

Ano, tento projekt pomohl spoustě lidí, kteří si nevěděli rady s problémy týkajícími se např. financí, bydlení nebo problémů v rodině.



Rozhovor č. 5

1. Na jaké pozici jste v rámci projektu „Cinka terénní programy“ pracoval/a?

Terénní pracovník v sociálních službách.

2. Působil/a jste na této pozici po celou dobu projektu?

Ne, působila jsem od půlky projektu.

3. Co Vás práce na této pozici naučila nového?

Práce v terénu byla pro mě komplet nová a dá se říct, že každý klient mě naučil něco nového a jiného. Pro mě bylo zajímavé vstupovat do domácností klientů, různých sociálních vrstev. Naučit se opravdu komunikaci, jednání s klienty, kteří nemají takovou kapacitu jako já nebo kolegové. A je hodně komplexní, takže jsem si mohla široký přehled ve více oblastech.

4. Co považujete za svůj největší úspěch?

Za největší úspěch považuji v době koronavirové první vlny umístění seniorky do domova pro seniory. Žila neoprávněně v bytě a hrozilo jí, že skončí na ulici, což by k faktu zdravotního stavu mohlo být fatální.

Celkově ale za úspěch považuji to, že mí dlouhodobí klienti si opravdu ze spolupráce něco odnesli a nebyla potřeba s nimi znovu probírat stejné situace; naslouchali a poslouchali své různé možnosti, když jsem jim pomáhala se zakázkou a tím si potom svůj problém byli schopni vyřešit sami.

5. Co si myslíte, že se Vám osobně nepovedlo?

Nepovedlo se mi nemít z tohoto zaměstnání syndrom vyhoření a mít dostatečnou psychohygienu, ale v rámci práce a zakázek klientů si myslím, že jsem se snažila na maximum. A jediné co se mi nepovedlo, byli třeba klienti, kteří se k nám do organizace dostali se spoluprací OSPOD, ale sami opravdu nechtěli změnit svoji situaci. Tím pádem byla poté spolupráce neúspěšná.

6. Co pro Vás bylo v rámci Vaší práce nejtěžší?

Nejtěžší byl fakt, že pokud už já jako PSS oslovím OSPOD a nahlásím rodiny s dětmi, které na tom byly opravdu špatně (tím myslím rodičovské kompetence k dětem) a není tam ze strany OSPOD žádné radikální řešení nebo postihy, tak je hodně těžké potom do té rodiny docházet. Vznikají sice



reálné a potřebné zakázky, ale zároveň je to pro pracovníka velice demotivující. Bohužel ani OSPOD nemá takové pravomoce ani kapacitu, což jsem se v průběhu projektu též naučila.

7. S jakými problémy při realizaci projektu jste se potýkali (myšleno celý realizační tým)?

Bohužel neznám odpověď na tuto otázku.

8. Jaké reálné dopady měl podle Vás projekt na cílovou skupinu?

Myslím si, že dopady byly téměř nulové. Takový projekt jako je tento by potřeboval běžet mnohem delší úsek a čas s lepším personálem a možnostmi než má nyní, aby přišla změna. Druhá věc, musela by přijít změna i od zákonodárců.

9. Byl podle Vás projekt v této podobě pro cílovou skupinu užitečný? Příp. jaké změny byste udělali pro zlepšení?

Pro naší cílovou skupinu jsme se snažili udělat maximum. A myslím si, že by byla super prevence už na školách. Je jasné, že pokud ty děti vyrůstají v těchto podmínkách, které jsou jim ukazovány jako normální a všichni "sousedí" to vedou stejně, tak si z toho neodnesou nějakou změnu. Aspoň ne takovou, aby se vyloučené lokality začaly měnit.



Záznamy závěrečných rozhovorů s klienty

Rozhovor č. 1

1. Jak dlouho jste spolupracoval/a s terénními programy Cinka?

Od března 2020.

2. Jak jste se o programu dozvěděl/a?

Dali mi letáček na SSP.

3. Kvůli čemu jste začal/a s pracovníky služby spolupracovat?

Na SSP se museli doložit dokumenty a já nemám doma internet. Tak mi poradili, ať se odkážu na Cinku, že mi s tím pomůžou.

4. Naplnila služba vaše očekávání?

Ano, pomohli mi.

5. Je něco, co vám nevyhovovalo?

Ne

6. K jakým konkrétním změnám u vás díky službě došlo?

Vyřídila jsem příspěvek na bydlení, dostala jsem vyúčtování za služby od majitele bytu a dostali jsme dárky pro děti na Vánoce.

7. Potřebujete tuto nebo podobnou službu využívat nadále?

Chtěla bych v blízké době pomoci se sehnáním brigády.

