

Kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

Johana De La Hozová

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Johana DE LA HOZOVÁ**

Osobní číslo: **H08084**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti standardů kvality sociálních služeb.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

JOHNOVÁ, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. Sociální služby – Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR o.s., 2008. ISBN 978-80-254-3427-7

MATOUŠEK, O. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4

ŠVAŘÍČEK R., ŠEĎOVÁ K., a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (stav k 17. 6. 2009).

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **25. ledna 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **6. května 2011**

Ve Zlíně dne 25. ledna 2011

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 20. 4. 2011

..........

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odporuje-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Předkládaná bakalářská práce je zaměřena na zhodnocení kvality poskytovaných služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně. V návaznosti na standard kvality sociálních služeb č. 15: Zvyšování kvality sociální služby, je předmětem zkoumání kvalita a nabídka služeb azylového domu i splňování všech standardů kvality sociálních služeb tak, jak ukládá zákon.

Pro tuto práci jsem zvolila formu kvalitativního výzkumu, kdy skupinami respondentů byly jak uživatelky sociální služby, tak i sociální pracovníci tuto službu poskytující. V rozhovorech jsem se snažila zjistit, jaká je kvalita poskytovaných služeb, zda jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb v souladu se zákonem o sociálních službách a zda existují aspekty v sociální práci i v zázemí Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., které by se mohly či měly změnit – což jsou i cíle této práce. Závěrečná zpráva bude sloužit jako zpětná vazba i ukazatel kvality poskytovaných služeb a povede k případným úpravám v tomto zařízení.

Klíčová slova:

sociální služby, kvalita, standardy kvality sociálních služeb, azylový dům pro matky s dětmi, uživatel sociální služby, poskytovatel sociální služby, sociální pracovník

ABSTRACT

The present bachelor thesis is oriented on evaluation of quality of providing services in Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. in Vsetín. In sequence on the social quality standard No. 15: Enhancement of quality of social service, is the subject of the research quality and offer of services in refuge for mothers with children and accomplishment of all of social services quality standards which has been prescribed by the statute.

I chose qualitative research for this thesis, when groups of respondents were both users of social service and social workers which are providing this service. I tried to ascertain in interviews what the quality of providing services is and if are social services quality standards implement in conformity with the statute about social services and whether exist aspects in social work also in background in Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., which would be or should be changed - which are aims of this thesis. Final report will be instrumental as a feed back as well as indicator of quality of providing services and will lead to appropriate adjustments in this establishment.

Keywords:

social services, quality, social services quality standards, refuge for mothers with children, user of social service, provider of social service, social worker

„Má-li charakter člověka prozradit své skutečně výjimečné kvality, musíme mít to štěstí moci pozorovat jeho konání po dlouhou řadu let. Pokud je tato jeho činnost prosta všeho sobectví, je-li myšlenka, která ji vede, bezpříkladně velkomyslná, je-li naprosto zřejmé, že se nikde nepídila po odměně, a že navíc zanechala na světě viditelné známky, pak ovšem stojíme, bez možnosti mýlky před nezapomenutelným charakterem.“

(Jean Giono: Muž, který sázel stromy)

Děkuji tímto Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za cenné rady, motivaci, trpělivost a odborné vedení bakalářské práce.

Taktéž bych na tomto místě ráda poděkovala nejen uživatelkám a kolegyním jakožto respondentkám výzkumu, ale i řediteli Azylového domu pro ženy matky s dětmi o.p.s. Vsetín, který mi umožnil provést tento výzkum na mém pracovišti.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.2 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	14
1.3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	14
1.4 UŽIVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY	15
1.5 POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	15
1.6 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	16
1.7 KVALITA	16
1.8 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI.....	17
2 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O. P. S. VSETÍN	18
2.1 HISTORIE AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O.P.S. VSETÍN.....	18
2.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA.....	20
2.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBA POSKYTOVANÁ AD VSETÍN	21
2.3.1 Poslání sociální služby	21
2.3.2 Cíle sociální služby	21
2.3.3 Cílová skupina.....	22
2.4 ZÁZEMÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O.P.S. VSETÍN	23
3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	25
3.1 VZNIK STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	25
3.2 CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	27
3.2.1 Oblast procedurální	27
3.2.2 Oblast personální.....	31
3.2.3 Oblast provozní	32
3.3 VÝZNAM STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	34
3.4 KONTROLA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	34
3.4.1 Inspekce poskytování sociálních služeb.....	35
3.5 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V AZYLOVÉM DOMĚ PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O.P.S. VSETÍN.....	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	38
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM	38
4.2 METODA VÝZKUMU.....	39
4.2.1 Technika sběru dat	39
4.2.2 Technika analyzování dat.....	41

4.3	VÝZKUMNÝ VZOREK	41
4.3.1	Uživatelky sociální služby.....	41
4.3.1.1	Deskripce respondentek – uživatelék sociální služby.....	42
4.3.2	Sociální pracovnice AD Vsetín	43
4.3.2.1	Deskripce respondentek – sociálních pracovnic AD Vsetín.....	43
5	PRŮBĚH VÝZKUMU	44
5.1	PILOTÁŽNÍ VÝZKUM	44
5.2	PRŮBĚH VÝZKUMU	44
6	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	45
6.1	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT.....	45
6.1.1	Kategorie I: Vlastní pocity	45
6.1.2	Kategorie II.: Poskytovaná sociální služba.....	46
6.1.3	Kategorie III.: Lidský faktor jako pomoc při řešení nepříznivé situace	52
6.2	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	53
6.2.1	Positiva a negativa sociální služby z pohledu uživatelů a pracovníků AD Vsetín.....	53
6.2.2	Naplňování standardů kvality sociálních služeb	54
6.2.3	Závěrečná zpráva a návrhy doporučení	56
ZÁVĚR		58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		60
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		63
SEZNAM OBRÁZKŮ		64
SEZNAM TABULEK.....		65
SEZNAM GRAFŮ		66
SEZNAM PŘÍLOH.....		67

ÚVOD

Standardy kvality sociálních služeb provázejí práci sociálních pracovníků již řadu let s různými reakcemi. Měly by sjednotit a zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb jejich uživatelům a být tak přínosem nejen pro ně, ale i pro celou společnost. Procesy zavádění a naplňování požadavků, které jsou těmito standardy kvality dány, ale stále nejsou ve všech organizacích dokončeny a stále se obměňují, proto jsem se ve své bakalářské práci zaměřila právě na ně. Každý poskytovatel sociálních služeb by měl neustále své postupy a nabídky služeb zlepšovat ve prospěch uživatelů, a to vedlo k mému záměru zjistit spokojenost uživatelů Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně s jeho službami. Cílem mé bakalářské práce je **zjistit jaká je kvalita poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně.**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně již měl možnost absolvovat kontrolní inspekci kvality poskytovaných sociálních služeb typu A. Vzhledem k tomu, že se kontroly v této oblasti opakují pravidelně, vidím přínos zejména v tom, že pomocí této práce bude naplňován i standard kvality poskytovaných služeb číslo 15: Zvyšování kvality poskytované služby. Sociální služba není nikdy dokonalá v takové míře, aby nebylo co zlepšovat, proto bych touto bakalářskou prací chtěla zjistit, co jakožto sociální pracovníci Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín zlepšit můžeme, co můžeme dále nabídnout uživatelkám sociální služby a s čím bychom v tomto směru měli počítat do budoucna. Standardy kvality sociálních služeb provázejí sociální služby již několik let a pravděpodobně je budou provázet i v letech budoucích až do té doby, než se případně vyvinou další, lepší a přínosnější způsoby kontroly a sjednocování poskytovaných služeb. Každopádně do této doby jsou standardy kvality sociálních služeb „povinnou výbavou“ každé organizace, která sociální služby poskytuje.

V této bakalářské práci jsem použila pro sběr dat metodu polostrukturovaného rozhovoru, neboť si myslím, že tato metoda je pro tento účel nejpřínosnější. Zkoumanými skupinami byly na jedné straně uživatelky Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín a na straně druhé jimi byly sociální pracovníce, které se ve výše zmíněném Azylovém domě věnují přímé práci s uživatelkami služby. Uživatelky sociální služby i mé kolegyně přistoupily k tomuto výzkumu nad mé očekávání pozitivně a obohatily mě o své názory, postoje k sociální službě a další cenné informace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V rámci této kapitoly čtenáře seznamují se základními pojmy, které se v této práci pravidelně opakují. Objasňuji pojmy: sociální služby; zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; standardy kvality sociálních služeb; uživatel sociální služby; poskytovatel sociální služby; sociální pracovník; kvalita a azylový dům pro ženy a matky s dětmi.

1.1 Sociální služby

Sociální službou je v zákoně o sociálních službách míněna: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §3)

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §32 rozlišujeme následující formy sociálních služeb:

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Jak uvádí Matoušek (2008), jedná se o veškeré služby krátkodobé i dlouhodobé, které jsou poskytovány oprávněným uživatelům s takovými cíly, jako jsou např. zkvalitnění života uživatele sociální služby, popřípadě ochrana zájmů společnosti. V právní formě jsou sociální služby zaneseny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“ (Matoušek, 2007, s. 9).

V praxi si sociální službu můžeme představit jako organizaci či subjekt, který svým uživatelům pomáhá ve všech oblastech lidského života – od nabídky poradenství a krizové intervence, přes poskytnutí ubytování či azylu až po odlehčovací služby a zdravotní pomoc při možné vlastní nesoběstačnosti, a to za účelem začlenění jedince do společnosti nebo naopak předcházení sociální exkluze této osoby.

Sociální služba poskytovaná Azylovým domem pro ženy a matky o.p.s. Vsetín, která je předmětem této práce je zařazena mezi služby sociální prevence – informace o této poskytované sociální službě uvádím v samostatné kapitole.

1.2 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- (1) *Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvků na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 1)*
- (2) *Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 1)*

Základními zásadami, na které má uživatel sociální služby nárok jsou kupříkladu bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství a zachování lidské důstojnosti; poskytovatel sociální služby by měl při své práci vycházet z individuálně stanovených potřeb žadatelů o sociální službu (či uživatelů sociální služby), měl by na ně působit aktivně, podporovat jejich samostatnost, motivovat je k činnostem, které je nevedou k udržování či prohlubování jejich nepříznivé sociální situace a v neposlední řadě by měl posilovat jejich sociální inkluzi. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2)

1.3 standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb představují „soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby“ (Matoušek, 2008, s. 213).

Tato kritéria by měla zabezpečit nejen kvalitně poskytovanou sociální službu, ale i případnou kontrolu splňování podmínek stanovených standardy kvality sociálních služeb.

1.4 uživatel sociální služby

Uživatelem sociální služby je osoba, která využívá služby či služeb poskytovatele sociální služby. „*Uživateli služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují*“ (Matoušek, 2008, s. 87). V našem případě se jedná o ženy či matky s dětmi, které vinou nepříznivé životní situace přišly o bydlení a z tohoto důvodu jsou ubytovány v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.

