

Šálek čaje

...

Rozhovor se pomalu chýlil ke konci. Sociální pracovnice Marie (38 let) seděla ve své kanceláři občanské poradny a odpovídala na otázky redaktorky místních novin. V poradně byli vždy vděční, když se noviny zmínily o dobročinných akcích. Tentokrát to ale bylo jiné. Paní redaktorka přišla s nápadem, že by chtěla jít více do hloubky, zajímat se, jak se žije lidem, kteří pomáhají druhým, a třeba i otevřít některé důležité téma, aby se o něm hovořilo. Rozhovor se odvíjel v příjemné atmosféře. Nebyť diktafonu, který ležel na stole před vázou obrovských žlutých slunečnic, vypadalo by to, že spolu hovoří dvě dlouholeté přítelkyně.

„Utíkáte mi,“ upozornila trochu v žertu redaktorka Marii. Všimla si, že Marie vždy nenápadně stočila téma od sebe k organizaci. V tom pohledu bylo zvláštní spojení i porozumění. „Už vás nebudu trápit,“ řekla redaktorka. „Ještě poslední otázka. Vzpomenete si na zajímavý příběh? Někjaký, který vám zůstal v paměti?“ Marie pocítila úlevu jen na malou chvíli. „Zajímavý příběh... Zajímavý příběh...“, opakovala si pro sebe. „Ony jsou všechny zajímavé,“ špitla s omluvou za své rozpaky.

V hlavě se probírala příběhy svých klientů a tématy, s nimiž se setkává. O leccm již dnes byla řeč: dluhy, exekuce, právní problémy, sousedské a občanské vztahy, péče o blízké a mnoho dalšího. Najednou Marie pocítila, že se jí zatajil dech. „Péče o blízké,“ běh myšlenek se Marii zastavil. Vzpomínka jí vrátila o několik měsíců zpět.

„Stál ve dveřích a vůbec mi nebylo zřejmé, jestli chce jít dál a posadit se, nebo odejít,“ začala Marie vyprávět. „Vlastně nevím, jestli jsem tu dobře. Jsem docela našťvaný,“ byla první slova, když asi padesátiletý pán promluvil. „Někdy se nám dějí věci, které nás naštvou,“ řekla Marie nahlas a dala přitom zvláštní důraz na slovo „nás“. „Posadíte se, jestli můžete,“ dodala. „Moc nevím, kde mám začít,“ řekl pán, když se posadil. „Začněte, kde to půjde. Věřím, že dojdeme, kam dojít máme. Zajímá mě, co vás k nám do poradny přivádí a co potřebujete,“ uklidnila jej Marie.

Návštěvník se rozvyprávěl: „Starali jsme se o dědečka. Postupně ztrácel paměť. Dlouho to bylo dobré. Strídali jsme se v rodině, pomáhali dědečkovi zůstat doma. Hodně nám pomáhala pečovatelská služba. Potom už to ale nešlo, dědeček začal odcházet z bytu a pouštět třeba vodu. Nedokázali jsme s ním být nepřetržitě.“ Marie poslouchala a nemohla se ubránit, aby se jí na chvíli nepřipomněly vlastní zkušenosti, když se starala o svou mámu. „Byli jsme moc rádi,“ pokračoval návštěvník, „když přijali dědečka do zdejšího domova seniorů. Nám se ulevilo a vypadalo to, že dědeček bude také spokojený. Asi za tři týdny nám ale řekli, že dědeček stále křičí a neví, proč. Prý ruší ostatní klienty. Tak ho vodili do nějaké společenské místnosti – dál od ostatních, aby si nestěžovali. Dědeček skončil v psychiatrické nemocnici. Nejprve jsme nechтели, přímo jsme se zhrzořili, když nám to doktorka navrhla. Ale pravdou je, že mu tam pomohli. Mezitím ale dědečkovi vypověděl smlouvu domov seniorů. A museli jsme hledat nějaké nové zařízení.“

„Tady začíná naše hlavní potíž. Těžko jsme hledali domov...“ Pán se náhle odmlčel, další slova mu skoro vůbec nešla vyslovit, spíše je slabikoval a klopal zrak, „... pro lidi s demencí.“ Potom už pevnějším hlasem doplnil:

„... kde mají místo a kde by dědečka brzo vzali,“ pokračoval návštěvník. „Známa nám poradila nedaleký penzion. Dříve to bylo podnikové rekreační středisko, nyní to prý získal nějaký pan doktor a nabízí ubytování nemocným seniorům.“ „To asi nebude registrovaná sociální služba ani zdravotnické zařízení, že?“ využila Marie času, kdy se pán odmlčel. „No, právě. To jsme také brzy zjistili. Můžu vám říci, webové stránky měli plné krásných fotek. Když jsme tam ale přijeli, bylo nám divné, že nevidíme žádné pracovníky. Potkali jsme jenom klienty, kteří tam tak různé posedávali. Ale nic se s nimi nedělo, jen seděli. Nedokázali jsme si představit, že takto tam bude sedět i náš děda. Byli jsme rádi, že jsme se tam jeli podívat. Doma jsme se dohodli, že budeme hledat dál.“ „To jste dobře udělali,“ vyhrkla Marie ze sebe. „Svěřit své blízké neregistrované sociální službě, i kdyby ji vedl kdokoliv a zapůsobil jakkoliv, mi připadá jako opravdový hazard. Takové firmy či podnikatelé se totiž neřídí ani zákonem o sociálních službách, ani požadavky na kvalitu, které jsou jinak pro všechny sociální služby povinné a kontrolují se,“ vysvětlila Marie.



