

## Individuální rozhovory se spolupracujícími organizacemi

### Výsledky rozhovorů se zástupci spolupracujících organizací

Výzkum byl veden sociálními pracovníky organizace HOST, kteří poslali předem dotazník do 24 níže uvedených organizací. Ve většině případů došla písemná odpověď, případně rozhovor probíhal telefonicky. V každém regionu odpovídalo 6 organizací.

#### **Dotazované organizace:**

##### **Organizace Praha:**

*Raná péče Diakonie, Praha*  
*OSPOD Pha 16*  
*OSPOD Pha 15 Horní Měcholupy*  
*OSPOD Pha 13 Stodůlky*  
*OSPOD Pha 10*  
*OSPOD Černošice*

##### **Organizace Ostrava:**

*Sociopoint*  
*S.T.O.P.\_VT*  
*OSPOD Slezská Ostrava*  
*OSPOD Jih*  
*MTDZ - Sociální pracovnice multidisciplinárního týmu při dětském psychiatrickém oddělení fakultní nemocnice.*  
*Mens sana*  
*OSPOD Jih*

##### **Organizace Hradec Králové**

*Salinger*  
*Raná péče*  
*OSPOD HK*  
*PDZ (CDZ)*  
*ADMD*

##### **Organizace Brno**

*Ratolest*  
*PRAH*  
*Podané ruce*  
*OSPOD Br Turany*  
*OSPOD Br Střed*  
*ASABEN*

## **1.a Jak na pracovišti sdílíte informace o navazujících službách? Získává si je jednotlivě každý pracovník / sdílíte si je s ostatními pracovníky?**

### **Interní sdílení:**

- Informace jsou **často sdíleny interně mezi pracovníky** pomocí různých nástrojů a metod, jako jsou **společné tabulky, e-maily, porady, nebo neformální komunikace** mezi zaměstnanci (např. při setkáních u kávovaru).
- V některých organizacích se sdílejí informace prostřednictvím **pravidelných porad**, kde se probírají novinky a zkušenosti s jinými organizacemi.

### **Externí sdílení:**

- Externě jsou informace získávány na **poradách vedoucích, komunitním plánování** nebo přímými prezentacemi pracovníků z jiných služeb.
- Některé organizace preferují přímý kontakt, například návštěvu pracovníků na poradách nebo prezentace na místě.

### **Doporučené způsoby komunikace:**

#### **1. E-mailová komunikace:**

- Většina organizací preferuje zasílání informací e-mailem. E-mailové zprávy jsou často rozesílány vedoucími pracovníky dalším členům týmu.
- Některé organizace preferují univerzální e-mailové adresy, na které lze zasílat aktuální informace o volných kapacitách a jiných nabídkách.

#### **2. Osobní kontakt:**

- Osobní návštěvy a prezentace na poradách jsou ceněny, zvláště pro oživení kontaktů a připomenutí dostupných služeb.
- Přímé telefonické kontaktování je považováno za efektivní, zvláště při řešení urgentních nebo specifických potřeb klientů.

## **1.b Kde získáváte informace o službách HOSTu? Využíváte spíše letáky nebo web? Nebo využíváte jiné materiály / cesty / příležitosti?**

#### **1. Webové stránky:**

- Většina respondentů uvádí, že informace o službách HOSTu získávají **primárně z webových stránek organizace**. Web je považován za snadno dostupný a spolehlivý zdroj aktuálních informací.
- Někteří pracovníci používají **web jako hlavní zdroj informací pro sebe i pro klienty**, a často předávají klientům odkazy na webové stránky nebo je povzbuzují, aby si informace sami vyhledali online.

## 2. Letáky:

- **Letáky** jsou používány spíše **okrajově**. Někteří respondenti zmínili, že letáky se často ztrácí nebo nejsou efektivní, protože **klienti je nečtou nebo jim nerozumí**.
- V několika případech však respondenti uvedli, že letáky **využívají pro klienty, zejména v případech, kdy není možný přístup k internetu**. Letáky jsou někdy předávány **klientům osobně** nebo jsou k dispozici v kanceláři.

## 3. Osobní zkušenost a kontakty:

- Mnoho respondentů zdůraznilo **význam osobní zkušenosti a přímých kontaktů s pracovníky HOSTu**. Informace získávají prostřednictvím osobních setkání, telefonických hovorů nebo e-mailové komunikace.
- Osobní kontakt je často preferován, zejména když je třeba ověřit aktuální kapacity služby nebo když si pracovníci nejsou jisti, zda je služba vhodná pro konkrétního klienta.

## 4. Komunitní plánování a regionální setkání:

- Někteří respondenti zmínili, že informace o službách HOSTu získávají na schůzkách **komunitního plánování a dalších regionálních akcích** sociálních služeb a neziskových organizací.
- Tato setkání umožňují přímou výměnu informací mezi pracovníky různých organizací a často přinášejí aktualizované informace o dostupných službách.