8. Jaké další služby jsou podle vás ve vašem okolí nejpotřebnější?

Nevím, nic mě nenapadá.



Rozhovor č. 2

1. Jak dlouho jste spolupracoval/a s terénními programy Cinka?

Asi půl roku. Bohužel služba končí, jinak bych s nimi spolupracovala déle.

2. Jak jste se o programu dozvěděl/a?

Pomáhá lidem s bydlením, je zadarmo, pomáhá romům. Dozvěděla jsem se o službě od sestry.

3. Kvůli čemu jste začal/a s pracovníky služby spolupracovat?

Potřebovala jsem sehnat oblečení pro děti, řešili jsme příspěvek na bydlení a paní mi pomohla s vyplněním žádostí.

4. Naplnila služba vaše očekávání?

Ano.

5. Je něco, co vám nevyhovovalo?

Že nemůžou dávat potraviny zdarma.

6. K jakým konkrétním změnám u vás díky službě došlo?

Nevím, asi že mi běží ty dávky, s tím mi paní hodně pomohla.

7. Potřebujete tuto nebo podobnou službu využívat nadále?

Ano, chtěla bych řešit dluhy, protože takhle nám všechno vezmou z výplaty.

8. Jaké další služby jsou podle vás ve vašem okolí nejpotřebnější?

Asi nějaký dům pro bezdomovce, aby neseděli pořád v centru města.



Rozhovor č. 3

1. Jak dlouho jste spolupracoval/a s terénními programy Cinka?

Od léta 2020.

2. Jak jste se o programu dozvěděl/a?

Dostali jsme doporučení na pracáku, že nám pomůžou vyplnit papíry na PnB. Že jsou zadarmo.

3. Kvůli čemu jste začal/a s pracovníky služby spolupracovat?

Protože jsou zadarmo a pomáhají lidem.

4. Naplnila služba vaše očekávání?

Asi ano.

5. Je něco, co vám nevyhovovalo?

Ne, jsem spokojená.

6. K jakým konkrétním změnám u vás díky službě došlo?

Přestěhovala jsem se do lepšího bydlení.

7. Potřebujete tuto nebo podobnou službu využívat nadále?

Ne

8. Jaké další služby jsou podle vás ve vašem okolí nejpotřebnější?

Zřídila bych nějaké dětské hřiště nebo místo, kde by si mohly děti hrát.



Rozhovor č. 4

1. Jak dlouho jste spolupracoval/a s terénními programy Cinka?

Od září 2020

2. Jak jste se o programu dozvěděl/a?

Doslala jsem číslo od paní pracovnice na úřadu práce. Potřebovala jsem pomoci s rekvalifikací pracovníka v sociálních službách, protože chci pomáhat lidem.

3. Kvůli čemu jste začal/a s pracovníky služby spolupracovat?

Potřebovala jsem pomoci s rekvalifikací pracovníka v sociálních službách, protože chci pomáhat lidem.

4. Naplnila služba vaše očekávání?

Ano, pracovnice mi hodně pomohla.

5. Je něco, co vám nevyhovovalo?

Všechno mi vyhovuje, je na něj spoleh. Mohli by mít potravinovou banku. Nejbližší potravinka je v Litoměřicích

6. K jakým konkrétním změnám u vás díky službě došlo?

Vyřizovali jsme spolu vyúčtování na bydlení, měla jsem problém s majitelem bytu, že mi nechtěl vyúčtování dát. Pak jsme řešili pojistku na byt, protože jsem byla vytopená od sousedů. Taky mi paní Jurišová pomohla s nadací na psací stoly pro děti.

7. Potřebujete tuto nebo podobnou službu využívat nadále?

Ano, chci se přestěhovat do jiného města a potřebuju pomoc s žádostí do nadací na kauci.

8. Jaké další služby jsou podle vás ve vašem okolí nejpotřebnější?

Asi ta potravinová banka a sociální šatník.



Rozhovor č. 5

1. Jak dlouho jste spolupracoval/a s terénními programy Cinka?

Asi 3 měsíce.

2. Jak jste se o programu dozvěděl/a?

Od své kamarádky, které pomohli.

3. Kvůli čemu jste začal/a s pracovníky služby spolupracovat?

Chtěla jsem pomoci s hledáním nového bydlení.

4. Naplnila služba vaše očekávání?

Ano

5. Je něco, co vám nevyhovovalo?

Tady v Děčíně se nedá sehnat levné bydlení.

6. K jakým konkrétním změnám u vás díky službě došlo?

K žádným.

7. Potřebujete tuto nebo podobnou službu využívat nadále?

Ano, potřebuji pomoci s bydlením.

8. Jaké další služby jsou podle vás ve vašem okolí nejpotřebnější?

Nějaké sociální bydlení, kde bude slušný majitel.