1.5 poskytovatel sociální služby

Poskytovatelem sociální služby mohou být jak subjekty státní či nestátní, tak i (jak uvádí zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, §6) územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby, ministerstvo a ministerstvem zřízené organizační složky státu.

Poskytovatelé sociální služby jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 88) povinni kupříkladu:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, o způsobech poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby
- c) vytvářet podmínky, které umožní uživatelům naplňovat jejich lidská práva a zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností
- f) plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby a tento průběh hodnotit
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb

- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby

1.6 sociální pracovník

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109).

Předpoklady, které by podle výše zmíněného zákona měl k výkonu povolání sociálního pracovníka každý jedinec mít jsou: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

1.7 Kvalita

Kvalitní péči definuje O. Matouška jako takovou, která je: „dostupná komukoli a kdykoli, je co nejméně vázána na cenu, je natolik pružná, že dokáže reagovat na měnící se klientovy potřeby, je průběžně hodnocená někým jiným než tím, kdo ji klientovi přímo poskytuje, a pokud je zjištěna nežádoucí odchylka od standardu, je ve způsobu jejího poskytování iniciována změna. Kvalitní péče počítá s tím, že klient nechce „finální produkt“, chce průběžnou pomoc při řešení svého problému; péče tedy musí být vysoce individualizovaná.“ (O. Matoušek, 2008, s. 92)

Kvalitou sociální péče se také zabývají autoři v publikaci: *Hodnocení kvality služeb*, kde popisují stanoviska, se kterými se pravděpodobně bude shodovat i většina sociálních pracovníků v přímé péči: „Většina schémat posuzování kvality poskytovaných služeb, která se nám dostala do rukou, vycházela z orientace na instituci. Odpovědi na tyto otázky obcházejí příjemce služeb – uživatele. Aktivit může být mnoho, stížnosti mohou být řešeny důsledně a spravedlivě a data mohou být uchována bezpečně, a přesto může uživatel žít jako člověk plně závislý na sociální síti, člověk bez sebevědomí a bez motivace se svou situací něco dělat. Kvalita fungování instituce (jakou nabídkou služeb se může instituce vykázat, případně jakou kvalitu mají řídicí procesy, probíhající v této instituci) je odlišná od kvality života příjemce služeb. Nabídka péče se stává hodnotou teprve tehdy, když pomáhá zlepšit

život jednotlivého člověka. Proto dáváme větší váhu hodnotě, jakou má péče pro jednotlivé uživatele, aniž bychom však ztráceli zájem o kvalitu nabídky péče.“ (Tomešová a kol., 2001, s.5)

1.8 azylový dům pro ženy a matky s dětmi

Zařízení poskytující ubytování ženám či matkám s dětmi, které se vlivem nepříznivých okolností ocitly bez přístřeší, přičemž si tyto uživatelky hradí část nákladů spojených s ubytováním. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 57) specifikuje azylové domy jako zařízení sociální péče, které: *„poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“*

Tato služba obsahuje tyto základní činnosti:

- *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy*
- *poskytnutí ubytování*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*

2 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O. P. S. VSETÍN

V této kapitole popisují historii Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně, jeho organizační strukturu, sociální službu, kterou poskytuje a zázemí, kterým azylový dům disponuje.

2.1 Historie Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Vsetín (dále jen AD Vsetín) byl založen v roce 1999, zapsán do rejstříku obecně prospěšných společností byl dne 29. června roku 2002.

Již od roku 1995 se ještě v rámci krizového centra začala provozovat telefonická linka důvěry, která přetrvala až do konce dubna 2010, kdy ukončila svou činnost. Po ukončení telefonické linky důvěry ale mají lidé stále možnost obracet se na sociální pracovníky AD Vsetín se svými dotazy – a to prostřednictvím elektronické schránky důvěry, dostupné na webových stránkách organizace.

6. března 2003 udělil Krajský úřad Zlínského kraje AD Vsetín pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, a to v následujícím rozsahu:

- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů
- pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu
- zřizování a provoz zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Postupem let se AD Vsetín rozrostl o další sociální službu: Terénní asistenční službu v rodinách s dětmi, a to ve městě Vsetíně a následně ve Zlíně a Holešově. „Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi poskytuje podporu a praktickou pomoc rodinám, které z různých důvodů nedokážou zajistit svým dětem adekvátní podmínky, avšak mají snahu svou situaci zlepšit. Do těchto rodin docházejí terénní asistentky dle potřeby a společně s rodiči hledají možnosti, jak postupně změnit situaci k lepšímu. Spolupracují s nimi při řešení problémů týkajících se nejčastěji výchovy dětí, vedení domácnosti, bydlení, hledání zaměstnání, rodinného rozpočtu, vyřizování záležitostí na úradech (případně asistentky zajišťují krátkodobé hlídání dětí nebo doprovod při různých jednáních). Dále vede rodiče k aktivní účasti na přípravě dětí do školy a podílí se na organizování jejich volného času.“ (zdroj: www.azylovydum.cz)

O registraci obou služeb, nové i stávající, rozhodl dne 18.9.2007 Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví.

Mimo tyto služby nabízí AD Vsetín také výukové programy pro školy a nepravidelně také aktivity související s různými projekty financovanými ze zdrojů Evropského sociálního fondu, Města Vsetín a Zlínského kraje nebo ze soukromých dotačních fondů. V minulých letech či v současné době to například jsou:

- „Všude dobře – doma nejhůř“ – zaměřený na problematiku domácího násilí
- „Být spolu jako rodina“ – zaměřený na posílení vzájemných vztahů v rodině
- „Máma v práci“ – zaměřený na posílení pracovní integrace osob ohrožených sociálním vyloučením či sociálně vyloučených, odstraňování bariér znesnadňujících jejich rovnocenný vstup a udržení se na trhu práce.
- „Rodina není překážka“ – zaměřený na podporu prosazování cílených opatření pro plnění principu rovných příležitostí žen a mužů na trhu práce a vytváření podmínek pro soulad rodinného a pracovního života.
- „Vážka – centrum služeb pro rodinu“ – zaměřený na podporu a obnovu rodičovských kompetencí a zlepšení rodinného prostředí, které povede k zajištění bezpečného vývoje dětí, které jsou ohroženy .

V současné době jsou obě sociální služby: AD Vsetín i Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi financovány prostřednictvím veřejné zakázky v rámci Projektu poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji. U Terénní asistenční služby jde o zakázku „Zajištění sociálních služeb typu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Zlínském kraji“, u AD Vsetín pak jde o „Zajištění sítě sociálních služeb typu azylové domy pro osoby pečující o osobu blízkou (rodiče s dětmi)“.



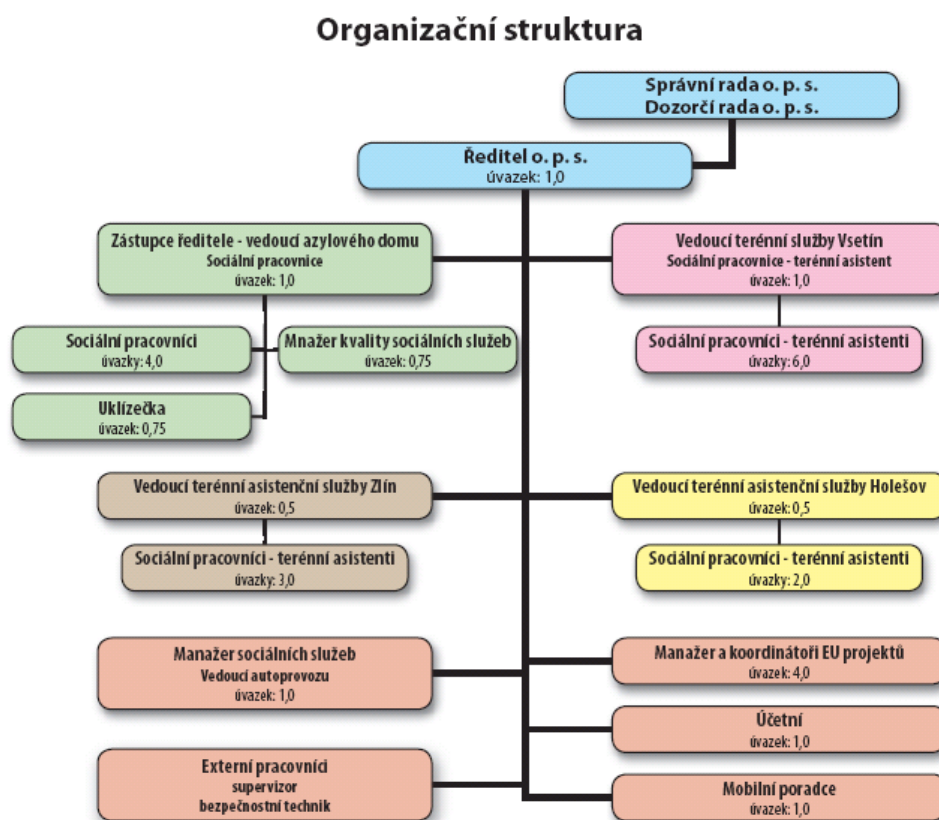
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Obrázek 1: Logo Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

2.2 Organizační struktura

Organizační struktura AD Vsetín se v průběhu času měnila, v počátcích, kdy AD Vsetín nabízel pouze pobytovou sociální službu byly v organizaci zaměstnáni, mimo ředitele zařízení, vedoucí sociální pracovnice a čtyři sociální pracovníci, dále pak účetní a uklízečka. Během let, kdy se k pobytové sociální službě přidala i terénní asistenční služba ve Vsetíně a následně ve Zlíně a Holešově vzrostl úměrně i počet zaměstnanců; zvláštní pozici pak mají v organizaci manažeři a koordinátoři projektů z Evropských sociálních fondů, jejichž práci AD Vsetín také zaštiťuje.

Na obrázku je uvedena organizační struktura zařízení, která je platná doposud.



Obrázek 2: Organizační struktura AD Vsetín (Zdroj: Výroční zpráva AD Vsetín 2009)

2.3 Sociální služba poskytovaná AD Vsetín

Níže popisují specifikaci poslání a cílů sociální služby, včetně cílové skupiny AD Vsetín jakožto veřejný závazek (zdroj: vnitřní metodika Azylového domu pro ženy a matky dětmi o.p.s. Vsetín):

2.3.1 Poslání sociální služby

Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Vsetín je umožnit osobám v nepříznivé sociální situaci, většinou spojené se ztrátou bydlení, zůstat součástí přirozeného společenství a podporovat je v návratu k běžnému způsobu života. (AD Vsetín, 2008)

2.3.2 Cíle sociální služby

Cíle sociální služby lze rozlišit do čtyř kategorií. První z nich je podporovat a motivovat uživatele prostřednictvím odborných znalostí a zkušeností sociálních pracovníků k zajištění samostatného bydlení mimo azylový dům do 6 měsíců od počátku využívání služby.

Druhou kategorií je zajištění bezpečného prostředí formou azylového ubytování. Další kategorií je podporování schopností uživatele a možnosti využívat služeb místních institucí a zapojovat se do dění v místním společenství prostřednictvím systematické individuální práce. Poslední kategorií je podporování rozvíjení kontaktů a vztahů uživatele s rodinou, přáteli a ostatními lidmi v okolní komunitě. (AD Vsetín, 2008)

2.3.3 Cílová skupina

Cílovou skupinou Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín jsou především ženy a matky s dětmi, které jsou oběťmi domácího násilí; ženy a matky s dětmi, které jsou bez přístřeší nebo žijí v bytových podmínkách ohrožujících zdraví a život; ženy a matky s dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci a v neposlední řadě jsou cílovou skupinou ženy a matky s dětmi žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí, a to včetně případů, kdy je v důsledku nepříznivého prostředí ohrožen vývoj nebo zdraví dětí. (AD Vsetín, 2008)

Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně. Maximální délka pobytu uživatelky je 6 a ½ měsíce, přičemž jsou tyto pobyty rozděleny do 3 stupňů:

- 1) krizový azylový pobyt: prvních 14 dní
- 2) azylový pobyt: 4 měsíce
- 3) prodloužený azylový pobyt: 2 měsíce

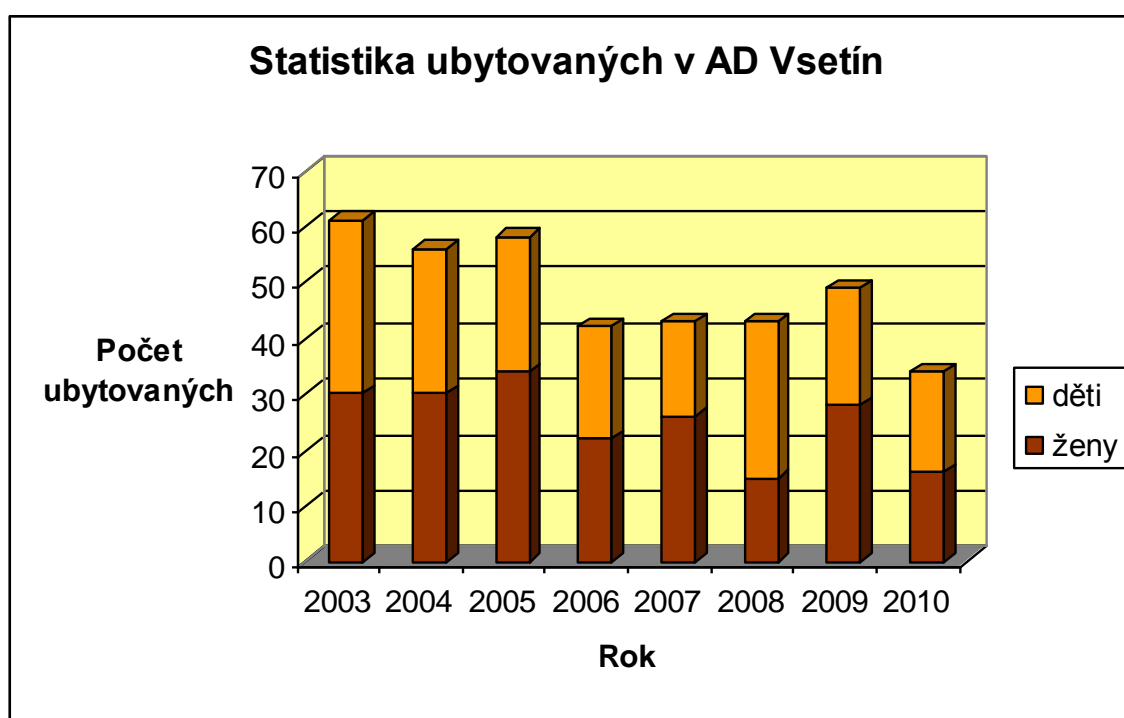
Během této doby by si měla uživatelka najít vlastní bydlení, s čímž jsou jí sociální pracovníci AD Vsetín nápomocni. Třístupňový pobyt, kdy se ceny úhrad za ubytování mírně stupňují, jsou dány s určitým záměrem: mají motivovat uživatelky sociální služby k řešení své situace a hledání vlastního bydlení.

Další z poskytovaných služeb AD Vsetín je základní sociální poradenství, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 37) jako službu, která: „*poskytuje osobám potřebné informace přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech sociálních služeb; poskytovatelé sociální služby jsou vždy povinni tuto službu zajistit.*“

Azylové domy mohou nabízet i další služby, které nejsou zákonem pevně stanoveny, v případě AD Vsetín jsou to například fakultativní činnosti týkající se různých oblastí: pří-

pravy zdravé stravy pro děti, pomoc při výchově dětí, práce s PC, domácí práce, cvičení matek a dětí apod.

Mimo tyto služby v současné době poskytuje AD Vsetín v rámci projektu: **Vážka – centrum služeb pro rodinu** i ambulantní služby: psychologická pomoc a právnické služby zdarma, logopedická péče a také pomoc pedagoga při školní přípravě dětí.



Graf 1.: Statistika ubytovaných v AD Vsetín (zdroj: Výroční zprávy AD Vsetín 2003 – 2009, Benchmarking organizace vypracovaný pro Zlínský kraj)

Jak je z grafu patrné, počet ubytovaných v AD Vsetín během let mírně klesá, důvodem není ani tak nižší poptávka, jako spíše prodloužení délky pobytu uživatelék sociální služby. V dřívějších letech bylo zařízení využíváno většinou ke krátkodobým krizovým pobytům nutným k vyřešení nepříznivé životní situace, v současné době jsou čtyřměsíční a delší pobyty spíše pravidlem.

2.4 Zázemí Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

V současné době je kapacita AD Vsetín 6 pokojů nebo v jiných parametrech 18 lůžek. V AD Vsetín mají uživatelky možnost využívat mimo své pokoje i společné prostory jako jsou kuchyň, prádelna, společenská místnost, toalety a koupelny, kočárkárnu i přilehlou

zahradu s altánem a houpačkami pro děti. V současné době započaly práce na rekonstrukci budovy celého sídla AD Vsetín, což obnáší zateplení budovy, výměnu oken a rekonstrukci střechy.

Všechny místnosti pro uživatelky sociální služby jsou plně vybaveny, ať již nábytkem, ložním povlečením a dalšími nezbytnostmi na pokojích, tak i kuchyň, prádelna, toalety a koupelny jsou vybaveny běžným nádobím, elektrickými spotřebiči, které jsou zdarma k dispozici všem uživatelkám. V horním patře budovy mohou uživatelky využívat služeb centra pro rodinu Vážka, kde jsou pořádány volnočasové aktivity pro rodiče s dětmi, ambulantní služby právníka a psycholožky a přednášková činnost.



Obrázek 3.: AD Vsetín (zdroj: www.azylovydum.cz)

3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Matoušek ve svém slovníku sociální práce definuje standardy kvality sociálních služeb jako: „*Soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. V ideálním případě se procesu vytváření standardů kvality sociálních služeb účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb. Kritéria mohou být zakotvena v zákonech nebo v normách z něj odvozených, v interních předpisech zřizovatele agentury poskytující službu nebo přímo v provozním řádu konkrétní instituce*“ (Matoušek, 2008, s. 213).

Podle Pitnerové (2008) jsou standardy kvality souborem měřitelných i ověřitelných kritérií, kdy bylo při jejich tvorbě tím nejdůležitějším aspektem snaha zajistit, aby člověk – uživatel sociální služby, který je v dané době v nepříznivé sociální situaci, mohl díky těmto službám zůstat ve svém přirozeném prostředí a rozvíjel své přirozené sociální vazby. Naplňují se tak základní lidská práva a svobody uvedené v Deklaraci lidských práv a svobod, která jsou zakotvena v právních dokumentech České republiky. Zvýší se tak svoboda uživatele sociálních služeb a posílí se jeho postavení.

Standardy kvality sociálních služeb jsou nejen nástrojem kontroly poskytovaných služeb, ale zároveň jsou určitým průvodcem poskytovatelům sociálních služeb a zdrojem informací k tomu, aby jimi poskytovaná služba byla nejen efektivní, ale i kvalitní a aby odpovídala evropským standardům. Přesně definují to, na co se má ve své činnosti poskytovatel zaměřit, čemu má věnovat zvýšenou pozornost a jak své postupy dokládat ve vnitřní metodice zařízení.

3.1 Vznik standardů kvality sociálních služeb

Sociální služby jako takové mají samozřejmě mnohasetletou tradici, v této kapitole bych se ale ráda věnovala vzniku samotných standardů kvality sociálních služeb a stručnému objasnění toho, na jaké půdě na přelomu 20. a 21. století vznikaly.

Dědictvím období komunismu bylo zestátnění všech sociálních služeb, jak uvádí Matoušek (2007) v padesátých letech 20. století byl naší vládou převzat tzv. sovětský model sociálního zabezpečení a potažmo i sociálních služeb. Tradice z období první republiky, kdy byly sociální služby zajišťovány různorodou směsí organizací a spolků tak zanikla. Církev, které se také o sociálně znevýhodněné občany doposud staraly tak od šedesátých let 20. století se svou činností musely ukončit. Veškerou péči poté převzal do svých rukou stát. Nevýhodou

tohoto modelu, která z něj vyplynula je přílišná obecnost sociální péče, nedostatek příležitostí a motivace pro samotného „klienta“. *„Z definice sociální péče rovněž vyplývá, že péče byla občanům „zajišťována“ což implikuje pasivní roli klienta sociálních služeb. Celý systém sociální péče byl de facto pojat tak, že občan čekal na to, co mu bude poskytnuto, a nebyl žádným motivačním prvkem veden k tomu, aby se rozhodoval a vyvíjel vlastní aktivitu.“* (Matoušek, 2007, s. 36)

Období devadesátých let 20. století s sebou neslo přeměnu celého systému oblasti sociální péče. Církevní spolky opětovně zahájily svou činnost, vznikaly nové a nové nestátní organizace, což urychlilo i potřebu právní úpravy poskytovaných služeb, nutnost jejich kontroly nejen kvůli samotnému financování služby, které bylo doposud v rukou státu, ale i kvůli kontrole poskytovaných služeb a jejich kvalitě samotné. Dalším důležitým aspektem tohoto období byla i změna postavení rodiny v systému sociální pomoci, jak uvádí Průša (2008, s. 10): *„Nejvýznamnějším subjektem se přitom stala rodina jako nejpřirozenější sociální skupina, která je schopna, na základě vzájemné spolupráce jednotlivých členů a jejich vzájemné solidarity, zabezpečit péči o své členy a formovat jejich hmotné a duchovní potřeby od dětských let až do stáří. Rodina poskytuje základní sociální jistotu a bezpečí, v níž se uspokojují základní životní potřeby jejich členů, kteří si s přihlédnutím ke svým možnostem a schopnostem poskytují vzájemně ochranu, podporu a pomoc.“*

Práce na novém návrhu koncepce sociální péče započaly v roce 1994. První počátek vzniku standardů kvality sociálních služeb lze datovat do roku 1999, kdy byly po třech letech Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky (dále MPSV ČR) doporučovány poskytovatelům sociálních služeb. Nové právní úpravy sociální oblasti posunulo i přijetí tzv. Bílé knihy v sociálních službách, která vytyčila určitá východiska v poskytování sociálních služeb – kupř. nezávislost a autonomii pro uživatele služby, sociální začlenění jedince, respekt ke všem potřebám jedince či systém společné práce.

Závazným kritériem pro poskytování sociálních služeb se standardy kvality sociálních služeb staly dnem 1. 1. 2007 díky zavedení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Formálně jsou rozčleněny na tři základní okruhy, na které se standardy kvality sociálních služeb dělí, a to na okruh procedurální, personální a provozní. Všechny můžeme v platném znění nalézt v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Od této doby jsou zaváděny ve všech organizacích a institucích poskytujících sociální služby.

Novinkami, které byly zákonem o sociálních službách nově zavedeny a dle mého názoru jsou tuto oblast v současnosti nejdůležitější jsou:

- smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby (tedy smlouva o poskytování sociální služby)
- registrace poskytovatelů sociálních služeb – v současnosti lze sociální službu poskytovat pouze na základě **oprávnění k poskytování sociální služby**, které vydává krajský úřad.
- inspekce poskytování sociálních služeb – jak uvádí Matoušek (2007): je dalším z nástrojů ochrany uživatelů sociální služby ze strany státu
- předpoklady pro výkon samotného povolání sociálního pracovníka.

3.2 Charakteristika standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou rozděleny do tří tématických oblastí:

- oblast procedurální (standard č.1 – č.8)
- oblast personální (standard č.9 – č.10)
- oblast provozní (standard č.11 – č.15)

Pro snadnou orientaci v této problematice níže uvádím stručnou charakteristiku jednotlivých standardů kvality sociálních služeb tak, jak je uvádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb.; pokud jsou u určitého standardu zásadní kritéria, která má poskytovatel dodržovat dle přílohy č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb pro poskytovatele sociálních služeb, jsou zde uvedena.

3.2.1 Oblast procedurální

V oblasti procedurální je stanoveno, jak má daná sociální služba a její samotné poskytování vypadat. Dále zde nalezneme informace o tom, které aspekty by neměl poskytovatel sociální služby při jednání se zájemcem o službu opomenout, jak by měl poskytovanou službu přizpůsobit individuálním požadavkům každé osoby a v neposlední řadě se tato oblast zabývá ochranou práv uživatelů sociální služby, stížnostmi a pravidly proti střetu zájmů. (Čermáková, Johnová, 2003)

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

V tomto standardu kvality sociálních služeb je popsáno, jakou má poskytovatel nabídku služeb, kdy a kde je může uživatel čerpat, pro koho (tedy jaké cílové skupině) je určena, za jakých podmínek a pravidel je poskytována a s jakým cílem.

Poskytovatel sociální služby má mít dle zásadních kritérií písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, jimž je sociální služba určena. Poskytovatel sociální služby by měl vytvářet takové podmínky pro uživatele služby, aby mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace; měl by mít také písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby. (MPSV, 2008)

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Dle tohoto standardu kvality sociálních služeb musí poskytovatel dodržovat práva uživatele; vymezí situace, kde by k porušování práv uživatele mohlo dojít a těmto situacím předchází či popisuje, jak je bude v případě výskytu řešit. *„Předmětem zákona o sociálních službách je poskytování pomoci a podpory osobám při řešení nepříznivé sociální situace, ve které se nacházejí. Tyto osoby jsou nějakým způsobem oslabené v prosazování, zajišťování a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Součástí řady služeb uvedených v zákoně je i pomoc při uplatňování práv uživatelů. Zároveň zákon o sociálních službách zajišťuje, aby bylo vyloučeno porušování práv uživatelů také v samotném procesu poskytování sociálních služeb.“* (MPSV, 2008, s.27)

Dle zásadních kritérií by měl mít poskytovatel sociální služby písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby k porušení základních lidských práv a svobod a pokud k nim dojde, mít zpracována pravidla, jak by se mělo dále postupovat. Taktéž by měl mít stejným způsobem – tedy písemně – zpracována vnitřní pravidla, kde vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým sociální službu poskytuje, včetně pravidel řešení těchto situací. (MPSV, 2008)

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

Tento standard kvality sociálních služeb stanovuje poskytovateli sociální služby povinnost sdělit informace o službě, kterou poskytuje; povinnost projednat se zájemcem o službu jeho požadavky a cíle a v případě, že poskytovatel odmítne zájemci službu poskytnout, musí sdělit zájemci důvody odmítnutí a informovat o jiných službách, které by mohl využít. (MPSV, 2008)

Zásadními kritérii dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou: mít „*pisemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby*“ a projednávat „*se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.*“ (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Dle tohoto standardu kvality sociálních služeb má poskytovatel sociální služby v případě, že se zájemce rozhodne sociální službu využít, povinnost uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování sociální služby. V této smlouvě jsou uvedeny veškeré podmínky poskytování služby, její rozsah a průběh, které lze v průběhu služby měnit. (MPSV, 2008)

Zásadním kritériem platným pro poskytovatele je mít písemně zpracována pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a okruh osob, kterým je určena. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby

Tento standard kvality sociálních služeb charakterizuje plánování poskytované sociální služby. Zájemce má možnost si průběh služby společně s pracovníky sociální služby napláňovat, s tím, že tyto plány budou průběžně hodnoceny. Stejně tak lze tyto plány a cíle v průběhu služby měnit. (MPSV, 2008) „*Individuální plánování musí být transparentní, musí citlivě reagovat na potřeby uživatele a musí být také společně s uživatelem koncipováno a průběžně kontrolováno.*“ (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008, s. 50)

Zásadními kritérii jsou: mít písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsoby přehodnocování poskytování sociální služby; poskytovatel by měl společně s uživatelem sociální služby plánovat poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle uživatele; společně by měli hodnotit, zda jsou tyto stanovené cíle naplňovány. Poskytovatel sociální služby by měl mít pro výše zmíněné postupy pro každého uživatele určeného zaměstnance – v praxi sociálních služeb je tato pozice pojmenována jako klíčový pracovník. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociálních služeb

„Poskytovatel shromažďuje a vede takové údaje o uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.“ (Sokol, Trefilová, 2008, s. 264)

Zásadním kritériem v tomto standardu kvality sociálních služeb je povinnost mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace uživatelů sociální služby, a to včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace o uživateli. (MPSV, 2008)

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb

Uživateli sociální služby je zaručena možnost podat stížnost na kvalitu či způsob poskytované služby. Poskytovatel v tomto případě musí zajistit, aby tento fakt uživatele nepoškodil, aby mohl podat stížnost anonymně a aby byl o vyřízení stížnosti informován v daném termínu. (MPSV, 2008)

Poskytovatel sociální služby by měl dle zásadních kritérií mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, taktéž by měl informovat uživatele sociální služby o možnosti podat stížnost a o postupu, který je k podání stížnosti nutný. S tímto postupem by měl seznámit i své zaměstnance. (Sokol, Trefilová, 2008, s. 267)

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Na základě tohoto standardu kvality sociálních služeb má poskytovatel povinnost vytvářet příležitosti a podporovat uživatele v kontaktech a vztazích nejen s rodinou, ale i přáteli a známými. Poskytovatel by měl uživateli zprostředkovat služby jiných osob či organizací, stejně tak by uživatel měl mít možnost využívat běžné služby jako jsou obchody, pošty, banky, atp. Jak uvádí PhDr. Dagmar Krutilová je tento standard kvality sociálních služeb míněn jako potřeba: „*podporovat uživatele sociálních služeb k jejich sociálnímu začleňování do běžného života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.*“ (Krutilová, In Sociální služby 4/2009, s. 18)

Zásadní kritériem je, aby poskytovatel sociální služby vytvářel takové příležitosti, aby mohl uživatel poskytované sociální služby využívat tak, aby tyto služby nenahrazovaly běžně dostupné veřejné služby. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

3.2.2 Oblast personální

Personální standardy se dle Čermákové a Johnové (2003) zaměřují na personální zajištění služby, tedy na samotné pracovníky sociální služby – na jejich dovednosti a odpovídající vzdělání, na potřebné podmínky poskytované sociální služby a na vedení a podporu nutnou pro kvalitní sociální práci.

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Uživatel by měl být seznámen s tím, kteří pracovníci mu budou v dané sociální službě k dispozici, a to včetně jejich povinností a pravomocí, zkušeností a vzděláním. Poskytovatel sociální služby o počtu pracovníků a jejich pracovních pozicích rozhoduje dle požadavků na poskytovanou sociální službu. (MPSV, 2008)

Jediným zásadním kritériem u tohoto standardu kvality sociálních služeb je mít „*písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.*“ (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 10: Profesionální rozvoj pracovníků

Pracovníci sociální služby mají stanovený plán profesního růstu, mají možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje svých schopností a dovedností potřebných pro rozvoj nejen jejich, ale celé sociální služby. (MPSV, 2008)

Dle kritérií tohoto standardu kvality sociálních služeb musí mít poskytovatel sociální služby písemně zpracovány postupy pro pravidelné hodnocení svých zaměstnanců (zpravidla jednou až dvakrát ročně), má mít vypracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců a systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. Dále musí mít písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců a měl by pro své zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s uživateli sociální služby, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

3.2.3 Oblast provozní

Standardy kvality sociálních služeb z oblasti provozní „*definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj jejich kvality.*“ (Čermáková, Johnová, 2003, s.6)

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost

Poskytovatel sociální služby určuje dobu a místo využívání sociální služby, které by měly vyhovovat potřebám uživatele sociální služby. (MPSV, 2008)

Kritériem, které není zásadní je, že „místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.“ (Sokol, Trefilová, 2008, s. 277)

Standard č. 12: Informovanost o poskytované službě

Poskytovatel sociální služby musí přesně, dostatečně a jasně informovat o poskytované sociální službě, tyto informace musí být dostupné veřejnosti (internet, nástěnky apod.)

V tomto standardu kvality je stanoveno jediné kritérium (není zásadní), a to: poskytovatel sociální služby by měl mít zpracován soubor informací o jím poskytované sociální službě,

a to takovou formou, aby byla srozumitelná pro cílovou skupinu poskytované sociální služby. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

„Poskytovatel je podle tohoto standardu povinen při poskytování sociálních služeb dodržovat všechny obecně závazné právní předpisy ve vztahu k předmětu jeho činnosti (hygienické normy, předpisy bezpečnosti práce a další). Současně však také zařízení zajišťuje svým klientům v maximální možné míře soukromí.“ (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008, s. 197)

V tomto standardu kvality sociálních služeb jsou opět stanovena kritéria, která sice nejsou zásadní, ale přesto jsou velice důležitá pro kvalitní poskytování sociální služby. Poskytovatel sociální služby by měl zajišťovat materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu uživatelů sociální služby a jejich individuálním potřebám. Dále by měl poskytovat *„pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.“* (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Tento standard kvality sociálních služeb řeší otázky bezpečnosti. Poskytovatel sociální služby musí mít definovány situace, ke kterým může i nepředvídaně dojít, má mít stanoveny postupy a řešení, která nastupují při těchto situacích. (MPSV, 2008)

V tomto standardu kvality opět nejsou stanovena zásadní kritéria, doporučená kritéria jsou ale následující: poskytovatel sociální služby by měl mít písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a taktéž i následný postup při jejich řešení. Dále by měl své zaměstnance i uživatele sociální služby seznámit s postupem při nouzových a havarijních situacích tak, aby byli schopni stanovené postupy použít a vést o průběhu a řešení těchto situací dokumentaci. (MPSV, 2008)

Standard č. 15: Zvyšování kvality poskytované služby

„Pro zlepšování sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje, není v rozporu s „veřejným závazkem“ a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby. Poskytovatel by tedy od Vás měl zjišťovat, zda a jak jste se službou spokojeni a zapojovat do hodnocení a rozvoje služby také své pracovníky.“ (MPSV – příručka pro uživatele, 2008, s.20)

V tomto standardu kvality sociálních služeb sice nejsou stanovena kritéria zásadní, ale přesto jsou zde uvedena kritéria, která by měl poskytovatel sociální služby splňovat. Prvním z nich je povinnost průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob. Dalším z nich je potřeba zapojovat do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby. Velmi důležitou částí je pak možnost využívat stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. (MPSV, 2008)

3.3 Význam standardů kvality sociálních služeb

Význam standardů kvality sociálních služeb spočívá nejen ve sjednocení způsobu poskytovaných služeb dle určitých norem, ale i zvyšování jejich kvality a dostupnosti pro uživatele. Toto zvyšování kvality nepostihuje ale pouze uživatele samotné, ale i poskytovatele jako subjekty, jejich pracovníky i širokou veřejnost. Sociální služby se tak mají možnost dále vyvíjet, profesionalizovat a splňovat tak čím dál tím lépe i ty nejpřísnější kritéria.

Pro stát jakožto hlavní zdroj financování sociálních služeb jsou standardy kvality sociálních služeb i určitou navigací pro rozhodování, kterému poskytovateli a v jaké výši finanční zabezpečení poskytnout. Organizace, které opakovaně neprošly inspekcí standardů kvality sociálních služeb (viz kapitola níže) by mohly být nuceny k tomu, aby svou sociální službu poskytovat přestaly, což je pochopitelně motivací k tomu, aby se standardy kvality sociálních služeb zabývaly s dostatečnou pečlivostí.

3.4 Kontrola standardů kvality sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 99 uvádí:

- (1) *Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*
- (2) *Plnění standardů kvality se hodnotí systémem bodů.*
- (3) *Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí předpis.*

Inspekce poskytování sociálních služeb je orgánem, „který je vytvořen k tomu, aby stát jako hlavní garant sociální péče v ČR, který ji také rozhodujícím způsobem financuje, mohl důsledně kontrolovat, zda registrovaní poskytovatelé sociálních služeb řádně plní své povinnosti a naplňují požadavky zákona o sociálních službách“ (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008, s. 31)

3.4.1 Inspekce poskytování sociálních služeb

Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb zůstává podle § 97 odst. 2:

- a) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 (povinnosti poskytovatelů sociálních služeb a opatření omezující pohyb osob),
- b) kvalita poskytovaných sociálních služeb

Inspekce se vždy provádí v místě poskytování sociální služby inspekčním týmem, který je tvořen nejméně z 3 osob, protože se jedná v tomto případě o inspekci pobytových sociálních služeb.

Sankcemi, které mohou být poskytovatelům sociálních služeb uděleny jsou: peněžitá pokuta, nezařazení do střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb příslušného kraje nebo v nejhorších případech zrušení registrace poskytovatele sociální služby.

Níže uvádím typy inspekcí, se kterými se mohou poskytovatelé sociálních služeb setkat (zdroj: Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb):

Inspekce typu A se zabývá předmětem inspekce v plném rozsahu, kontroluje celkovou úroveň poskytované sociální služby a zpravidla bývá první inspekci u poskytovatele sociál-

ní služby. Tato inspekce se opakuje pravidelně jednou za 3 – 5 let, ale může být provedena i dříve, a to na podnět či stížnost na poskytovatele sociální služby. (MPSV, 2008)

Inspekce typu B se provádí u poskytovatelů, u kterých byla v rámci inspekce typu A či C učiněna zjištění, která vyžadují kontrolu naplňování opatření přijatých poskytovatelem sociálních služeb v době kratší než je doba mezi dvěma inspekcemi typu A. Tento druh inspekce kontroluje nápravu nedostatků, které byly zjištěny u předchozí inspekce. (MPSV, 2008)

Inspekce typu C se provádí u poskytovatelů, na které byl podán podnět nebo stížnost na kvalitu jimi poskytovaných sociálních služeb, kdy se tato skutečnost prověřuje. Tato inspekce je na rozdíl od výše zmíněných neplánovaná a lze ji vykonat u poskytovatelů sociálních služeb bez nutnosti podání stížnosti či podnětu, a to se zaměřením na vybrané oblasti kvality služeb jako nástroj prevence a zajištění kvality samotné služby v období mezi dvěma inspekcemi typu A. (MPSV, 2008)

3.5 Standardy kvality sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

Jak jsem již uvedla, absolvoval v roce 2008 AD Vsetín kontrolní inspekci kvality poskytovaných sociálních služeb typu A. Vzhledem k tomu, že inspekce typu A může opakovat po třech letech nebo je možná inspekce typu B, očekáváme v našem zařízení jednu z variant již v tomto roce. Má bakalářská práce tak může přispět i ke zjištěním pozitiv či negativ co se kvality poskytování sociální služby v AD Vsetín týče.

Během doby, která od inspekce kvality poskytovaných služeb uplynula, byly ve velké míře rozpracovány všechny ze standardů kvality sociálních služeb v AD Vsetín, včetně vnitřní metodiky a postupů a pravidel. Je ale nutné pravidelně zjišťovat přání a požadavky uživatelů sociální služby a obeznámenost s pracovními postupy a samotnými standardy kvality u sociálních pracovníků AD Vsetín.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

4.1 Cíl výzkumu a výzkumný problém

Obecným cílem mého výzkumu bylo zjistit jaká je kvalita poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně. K obecnému cíli byly stanoveny následující dílčí cíle:

Dílčí cíl 1: Zjistit **pozitiva a negativa** sociální služby z pohledu uživatelů sociální služby a pracovníků AD Vsetín.

K tomuto dílčímu cíli se vážou následující výzkumné otázky:

VO1: Jaká je spokojenost uživatelů s poskytovanou sociální službou v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?

VO2: Jaká jsou úskalí poskytované sociální služby v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?

Dílčí cíl 2: Ověřit, jakým způsobem jsou **naplňovány standardy kvality sociálních služeb**

K tomuto dílčímu cíli se váže následující výzkumná otázka:

VO3: Jakým způsobem jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?

Dílčí cíl 3: Na základě zjištěných výsledků formulovat závěrečnou zprávu a **navrhnout doporučení pro Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín**

Výzkumný problém: Kvalita poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p. s. ve Vsetíně

Tato práce bude sloužit potřebám Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, a to zejména k případným změnám či úpravám poskytovaných sociálních služeb a úpravě vnitřní metodiky standardů kvality sociálních služeb. Výzkumná část prováděná metodou rozhovorů s uživatelkami sociální služby bude také formou naplnění standardu č. 15: Zvyšování kvality sociální služby. Jak uvádí Krutilová, Čámský a Sembdner (2008), patří přímé rozhovory se skupinou uživatelů sociální služby i personálu mezi interní zdroje zpětné

vazby, a pro mou práci tak budou informace získané od těchto dvou skupin stěžejními pilíři pro zjištění kvality poskytované sociální služby v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.

Závěrečná zpráva bude předána do rukou ředitele zařízení a bude nápomocna ve zkvalitňování poskytované služby, bude obsahovat vodítka k potřebným změnám v poskytované službě a v neposlední řadě bude zpětnou vazbou nejen ze strany uživatelů sociální služby, ale i ze strany samotných sociálních pracovníků, kteří tuto službu poskytují.

4.2 Metoda výzkumu

S ohledem na zvolený cíl výzkumu a stanoveným výzkumným otázkám jsem se rozhodla pro **kvalitativní metodu výzkumu**.

Jak uvádí Creswell (In Hendl, 2005, s 50): „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“

„*Kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují.*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11)

Kvalitativní metody výzkumu mi dokáží podat podrobný obraz zkoumaného tématu, mohu jimi jít do potřebné hloubky a nastíní mi tak postoje, přání a názory účastníků výzkumu, které k této práci potřebuji.

4.2.1 Technika sběru dat

Jak uvádí Švaříček a Šed'ová (2007), následuje výběr metody sběru dat až po stanovení samotných cílů výzkumu a definování konceptuálního rámce a výzkumných otázek.

Ve své práci jsem se rozhodla využít výhod **polostrukturovaného rozhovoru** s otevřenými otázkami. A to hned z několika důvodů: získám tak velmi podrobné informace od uživatelů služby, které by se mi zjistit jinou metodou nepodařilo; tato metoda mi

umožní získat co nejucelenější představu o spokojenosti či nespokojenosti uživatelky se sociální službou a také jsem se pro ni rozhodla s ohledem na to, že metoda rozhovoru ponechává dostatečný prostor pro svobodné a volné vyjádření respondentky a také je v případě potřeby možno rozhovor „stočit“ hovor kýženým směrem či více specifikovat některé otázky či problémy.

Dalším důležitým aspektem je i to, že jako sociální pracovnice AD Vsetín pro respondentky výzkumu budu jako tazatel i nadále součástí jejich přirozeného prostředí, nemusí tedy vnímat výzkum jako něco cizorodého, ale stane se to pro ně běžnou součástí mé práce.

Připravila jsem koncept otázek, na které bude během rozhovoru respondentka dotazována. Rozhovor byl prováděn v budově AD Vsetín, v čase, který nejvíce respondentkám vyhovoval (večerní hodiny, kdy už děti spí a respondentka tak má čas i prostor na rozhovor a dopolední hodiny, kdy jsou děti ve škole či školce).

Respondentky – jak uživatelky, tak sociální pracovnice AD Vsetín byly předem seznámeny s důvodem výzkumu, průběhem rozhovoru i s použitím diktafonu. Respondentky z řad uživatelky neměly k použití diktafonu výhrady a plně s tím souhlasily. V případech jednoho rozhovoru se sociální pracovnicí AD Vsetín jsem na její žádost rozhovor zapisovala ručně.

Všechny respondentky výzkumu byly informovány o tom, že nebudou použity jejich citlivé osobní údaje, a to ani pro výsledné zpracování získaných dat a vypracování bakalářské práce, ani pro jiné účely. Data uvedená v transkripci respondentek – věk, počet a věk dětí a důvod, který je do AD Vsetín přivedl byl získán ze spisové dokumentace se souhlasem uživatelky či z jejich verbálního sdělení.

Osobní údaje uživatelky byla získána a zpracována s ohledem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V případech, kdy se v rozhovorech objevilo jméno či jiný citlivý údaj ať už o respondentce samotné či jiné nebo konkrétní jméno sociální pracovnice, je toto jméno či fakt vynechán a tyto skutečnosti jsou následně uvedeny pod náhodně zvolenými zkratkami z písmen abecedy s poznámkou tazatele.

Každá z respondentek výzkumu z řad uživatelky sociální služby obdržela místo svého jména písmeno z abecedy – tedy A, B, C a D. Respondentky z řad sociálních pracovnic AD Vsetín jsou v rozhovorech uvedeny s římskými číslicemi, aby se písmena abecedy vzájemně nepletly – tedy I, II, III a IV.

4.2.2 Technika analyzování dat

Pro zpracování získaných dat jsem využila metodu **otevřeného kódování**. „Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211)

První fází byla nutnost vše přepsat do jednotné formy, v mém případě jsem všechny rozhovory doslovně přepsala na počítači, vytiskla a poté se věnovala metodě, kterou zmiňují Švaříček a Šed'ová (2007) jako kódování v ruce neboli metoda papír a tužka.

V další fázi – při zpracování získaných kódů – jsem se rozhodla rozdělit získaná data do tří základních oblastí – kategorií vztahujících se rozličným tématům.

Kategorie I.: Vlastní pocity (kódy: bezpečí; pomoc, podpora; důvěra)

Kategorie II.: Poskytovaná sociální služba (kódy: „papírování“; absolutní soukromí; svoboda; provázení; ochrana; střet zájmů; kroky ke změně; prostor; volný čas; krizová situace – ohrožení života; řád; rovnoprávnost; klíčový pracovník)

Kategorie III.: Lidský faktor jako pomoc při řešení nepříznivé situace (kódy: náhradní rodina; otevřené dveře)

4.3 Výzkumný vzorek

V této kapitole popisují stručnou deskripci respondentek výzkumu s nimiž byl rozhovor prováděn a také postup jejich výběru.

4.3.1 Uživatelky sociální služby

Výběr respondentek z řad uživatelů sociální služby byl záměrný – vzhledem k nevelké ubytovací kapacitě AD Vsetín nebylo možné získat potřebná data najednou, rozhodla jsem se vybírat z řad uživatelů sociální služby zejména podle jejich momentální dostupnosti v zařízení, podle jejich ochoty a zájmu se výzkumu zúčastnit. Také jsem jako jeden z pro mě důležitých ukazatelů brala i péči o děti a jejich vyžití v AD Vsetín – z čehož pro mne vyplynulo, že mými respondentkami mohly být pouze matky s dětmi. Rozhovorů pro výzkumnou část mé bakalářské práce se zúčastnily 4 uživatelky sociální služby AD Vsetín.

Rozhovory s respondentkami probíhaly bez problémů, pouze v případě respondentky D. jsme musely rozhovor na 20 minut přerušit, aby se mohla věnovat péči o dítě. Rozhovor následně pokračoval zcela plynule.

4.3.1.1 Deskripce respondentek – uživatelék sociální služby

Respondentka A.:

Paní A., 36 let, rozvedená, maminka dvou dětí – roční holčičky a čtrnáctiletého chlapce, v současné době na mateřské dovolené. Do AD Vsetín se dostala na vlastní žádost, kdy byly uvedenými důvody zejména psychické domácí násilí ze strany partnera a následně to, že přišli s dětmi o bydlení. V době rozhovoru je v AD Vsetín měsíc a půl.

Respondentka B.:

Paní B., 37 let, rozvedená, maminka pětiletého chlapce a šestnáctileté dívky. Do AD Vsetín přišla s žádostí o ubytování zejména kvůli tomu, že neměla s dětmi kde bydlet, rozešla se s tehdejším přítelem a musela opustit byt, který patřil jemu. Respondentka v současné době nemá práci, a z tohoto důvodu ani dostatečný finanční příjem, aby zajistila sobě i dětem vlastní bydlení. V AD Vsetín je v době rozhovoru čtvrtý měsíc.

Respondentka C.:

Paní C., 26 let, svobodná maminka čtyřleté holčičky, která je v době rozhovoru v AD Vsetín třetí měsíc. Důvodem, který ji do AD Vsetín přivedl bylo domácí násilí ze strany partnera a také nevyhovující životní podmínky v domě, kde bydleli (bez elektřiny). Paní přijela do AD Vsetín za asistence policie, její partner má na žádost uživatelky zákaz vstupu do zařízení, pokusil se o to pouze dvakrát.

Respondentka D.:

Paní D., svobodná maminka dvou dětí, dvouleté holčičky a pětiletého chlapce, na AD Vsetín se obrátila s žádostí o ubytování zejména kvůli neshodám s partnerem, se kterým žila. Nemá možnost se přestěhovat k mamince, která má pouze jednopokojový byt. Protože je paní stále na rodičovské dovolené, nemá dostatek příjmů aby zvládala platit vlastní bydlení, jediným řešením pro ni byl pobyt v AD Vsetín. V době rozhovoru byla v AD Vsetín čtvrtý měsíc.

4.3.2 Sociální pracovníce AD Vsetín

Výběr respondentek z řad sociálních pracovníků pro výzkum byl také zcela záměrný, všechny čtyři sociální pracovníce, které jsou v přímé péči s uživateli sociální služby AD Vsetín byly ochotny se výzkumu účastnit.

4.3.2.1 *Deskripce respondentek – sociálních pracovníc AD Vsetín*

Protože je výběr respondentek z řad sociálních pracovníc „absolutní“ – tedy se výzkumu účastní všechny, nepovažuji za vhodné popisovat drobné deskripce sociálních pracovníc.

V tomto případě by bylo dle mého názoru možné „vyhledat“ odpověď podle drobného popisu, čímž může být například věk či délka praxe v zařízení, a nepřímo tak může čtenáře „dovést“ k dané sociální pracovníci. Nerada bych, aby byla jakýmkoli způsobem narušena anonymita respondentek, proto uvádím pouze níže uvedená fakta, která platí pro všechny z respondentek:

- všechny respondentky pracují v zařízení více než 8 let
- u všech respondentek nejde o první zaměstnání, ale mají již mnohaletou zkušenost i z jiných zařízení či škol a úřadů

5 PRŮBĚH VÝZKUMU

5.1 Pilotážní výzkum

Pilotážní výzkum byl proveden v dubnu roku 2010, kdy byly respondentkami dvě z uživatelék sociální služby. Pilotážním výzkumem jsem chtěla zejména zjistit, jaké budou reakce uživatelék sociální služby na samotný fakt provádění výzkumu formou rozhovoru a také mi pilotážní výzkum sloužil k upřesnění koncipování otázek v rozhovoru.

Reakce na provádění výzkumu a samotný rozhovor byly pozitivní, drobný problém jsem během pilotážního výzkumu zjistila u formulovaných otázek, kdy některé z nich přímo naváděly respondentky k odpovědím typu ano – ne, případně nenechávaly prostor k širšímu vyjádření. Tyto otázky jsem po úvaze upravila, případně vyloučila.

5.2 Průběh výzkumu

Výzkum probíhal v AD Vsetín v měsících srpen – listopad 2010 a během měsíců února a března 2011. Se souhlasem ředitele zařízení jsem se věnovala získávání dat pomocí polostrukturovaných rozhovorů s uživatelkami sociální služby i se sociálními pracovníci AD Vsetín, z důvodu dlouhodobé nemoci nemohl být jeden ze sociálních pracovníků účasten výzkumu.

6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

V následující kapitole bude popsáno zpracování výzkumu metodou kódování, shrnutí výsledků výzkumu v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, včetně závěrečné zprávy pro toto zařízení.

6.1 Analýza a interpretace dat

Mým původním úmyslem bylo vytvořit ze získaných dat dva výstupy výzkumu – jeden, který vyplývá z výzkumu respondentek – uživatelék sociální služby a druhý, který by vyplynul z výzkumu se sociálními pracovníci. Při zpracovávání získaných dat metodou otevřeného kódování jsem ale zjistila, že lze z kódů vytvořit tři hlavní kategorie, kterých se kódy týkají a které blíže specifikují. Názory, tvrzení a přání obou skupin respondentek jsem tak propojila, aby utvářely kompletní obraz o poskytované službě a AD Vsetín jako takovém. Proto jsem se rozhodla zjištěná data – kódy zařadit do jedné ze tří kategorií a vytvořit tak celistvý pohled na poskytovanou sociální službu, její pozitiva a negativa; na názory a přání uživatelék sociální služby a na postoje a názory sociálních pracovníků.

6.1.1 Kategorie I.: Vlastní pocity

- **bezpečí**

Potřeba bezpečí je v Maslowově pyramidě potřeb zařazena hned za fyziologickými potřebami, nejinak je tomu i u uživatelék sociální služby. Pocit bezpečí se v rozhovorech objevoval pravidelně, respondentky uvádějí, že se v AD cítí bezpečně zejména kvůli tomu, že je zde neohrožuje nikdo z jejich minulosti – „*cítím se tu bezpečně, protože vím, že se sem nedostane ten, kdo by mi mohl ublížit,*“ říká respondentka A.

Na druhou stranu pocit nebezpečí může pro někoho představovat běžná součást služby, v jednom konkrétním případě je to spis samotný, jak uvádí respondentka A.: „*Já mám strach, že přijde někdo, podívá se do dokumentace a řekne: Já, tolikrát tady nechávala dítě, vemem jí ho. Jako já vím, že to tak být musí, ale prostě se toho bojím i když mi furt říkáte, že to tak nebude.*“

- **pomoc, podpora**

Všechny respondentky uvedly jako posláním AD Vsetín to, že jim pomáháme – ať už jde o ubytování či jiné přání. Důležitější pro mě jako tazatele i jako sociální pracovníci bylo zjištění, že pro ně pomoc a zejména podpora ze strany pracovníků není samozřejmostí a velmi si ji cení a potřebují ji, jak uvádí například respondentka D.: *„Pro mě je třeba strašně moc důležité, že tady vždycky jste, já mám pak jistotu, že když by něco, můžu za váma přijít.“*

Termín podpora se v rozhovorech se sociálními pracovníci opakuje velmi často, i když je chápán spíše z praktického hlediska, jak uvádí sociální pracovníce I.: *„že tu ženu podporujeme v tom, aby sama hledala řešení z té obtížné životní situace a aby byla schopna co nejdříve ten AD opustit a postavit se na vlastní nohy tak, aby v budoucnu třeba tu sociální službu nepotřebovala a byla schopna tuto situaci řešit.“*

- **důvěra**

Získat si něčí důvěru je někdy velmi těžké, ale během rozhovorů s oběma skupinami respondentek jsem zjistila, že uživatelky k sociálním pracovnícím mají důvěru velmi velkou, jak dokládají výroky respondentky A.: *„Když mám něco, co chci probrat a je to třeba takové..., že o tom nechci říkat jiným, tak si o tom popovídám váma.“* nebo respondentky B.: *„Hlavně večer, děcka spí a na člověka to tak jako padne... a musí to někde vypustit, ináč bych se z toho zbláznila.“*

Stejně tak to vnímají i sociální pracovníce, které si posunu od odměřeného chování respondentky na začátku pobytu ke vztahu důvěry, který po určitém čase vzniká, také všimly. *„Někdy jim hodně pomůže jen to, že se mají komu vypovídat a vyplakat. Pokud si samy neví rady, pomůžeme“*, uvádí sociální pracovníce III., podobně jako i sociální pracovníce IV.: *„Chodí třeba za pracovníkem i s jinýma věcmi, takovýma intimnějšíma, důvěrnějšíma.“*

6.1.2 Kategorie II.: Poskytovaná sociální služba

- **„papírování“**

Pod kód „papírování“ jsem zařadila všechny postřehy týkající se dokumentace, která se v rozhovorech s uživatelkami objevovala, a bohužel v ne příliš pozitivním světle. Reakce u respondentek se pohybují od úplné nevole až k určité toleranci. Respondentka A. uvádí: *„Vadí mi třeba vyplňování papírů, když někam odcházím... vím, že je to dané zákonem, ale prostě mi to vadí. Vadí mi to kvůli synovi, kterému je a cejtí se hrozně uraženěj, že nemůže*

hlídat vlastní sestru.“ Respondentka C. se o spisu vyjadřuje takto: „ ... *nadšená z něho nejsem, ... z toho, že musíme furt cosi podepisovat, podle mě kraviny, ale asi to tak musí být...*“. Reakcí z opačného spektra je tvrzení respondentky D.: „*Mě to nevadí, všude máme spisy, na sociálce, na pracáku, u doktora...* „

(Pozn. – to, co uvádí respondentka A. jako: „je dané zákonem“ je případ, kdy matka z azylového domu odchází ven a dítě je ponecháno v azylovém domě v péči jiné uživatelky, v tomto případě, musí být tato událost zaznamenána písemně.)

Postoje sociálních pracovníků jsou zcela jiné, chápou, že spisová dokumentace je pro dobře odvedenou práci nutností, sociální pracovníce II. uvádí: „*Je především pomůcka. Slouží k zaznamenávání některých průběžných a mimořádných okamžiků.*“

- **absolutní soukromí (výsostné území)**

Kód absolutní soukromí je vyjádřením většiny respondentek jak z řad uživatelek služby, tak z řad sociálních pracovníků AD Vsetín zejména v souvislosti s vlastním pokojem, byť jsou si vědomy, že v AD ve společných prostorech příliš soukromí nemají, uvádějí pokoj jako své výsostné území, kde je nikdo neruší: „ *když chce člověk soukromí, tak si vleze k sobě na pokoj...*“, uvádí respondentka A. Respondentka C. říká: „*nikdo mi nesmí chodit na pokoj, když to nedovolím*“. „*Když chce člověk soukromí, tak se zavře na pokoji...*“ tvrdí i respondentka D.

Sociální pracovníce II. uvádí: „*že je jim soukromí poskytováno vyčerpávajícím způsobem, pokud se jedná o soukromí na pokojích.*“, stejně jako sociální pracovníce III.: „*chodíme tam pouze při pádném důvodu, ve specifických neodkladných situacích*“

Pocit soukromí lze ale chápat i jiným způsobem než jen vstupem na pokoj, u respondentky B. se vyskytla odpověď na dodržování soukromí: „*Někdy záleží také na pracovnících kteří tady jsou. Těžko to specifikovat. Víc to rozvádět nechcu.*“, vzápětí ale dodává jako jedno z práv: „*že mi nikdo nechodí na pokoj když nechcu.*“ Je pochopitelné, že pocit soukromí v zařízeních typu azylového domu nelze srovnávat s vlastním bytem či domem, sociální pracovníce jsou si toho dle rozhovorů vědomy a snaží se uživatelkám jejich soukromí, co nejvíce zabezpečit. Sociální pracovníce I. řekla na otázku jak by popsala úroveň dodržování soukromí velmi vypovídající tvrzení: „*Tak tady s tímto třeba u nás v Azylovém domě si myslím, že máme trošku problém v tom, že nemáme samostatné bytové jednotky, kuchyň a sociální zařízení jsou společné, taktéž společenská místnost, kde se musí maminky i jejich*

děti nějakým vhodným způsobem domluvit na užívání těchto prostor a vyžaduje to větší toleranci a ohleduplnost. Soukromí by měli určitě větší v případě, že by měly vlastní kuchyň a svůj prostor.“

- **svoboda**

Svobodu lze chápat jako jeden z ukazatelů demokratičnosti společnosti, pokud mají lidé pobývající na určitém místě pocit svobody, je to znamením, že je v daném místě (či v našem případě zařízení) vše v pořádku. Dávat v plné míře uživatelkám prostor k samostatnému rozhodování o jejich vlastním životě a budoucnosti, což je pro ně zejména po období, kdy byly „nuceny“ uchýlit se pod křídla AD Vsetín jistým osvobozením, je tím nejdůležitějším. Respondentka A. oceňuje: „*můžu si říkat co chci, můžu si tu dělat co chci, nikdo mě do ničeho nenutí.*“, stejně tak jako respondentka C.: „*tady můžu všechno... To není jako doma, tam jsem musela všechno a nic jsem nemohla, tady mě aspoň do ničeho nenutíte.*“

Ve stejném světle to vidí i sociální pracovnice AD Vsetín, sociální pracovnice I. odpověděla: „*celá služba je vlastně postavená tak, aby to vycházelo z toho, co si samy klientky představují jako nejlepší řešení své situace, aby měly možnost se svobodně rozhodnout a my je v tom podpořily a přispěly*“. Sociální pracovnice III. mluví o uživatelkách sociální služby takto: „*ví, že mají právo se ozvat, když se jim něco nelíbí, když by chtěly něco změnit nebo zlepšit. Před spoustou let měl každý strach se ozvat, zvláště když byl někde, kde potřeboval pomoc okolí, teď už se nemusí bát a asi jim to přidá i pocit.... samostatnosti, sebevědomí, že mají svůj osud ve svých rukou.*“

- **provázení**

Gró své práce nevidí sociální pracovnice jen v přímé pomoci, ale především v provázení jedince směrem k jeho cíli. Sociální pracovnice I. se o výhodách provázení uživatelky sociální služby vyjadřuje takto: „*především v situaci těchto akutních krizí nejsou schopny většinou tu situaci vyhodnotit a najít nějaké odpovídající řešení. Tzn. neznají třeba instituce, kde se mají obrátit se svými žádostmi ohledně stanovení výživného na děti, stanovení výživného na manželku, v rozvodové situaci např. při úpravě styku otce dětí. Nebo při vyřizování různých sociálních dávek, ty ženy ani nevědí, na co mají nárok a těchto informací by jim určitě v ubytovně nebo v jiném ubytovacím zařízení nedostalo, protože tam prostě není nikdo, kdo by tuto situaci s těma maminkama řešil.*“

Stejně tak to vnímají i uživatelky sociální služby, respondentka D uvádí: „*Vždycky když nevím co dělat, přijdu se zeptat...*“ nebo respondentka C.: „*Přijdu se zeptat, ...co ještě mám dělat, třeba jak vyplnit ty formuláře a tak. Sama bych tomu asi nerozuměla.*“

- **ochrana**

Azylový dům nemusí pro uživatelky sociální služby znamenat jen prostor k bydlení, může být vnímán i jako forma ochrany, jak uvádí respondentka C.: „*Taky mám i trochu strach jít bydlet ven z Azyláku, tady mě chráníte, venku nevím, jestli by si mě nenašel.*“ a pokračuje u další otázky: „*Bez Vás bych byla u něho, akorát nevím jestli ještě živá nebo mrtvá.*“

I z pozice sociální pracovnice může být důležitá určitá forma ochrany uživatelek, jak oceňuje sociální pracovnice IV.: „*při přijetí to tady považují za takový záchranný pás. Když přijde tak se jako kdyby uvolnila, mám takový dojem, že je docela spokojená, že je konečně na místě kde je v bezpečí*“

- **střet zájmů, třecí plochy**

Střet zájmů, či problematické oblasti se vyskytují ve všech zařízeních, mým úkolem bylo zjistit, které to jsou a v jaké míře se vyskytují. Z rozhovorů vyplynulo, že lze ony třecí plochy rozdělit do dvou oblastí: První z nich bylo soužití více uživatelek na malém prostoru AD Vsetín, z čehož občas vzniknou rozepře mezi nimi samotnými, jak se zmiňuje respondentka C.: „*akorát mi vadí jedna paní (uživatelka)..., kdyby mi furt nerýpala do malé... občas se jí nedá vyhnout.*“ Souhlasí i sociální pracovnice III.: „*když je tu více žen pohromadě, že tu vždy nějaká ta krize mezi nimi nastane.*“ A sociální pracovnice I. zmiňuje možné stížnosti ze strany uživatelek sociální služby takto: „*jsme řešily stížnosti, které se řešily týkaly problémů mezi jednotlivými uživatelkami, tak, že uživatelka si stěžovala na to, že ji jiná maminka s dětma nějak omezuje nebo přímo ohrožuje.*“

Druhou oblastí je dodržování určitých postupů a požadavků sociálních pracovníků, které na uživatelky mají. K tomu se vyjadřuje respondentka A.: „*některý (pracovníci AD) nechtěj pochopit, že třeba ve společenské místnosti jsou děti, je tam křik přijdou na nás: Ztište se. Tak já nevím, jestli těm dětem máme ty pusy zašít v ten moment...*“ Trochu jinak ale některé nedorozumění s uživatelkami vidí sociální pracovnice. „*Každý má jinou představu nejen třeba o pořádku, ale i třeba o ohleduplnosti vůči sobě...*“, uvádí sociální pracovnice I., stejně jako sociální pracovnice II.: „*některá chápe, že sociální pracovník musí i dělat i nepopulární věci a některé to přijímají odtažitě, někdy vztahovačně.*“

- **kroky ke změně**

V rámci individuálního plánování si uživatelky sociální služby stanovují své osobní cíle, které by si rády splnily, všimla jsem si ale během rozhovorů, že někdy nemusí jít o pevně a předem stanovený cíl, ale spíše jde o pokrok směrem kupředu, k lepšímu a spokojenějšímu životu uživatelky. Respondentka A. říká: „Ze začátku jsem třeba s děckama byla hlavně na pokoji, nechtěla jsem nikoho vidět, ale teďka už je to lepší.“ Přitakává i sociální pracovnice II.: „Dle mého názoru, mých poznatků se tu z větší části cítí více než dobře. Ono to vyznívá i z dotazníků a po pár dnech pobytu je to znát i na změně jejich komunikace, chování.“