„Pak jsme našli ten domov, kam nám dědečka vzali. Vlastně nemůžeme říci nic špatného. Je to moderní nová budova, o dědečka se starají pěkně a dokonce si zvykl.“ Potom se pán odmlčel. Marii napadlo, že vyprávění se asi blíží jádru, proč pán přišel. Viděla, jak se pán nadechuje a jedním výdechem říká: „No, prostě, je nám divné, kolik za dědečkovu péči platíme.“ „Platíme a platíme...“, poslední slovo řekl téměř s bezmocí v hlase. Potom pán vysvětlil, že mají uzavřenou smlouvu o poskytování služby. A že podle této smlouvy, přesněji podle jistého dodatku ke smlouvě, se zavázali hradit za fakultativní služby. „A za co tedy připlácíte?“, ptala se Marie starostlivě. „Třeba za televizi na pokoji, za rádio na pokoji, za masáže, za vitamíny a doplňky výživy, za perličkovou koupel, za individuální doprovody, za cestu autem, když s dědečkem někam jedou,“ uváděl pán dlouhý výčet. „Víte, maximální výši ceny za stravu, pobyt a služby, které je povinen poskytovatel poskytovat, určuje vyhláška. Zákon o sociálních službách dokonce upravuje, aby klientovi, pokud nemá na úhradu nákladů, zůstalo 15 % jeho příjmů. To má na léky, hygienické potřeby, drobné nákupy,“ chopila se Marie slova. Vzala do ruky zákon o sociálních službách a vyhlášku a začala návštěvníkovi ukazovat patřičná ustanovení. Potom dodala: „A připadá mi, že řada těch věcí, za které platíte, patří do základních činností sociální služby, za které žádný doplatek vybírán být nemá.“ Pán souhlasně zakýval hlavou: „... já si

to tak myslím...“ „Třeba rádio, televize na pokoji nebo doprovod. A potom mluvíte o službách, kde se sami můžete s dědečkem rozhodovat, jestli je sjednáte, nebo nesjednáte. Třeba vitamíny, doplňky stravy, masáže.“ Pán mlčel, místo slov jen zřetelně dýchal.

„Potřeboval jste si tohle ujasnit?“, pronesla Marie do ticha. Její hlas zněl jako přátelská výzva k další diskusi. „Ale, řekněte, co můžeme dělat?“ pronesl návštěvník naléhavě. Jeho bezradnosti si Marie nemohla nevšimnout. Hledala proto co nejjednodušší slova. „Víte, základem je ta smlouva, kterou jste uzavřeli. Možná, že oni dělají jen to, s čím jste souhlasili.“ Po chvíli ticha dodala: „Co se stane, když se ozve a prosadíte svou?“ Pán prudce vstal. „Jenže nechceme vypadat, že dědečkovi nepřejeme. Jako nějaké hyeny,“ téměř vykřikl, oči mu přitom zalily slzy. Potom se zarazil. Klidnějším tónem dodal: „Co když nám dědečka zase vrátí domů? Kdo nám pomůže?“ Marie se nadechovala, že něco řekne. Dříve, než se nadala a stačila něco říci, pán se otočil a odešel.

Redaktorka i Marie se upřeně dívaly do slunečnic na stole. „Jak vám bylo?“, zeptala se po chvíli redaktorka. „Žádná sláva,“ odpověděla Marie. „Co bylo na tom příběhu těžké? Proč vás zaujal,“ zvědavá jemně redaktorka. „Bylo to takové...“, hledala Marie odpověď. „Nenechal mě udělat svou práci. A také měl možná pravdu, že se děje nepravost. A já mu přitom nedokázala pomoci.“ „Mohla jste něco dělat? Třeba začít věci řešit sama,“ zasypala redaktorka Marii otázkami. „Jako poradce musím nechávat tyto věci na klientovi. Mým úkolem je stát při něm, poskytovat mu informace, které jej zajímají, které potřebuje, a podporu k řešení situace. Musím respektovat jeho rozhodnutí.“ Po chvíli doplnila: „Jako člověk mě to samozřejmě nenechává lhostejnou.“

„To je trochu smutný příběh,“ poznamenala redaktorka a hned dodala další otázku: „Spatřovala jste nějaké řešení?“ „Víte, vlastně jsem si přála, aby se něco stalo. Aby ten pán začal s tím domovem vyjednávat nebo o své zkušenosti více mluvit. Určitě jsem chtěla sledovat, co se bude potom dít. Jak třeba zareaguje samotná sociální služba, kontrolní orgány, instituce, která se zabývají lidskými právy. Prostě, aby se o tom hovořilo. Redaktorka v křesle už neseděla tak uvolněně. „Asi chápu, co potřebujete říci. Myslím, že je třeba převzít štafetu.“

Marie se usmála. „Štafetu...“, proběhl jí myšl obraz opravdového závodu a družstva závodníků, kteří jsou odhodláni bojovat. Fantazie štafety jí neobyčejně potěšila. „Možná ne tak úplně. Já vám to dovyprávím,“ pokračovala Marie. Jednoho dne mi zavzvonil telefon. Ozval se hlas, který jsem nejprve vůbec nepoznala: „Víte, dlužím vám říci, že jste měla pravdu,“ řekl ten hlas. „Prosadili jsme svou, nejhorší bylo jen začít. Ale dědeček tam stále je. Je spokojený a my také. Platíme jen to, co opravdu chceme. Chtěl jsem vám poděkovat.“

Redaktorka se rozzářila: „To se vám povedlo!“ „Ale kdepak mně, jemu!“ Sklopila Marie oči. „A také jim a nám,“ podívala se zpřímá na redaktorku. Viděla, jak redaktorka vypnula diktafon a vzala si jej do své dlaně. (PR)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB