

# Den terénního pracovníka: Náročná, ale smysluplná práce

27.8.2024 - Alena Piterková | Společnost Podané ruce

**Každé ráno začíná terénní pracovník v kanceláři u počítače. Prvním krokem je kontrola e-mailů, aby zjistil, jestli nepřišly nové úkoly nebo důležité zprávy od kolegů. Poté následuje příprava na celý den - pracovník si naplánuje, s kým se setká, co všechno je potřeba zařídit, a jaké administrativní úkoly musí vyřídit.**

Ráno: Plánování a příprava

Každé ráno začíná terénní pracovník v kanceláři u počítače. Prvním krokem je kontrola e-mailů, aby zjistil, jestli nepřišly nové úkoly nebo důležité zprávy od kolegů. Poté následuje příprava na celý den - pracovník si naplánuje, s kým se setká, co všechno je potřeba zařídit, a jaké administrativní úkoly musí vyřídit.

Důležitou součástí ranní přípravy je také nabalení batohu, který je klíčovým nástrojem při práci v terénu. Do batohu pracovník balí formuláře a dokumenty, letáky s informacemi o našich službách i o dalších organizacích, se kterými spolupracujeme a nechybí ani zdravotní a ošetrovatelský materiál. V rámci přístupu harm reduction do batohu také přidává mastičky, vitamíny a potravinovou banku. Tento batoh pracovník denně doplňuje, aby byl vždy připraven poskytnout potřebnou pomoc.

Pokud má domluvené schůzky s klienty, připraví si vše potřebné k tomu, aby mohl nabídnout co nejlepší podporu. Pokud nemá konkrétní schůzky, vyráží do terénu na obchůzku vždy s kolegy, kde se snaží navázat kontakt s lidmi, kteří mohou potřebovat pomoc.

V terénu: Kontakt s klienty a zvládání nečekaných situací

Jakmile pracovník vyrazí do terénu, jeho čas je naplněn různými setkáními a nečekanými událostmi. Mezi jeho úkoly patří návštěva míst, kde se lidé, kteří užívají alkohol a kteří mohou potřebovat pomoc, často pohybují. Tato místa zahrnují městské parky, vlaková nádraží, obchodní centra a další podobné lokality. Během těchto obchůzek nejen navazuje kontakt s lidmi, kteří hledají podporu a pomoc, ale také oslovuje širokou veřejnost, aby informoval obyvatele Olomouce a okolí o dostupné službě. Jeho cílem je zajistit, aby co nejvíce lidí vědělo o možnostech této pomoci.

Když se pracovník v terénu setká s novým klientem, který potřebuje pomoc, začne tím, že se snaží pochopit jeho životní situaci. Zjišťuje, proč klient užívá alkohol, jak dlouho v této situaci žije a co ho nejvíce trápí. Tyto informace mu pomáhají lépe porozumět tomu, čím klient prochází. Na základě toho pak nabídne různé formy podpory pomoci.

Pracovník má sebou vždy připravený batoh s nezbytnými věcmi, včetně potravinové banky, která obsahuje například nealkoholické nápoje na zmírnění dehydratace nebo vitamíny důležité pro zdraví. Tímto způsobem pomáhají pracovníci omezit zdravotní problémy spojené s užíváním alkoholu a dalšími riziky. Kromě toho může pracovník nabídnout i další formy pomoci, jako je doprovod na úřad práce, k lékaři nebo do dluhové poradny, v závislosti na aktuálních potřebách a přístupu klienta.

Pokud klient přijme nabídnutou pomoc, pracovník vytvoří speciální kód ve spolupráci s ním. Tento kód slouží k anonymní evidenci, což umožňuje sledovat všechny budoucí záznamy o klientovi bez odhalení jeho totožnosti. Pokud pracovník narazí na klienta, který je již evidován a dříve využil nějakou formu pomoci, zapisuje si nebo si pamatuje všechny detaily o aktuálním setkání. Tyto

informace pak aktualizuje v kartě klienta, jakmile se vrátí do kanceláře. Někdy se pracovník v terénu setká s odmítnutím nebo nezájmem, v takovém případě pracovník respektuje postoj druhé strany, popřeje mu hezký den a pokračuje v rámci terénu dál.

Kontakt s klienty v terénu bývá často klidný a pozitivní, ale někdy se pracovník setkává i s agresivním chováním. Takové chování může být důsledkem závislosti, psychických problémů nebo aktuálního rozpoložení klienta. V těchto situacích pracovník zůstává klidný a profesionálně přistupuje k řešení problému. Terénní pracovníce Dagmar dodává, že se zatím s agresivním chováním u klientů většinou nesetkala. Pokud k tomu došlo, bylo to v rámci mezí, které se daly zvládnout.

Pokud by se objevilo nebezpečné a velmi agresivní chování, mají pracovníci nastavený sankční systém. Ten stanovuje jasné kroky, jak takovou situaci řešit – od verbálního napomenutí až po dočasné omezení poskytovaných služeb. Cílem tohoto přístupu je minimalizovat riziko eskalace a zajistit bezpečnost pro všechny zúčastněné.

Administrativní část: po návratu z terénu a týmová spolupráce

Po návratu z terénu se pracovník vrací do kanceláře a přechází k důležité administrativní části své práce. Každý kontakt s klientem z uskutečněného terénu musí pečlivě zaznamenat pod speciálními kódy do systému. Záznamy zahrnují podrobnosti o interakcích s klientem, poskytnuté pomoci a pozorování jejich chování.

Administrativa také dále zahrnuje přípravu reportů, aktualizaci databází a dokumentaci pro nadcházející schůzky nebo další kroky a hraje klíčovou roli v plynulém fungování poskytovaných služeb pro osoby ohrožené závislostí. Je důležité, aby byly informace z terénu důkladně zaznamenány a sdíleny s kolegy. Týmová spolupráce zahrnuje pravidelné sdílení informací, vzájemné poradenství a pomoc při řešení složitějších situací. Taková podpora jim pomáhá udržet vysokou kvalitu služeb a efektivně reagovat na výzvy, které každý den přináší.

Podpora a budoucnost terénní práce

Během hovoru s Dášou jsem se zajímala také o to, jak terénní pracovníci zvládají náročnost své práce, která je nejen fyzicky vyčerpávající kvůli velkému množství nachozených kilometrů, ale také psychicky náročná vzhledem k intenzivnímu tlaku a emocionálním výzvám, které tato práce přináší. Zajímalo mě, jak se vyrovnávají s těmito výzvami a jak si udržují psychickou odolnost v takto náročném prostředí a také jsem se ptala, zda mají v centru nějaké plány do budoucna.

„Klíčovým prvkem je umění oddělit pracovní a osobní život, což je velká výzva vzhledem k intenzitě a povaze naší práce. V oblasti je nesmírně důležitá podpora mých kolegů a vedení. Organizace Podané ruce zajišťuje přístup k supervizi a terapeutické podpoře, které nám pomáhají zvládat stres, řešit náročné situace a předejít vyhoření. Pravidelné supervize poskytují prostor pro reflexi a sdílení zkušeností, což je zásadní pro udržení psychické pohody a dlouhodobé zvládání stresu,“ říká Dáša.

„Naše současné úsilí jako terénních pracovníků směřuje k dlouhodobému cíli – otevření nového centra, které poskytne lepší zázemí pro naše klienty. Rekonstrukce budovy, která se stane novým centrem pro osoby závislé na alkoholu, už je v plném proudu a slibuje vytvořit moderní a funkční prostory pro poskytování kvalitní péče a podpory těm, kteří se nacházejí v obtížných životních situacích,“ dodává.

*Na závěr článku bych ráda zdůraznila, že každý z pracovníků přistupuje ke své práci svým vlastním stylem a způsobem. Každý používá trochu jiné metody a techniky, které se vzájemně doplňují a vytvářejí tak silný a efektivní tým. Tento přístup umožňuje správně podporovat klienty a řešit různé*

*situace s maximální efektivitou. Děkuji, že jste mi umožnili strávit s vámi čas. Pokračujte v této skvělé práci, kterou děláte – opravdu ji děláte dobře.*

<https://podaneruce.cz/den-terenniho-pracovnika-narocna-ale-smysluplna-prace>