**Závěr:** Respondenti preferují různé zdroje informací podle svých potřeb a dostupnosti. Webové stránky jsou nejčastěji uváděným zdrojem, ale významnou roli hraje také osobní kontakt a přímá komunikace s pracovníky.

## 2.a Je pro vás srozumitelný systém služeb, které HOST nabízí? Něco by vám pomohlo pro lepší orientaci?

### 1. Srozumitelnost systému služeb:

- **Většina** respondentů uvedla, že systém služeb nabízených organizací HOST je pro ně **srozumitelný**. Někteří respondenti zmínili, že jsou s HOSTem dlouhodobě obeznámeni, což přispívá k jejich dobré orientaci v nabízených službách.
- Někteří respondenti **ocenili přehlednost webových stránek**, které považují za dobrý zdroj informací o dostupných službách.

### 2. Osobní zkušenost:

- Respondenti často zdůrazňovali, že jejich **dobrá orientace v systému služeb HOSTu je založena na osobní zkušenosti s organizací**. Ti, kteří měli dlouhodobé kontakty s HOSTem, uváděli, že vědí, co organizace nabízí a jaké služby poskytuje.

- **Osobní kontakt s pracovníky HOSTu** byl uveden jako významný faktor přispívající k lepší orientaci v nabízených službách.

### 3. Oblastí pro zlepšení:

- Několik respondentů zmínilo, že by ocenili **aktuální informace o kapacitě služeb přímo na webových stránkách**, což by jim usnadnilo rozhodování o tom, zda je služba pro konkrétního klienta dostupná.
- Někteří respondenti navrhli, že by bylo užitečné **rozšířit služby i na starší děti**, což by usnadnilo spolupráci, protože limit věku do 6 let někdy omezuje možnosti využití služeb HOSTu.

### 4. Doplnkové návrhy:

- V některých případech respondenti zmínili, že by bylo užitečné mít **letáky pro klienty**, které by mohly být **distribučovány v terénu**.
- Jeden respondent navrhl **vytvoření tabulky s přehledem služeb a organizací**, což by pomohlo při rychlé orientaci a srovnání dostupných možností.

**Závěr:** Systém služeb nabízených organizací HOST je pro většinu respondentů srozumitelný, což je často dáno jejich dlouhodobou zkušeností s organizací. Přesto by někteří ocenili drobná vylepšení, jako jsou **aktuální informace o kapacitách na webu nebo rozšíření věkové hranice pro služby**. Osobní zkušenost a kontakt s pracovníky HOSTu jsou klíčovými faktory, které přispívají k dobré orientaci v nabídce služeb.

## 2.b Jakým způsobem Vám můžeme dávat aktuální informace o nás?

### 1. E-mailová komunikace:

- Většina respondentů preferuje **zasílání aktuálních informací prostřednictvím e-mailu**. Uvádějí, že e-mailová komunikace je efektivní a umožňuje snadné předání informací ostatním kolegům.
- Někteří preferují zasílání **e-mailů přímo vedoucímu pracovníkovi**, který pak informace preposílá celému týmu. Tím se zajišťuje, že všichni pracovníci jsou informováni o aktuálních změnách a nabídkách služeb.

### 2. Osobní návštěvy a prezentace:

- Někteří respondenti ocenili **možnost osobní návštěvy na poradách**. **Osobní prezentace jsou považovány za efektivní způsob**, jak si připomenout služby HOSTu a udržet aktivní povědomí o nich mezi pracovníky.
- **Osobní kontakt** je zvláště ceněn v případech, kdy **dojde ke změně týmu** nebo když se objeví nové služby, které je třeba představit.

### 3. Telefonický kontakt:

- Někteří pracovníci preferují **přímý telefonický kontakt**, zejména pokud jde o **urgentní nebo specifické informace**. Telefonický hovor umožňuje rychlou komunikaci a okamžitou zpětnou vazbu.
- Byla zmíněna i možnost využití telefonického záznamníku, který by umožnil pracovníkům zanechat zprávu v případě, že se nemohou spojit přímo.

### 4. Webové stránky a aktualizace online:

- Někteří respondenti navrhli, že by bylo užitečné mít **aktuální informace o kapacitách služeb přímo na webových stránkách HOSTu**. Tato online dostupnost by jim umožnila rychle zjistit, zda jsou služby pro jejich klienty dostupné.

### 3) Komu nás doporučujete? Jak vybíráte klienty právě pro HOST? Ptáme se vlastně “Proč pro tento případ vyberete právě HOST?”

#### Praha:

- „Ve službách HOSTu se orientují. Školičku a dobrovolnický program doporučují osamělým rodičům. Sociální poradenství jejich klientům většinou poskytují jiné organizace.“
- „My vás známe a víme, co nabízíte. I když zrovna já jsem do včerejška nevěděl, že máte věkové omezení na děti do 6 let.“

5

#### Ostrava:

- „Volíme takové rodiny, kde je potřeba **upevnit rodičovské kompetence**, kde je potřeba dobrovolník, třeba maminka s malinkým dítětem, která si neví rady. A taky vím, že je **u vás možnost psychoterapie**, takže klienti, kteří doma řeší nějaké psychické potíže.“
- „Rodiny, kde je **potřeba učit rodiče více navazovat attachmentové vazby**. Limitem pro naše předávání klientů do péče HOSTu je věk dětí – do 6 let.“

#### Brno:

- „HoSt vybírám, protože vás znám. Máme s vámi dobrou zkušenost a to je to hlavní, co asi rozhoduje. Spíš je to, že prostě **vím, že tam jsou malé děti a klient potřebuje podporu při péči o ně**, při vyřizování úřadů, lékařské péči pro děti a vše s dětmi spojené.“

#### Hradec:

- Jsou to hlavně **rodiny, kam by se hodila dobrovolnice**. Vy jste tady jediná služba, která tohle nabízí. A nám se stává, že máme rodiny, kde jsme spíše takový společníci a to už není pro nás. Dobrovolnictví se mi líbí, že to není další sociální pracovník a ta rodina pak není tak zahlcená těmi pracovníky, vnímám to jako něco jiného.

### Doporučení na základě věku dítěte:

- Respondenti často doporučují HOST rodinám s malými dětmi, obvykle do 6 let věku. Tento věkový limit je jedním z hlavních kritérií, podle kterého pracovníci vybírají klienty pro služby HOSTu.
- HOST je často volen automaticky, když je v rodině malé dítě, a pracovníci hledají podporu, která je specificky zaměřená na tuto věkovou skupinu.

### Doporučení na základě potřeb klienta:

- Pracovníci doporučují HOST rodinám, kde je potřeba posílit rodičovské kompetence, nebo kde rodiče potřebují pomoc s péčí o dítě, vyřizováním úředních záležitostí nebo zajištěním lékařské péče.
- HOST je také volen v případech, kdy jsou v rodině psychické problémy, citlivější situace nebo když rodiče potřebují podporu v náročných životních obdobích, například po narození dítěte nebo při zvládání zdravotních problémů.

### Dobré zkušenosti a důvěra:

- Respondenti často uvádějí, že volí HOST na základě předchozích dobrých zkušeností se spoluprací. Důvěra v to, že HOST poskytne kvalitní podporu, je klíčovým faktorem při doporučování této organizace.
- Osobní zkušenost a dlouhodobé vztahy s pracovníky HOSTu hrají významnou roli při rozhodování, zda klienta doporučit právě této organizaci.

### Specifické služby HOSTu:

- HOST je často vybírán pro klienty, kteří by mohli těžit z dobrovolnického programu nebo z programu "Školička". Tyto služby jsou považovány za vhodné pro rodiny, které potřebují přemostění před nástupem do běžné školky nebo sociální podporu pro osamělé rodiče.
- Někteří pracovníci také zmiňují, že volí HOST pro rodiny, které potřebují citlivější přístup, například při navazování vztahů mezi rodiči a dětmi (attachmentové vazby).

### Limity a výzvy:

- Několik respondentů uvedlo, že limit věku do 6 let někdy omezuje možnosti předání klientů do péče HOSTu, zejména když rodiny mají starší děti. Tito pracovníci by ocenili, kdyby služby HOSTu byly rozšířeny i na starší děti.
- V některých případech jsou rodiny natolik zatíženy nemocí nebo jinými problémy, že nemají kapacitu na to, aby do svého života začlenily dalšího pracovníka nebo dobrovolníka, i když by to bylo přínosné.

## Doporučení pro klienty:

### 1. Dobrovolnický program a školička:

- Doporučují se rodinám s malými dětmi, kde je potřeba rozvíjet rodičovské kompetence, překlenout období před nástupem do školky nebo kde rodiče potřebují podporu v důsledku sociální izolace.

### 2. Terénní sociální práce:

- Doporučuje se tam, kde je potřeba intenzivnější podpora rodiny, zvláště v případě psychických potíží nebo potřeby upevnění rodičovských kompetencí.

## Důležitost pro spolupráci:

### 1. Koordinace a konzultace:

- Prospěšná by byla lepší koordinace a možnost **konzultací s poradkyněmi rané péče**.
- Užitečná by byla informace o dostupnosti dobrovolnic se **znalostí cizího jazyka**.

### 2. Rozšíření věkové skupiny:

- Některé organizace by uvítaly **rozšíření věkové skupiny dětí**, kterým jsou poskytovány služby, nad hranici 6 let.

**Závěr:** Pracovníci doporučují HOST především rodinám s malými dětmi, kde je potřeba posílit rodičovské kompetence nebo zajistit podporu v náročných situacích. Hlavními faktory pro výběr HOSTu jsou věk dítěte, specifické potřeby klienta a dobré zkušenosti se spoluprací. HOST je ceněn pro své dobrovolnické programy a citlivý přístup, ale omezením je věkový limit do 6 let, který někdy snižuje možnost doporučení této služby. Důvěra a osobní zkušenosti s HOSTem jsou klíčovými prvky při rozhodování o doporučení klientů.