- **prostor**

Nejproblematictější bodem poskytované sociální služby shledávají obě strany respondentek prostory v AD Vsetín, respondentka C. uvádí: „asi by bylo fajn, kdyby tu bylo víc místa, pro prcky a větší děcka zvlášť, aby se furt nehádali když je venku hnusně a musí být v Azyláku.“ „Když přijde návštěva, abychom měli kam jít, když je nás tady moc, tak je to takové... divné.“, říká respondentka D. Stejně tak se k této otázce staví i samotné sociální pracovnice, které jsou si vědomy nutnosti rozšíření prostor AD: „Kdybych mohla, tak bych rozšířila AD na několik samostatných bytových jednotek tak, abychom nemuseli žadatelky odmítat“, uvádí sociální pracovnice I., stejně jako její kolegyně II.: „Doplnila bych vybavení pokojů, aby poskytovaly větší pohodlí a intimitu... zajistila větší prostor pro kuchyň...“ O problémech s prostory pro návštěvy vypovídá i sociální pracovnice IV.: „I když by třeba prostory mohly být větší – třeba když přijde návštěva klientce- rodinný příslušník nebo známý, tak by asi potřebovali trochu víc soukromí a to tu moc nemají“

- **volný čas**

Volnočasové aktivity, které jsou AD Vsetín nabízeny jeho uživatelkám skýtají prostor pro fantazii a nadšení. Při vytváření plánu dalších aktivit se sociální pracovnice ptají na zájmy a přání uživatelky a jejich dětí, mění jej dle potřeby a zájmu. Sociální pracovnice II. popisuje: „Záleží na zájmu uživatelky. Nabízíme cvičení, pomoc při výchově dětí, přípravě stravy, práce na počítači atp. jinak s nima pravidelně děláme výzdobu azylového domu – třeba na Vánoce, velikonoce, jarní úklid, úprava skalky... Někdy s nima chodíme na přednášky nebo výstavy, které nabízí například knihovna.“ Hry a aktivity oceňují i samotné uživatelky, jak říká respondentka C.: „Mě se líbí hlavně když s paní ZZ (pozn.: sociální pracovnice) se věnujem výchově, vymýšlíme hry pro děcka a tak...“

Důležitým aspektem volnočasových aktivit, které jsou v AD pořádány je výchova ke zdravému životnímu stylu, správné výchově a péči o děti atd. „*Vedeme je k tomu, jak si s dětmi hrát, jak je zabavit, aby tady děti nelítaly po azylovém domě bezcílně, aby měly režim jídla, dodržování stravovacích návyků.*“ , říká sociální pracovnice III. Pokud by přeci jen služby aktivit AD Vsetín nepostačovaly zájmům uživatelék, jsou jim zprostředkovány aktivity v jiném zařízení, jak uvádí sociální pracovnice I.: „*nabízíme činnosti, které pořádají jiné organizace a které jsou např. v knihovně, v Rodinném mateřském centru případně denním centru pro rodinu apod.*“

- **krizová situace – ohrožení života**

Všechny respondentky dokázaly s klidem říci, co dělat v krizové situaci, jako je ohrožení života požárem a odpovídaly téměř totožně. Respondentka A. uvádí na otázku, co by v případě požáru dělala toto: „*Řvát, že hoří, sebrat děcka a zdrhnout na zahradu a čekat na hasiče. Akorát kdybyste teda hořeli vy jako v kanclu, tak musíme zavolat hasiče my. Prostě všem řeknem o co jde a pak se staráme o děcka a o sebe.*“ Stejně by reagovala C.: „*Utekla bych, sebrala bych malou, řvala, že hoří a vyletěla bych na zahradu a čekala na hasiče.*“

- **řád**

V rozhovorech jak s uživatelkami služby, tak i se sociálními pracovníci je patrné, že je nutné dodržovat řád, bez ohledu na osobní pocity libosti nebo nelibosti a že principem řádu je zde zamýšlen spíše faktor pravidelnosti, řádu v životě a plnění povinností než řád zařízení, ve kterém platí. „*Kdyby v Azyláku nebyl řád, nefungovalo by to.*“ , uvádí respondentka C. Pouze jediná uživatelka ale do řádu a povinností zařadila i chování k ostatním, D.: „*A eště se k sobě chovat slušně, aby to nedopadlo jako minulý týden.*“

- **rovnoprávnost**

Rovnocenný postoj sociálního pracovníka k uživatelce je v této profesi velmi důležitý, ne-li stěžejní. Bez respektu k druhému mu nemůžeme pomoci a ani nemáme právo radit. Rovnoprávný postoj pracovníků oceňuje respondentka D. takto: „*Nikdo se tu nepovyšuje ani nejste taková ti úředníci jako na socce. Pro moje děcka jste tety a já vás taky беру jako lidi, co nám pomáhají, co mě pomáhají dělat ty těžké kroky.* „

- **klíčový pracovník**

Klíčový pracovník je termínem, který se začal užívat až po zavedení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Profese klíčového pracovníka je úzce spojena s individuálním plánováním uživatele sociální služby, tak jak je stanoven ve standardu kvality sociálních služeb č. 5. Názory na tuto pozici jsou ale různé. Na jedné straně se oceňuje specifický přístup klíčového pracovníka, jako u sociální pracovnice I.: *„Já si myslím, že je to hodně důležitá osoba, hodně důležitý pracovník pro ty uživatelky, protože by jim měl být nejbliž, měl by o nich nejvíce vědět. A uživatelky by k němu měly mít co největší důvěru.“* Nebo v pojetí respondentky A. znamená klíčový pracovník toto: *„Tak pro mě to znamená, že spolu víc mluvíme, častěji, děláme to plánování cílů a tak.“*

Pro některé, ale může termín klíčový pracovník neznamenat nic zvláštního, jako u respondentky B.: *„Děláme spolu ten individuál dycky tak jedně za 14 dní. Víc to pro mě asi neznámá.“* Nebo se naopak mohou vyskytnout reakce, že zavedením termínu klíčový pracovník se sociální služba nezkvalitnila, jen se sociální pracovník nazval jiným jménem, jak uvádí sociální pracovnice III.: *„klíčový pracovník dělá totéž co má dělat správný sociální pracovník. Co nejvíce pomáhat, starat se a být vždy nablízku, když to uživatelka potřebuje. Pro mě v tom není rozdíl.“*

6.1.3 Kategorie III.: Lidský faktor jako pomoc při řešení nepříznivé situace

- **„náhradní rodina“**

Často se v příbězích uživatelek sociální služby v AD Vsetín opakuje stejný motiv: nemají vlastní rodinu či přátele, na které by se obrátily, často i vyrůstaly bez rodiny či již o rodinu přišly. Velmi příznivým zjištěním sledávám to, že se ve vícero rozhovorech objevily náznaky toho, že je pro uživatelky sociální služby AD Vsetín toto zařízení, jeho zaměstnanci a také ostatní uživatelky sociální služby něčím víc než jen cizími osobami, v určitých aspektech jim „nahrazují“ rodinu. *„Rodinu nemám, ...jenom si tu povídáme s jinýma mamkami, hlavně s XX (pozn.: jiná uživatelka), s tou si rozumíme, taky si prošla něčím podobným a naše děcka se mají rády a hrajou si spolu, takže jinačí přátele nemám“* říká respondentka C., o pracovnících se vyjadřuje takto: *„Jsou na mě moc hodní, i na malou, taková jako rodinka“* nebo *„Ale nejradši mám paní ZZ (pozn. sociální pracovnice). S tou si vždycky po večerech povídám o malé, o tom, jestli tona ní nechalo nějaké stopy, o tom, co se*

stalo a tak. Ona je taková moje babička, kterou jsem neměla, u které se můžu i vybrečet, když to na mě všechno spadne.“ Respondentka B. tvrdí podobně: „jste tady moc hodní, taká jako rodina, když už člověk tu vlastní celú nemá,.“

Stejně tak to vnímají i pracovníci AD, kupříkladu sociální pracovnice III.: *„Často tu ale máme maminky, za kterými nikdo nechodí, tak se baví alespoň spolu mezi sebou, děti si hrají spolu atp.“*

- **otevřené dveře**

V rozhovorech jde hodně cítit ze strany uživatelék, že oceňují přístup pracovníků AD Vsetín, zejména kvůli tomu, že mohou kdykoli a bez jakéhokoli studu vyhledat jejich pomoc. Respondentka A. uvádí: *„Kdykoli člověk zařuká, je vítanej...“*. Pozitivním aspektem je to, že to stejným způsobem vnímají i samotné sociální pracovnice AD Vsetín, sociální pracovnice III. říká: *„pořád je tady služba, takže když chce maminka přijít i s dětmi v noci, není to problém.“*

6.2 Shrnutí výsledků výzkumu

Obecným cílem mého výzkumu bylo zjistit jaká je **kvalita poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně**.

K obecnému cíli byly stanoveny následující dílčí cíle:

- zjistit **pozitiva a negativa** sociální služby z pohledu uživatelů a pracovníků AD Vsetín
- ověřit, jakým způsobem jsou **naplňovány standardy kvality sociálních služeb**
- na základě zjištěných výsledků formulovat **závěrečnou zprávu a navrhnout doporučení**

Z výsledků výzkumného šetření vyplynuly následující zjištění:

6.2.1 Pozitiva a negativa sociální služby z pohledu uživatelů a pracovníků AD Vsetín

Na výzkumnou otázku VO1: **„Jaká je spokojenost uživatelék s poskytovanou sociální službou v AD Vsetín?“** lze dle zjištěných dat odpovědět, že jsou s touto sociální službou spokojeny. Postoj uživatelék k poskytované sociální službě v AD Vsetín je šířeji rozpracován v kapitole: Analýza a interpretace dat, která obsahuje důležité výpovědi jak uživatelék

sociální služby o zázemí AD Vsetín, jeho zaměstnancích i vzájemných vztazích mezi uživateli, tak i výpovědi, názory a postoje samotných sociálních pracovníků tohoto zařízení. Postoj obou stran respondentek je patrný zejména z kódů, které z rozhovorů vznikly, např. slova jako provázení, ochrana, pomoc, náhradní rodina a otevřené dveře jsou více než vypovídající, pokud je přiřadíme k poskytované službě. Důležitým pozitivem AD Vsetín je lidský přístup sociálních pracovníků, rodinná a klidná atmosféra a ochota všech zaměstnanců AD Vsetín pomáhat.

Při zjištěných pozitivních stánkách z výzkumu vyplynuly i stránky negativní, které odpovídají na výzkumnou otázku VO2: **Jaká jsou úskalí poskytované sociální služby?**. Nedostatky, které se v rozhovorech objevily a na které bude vedení AD Vsetín upozorněno a pokud to bude jen trochu možné, budou upraveny, se týkaly zejména zázemí AD Vsetín – tedy vybavení vnitřního členění AD Vsetín. Chybějí zde místnosti pro setkávání s návštěvami či pro klidnou přípravu do školy či relaxaci. Problémem tedy není tolik fakt, že na pokojích nejsou sociální zařízení či kuchyň, ale nedostatek místností pro společně trávený volný čas.

6.2.2 Naplňování standardů kvality sociálních služeb

Pro posouzení výzkumné otázky VO3: **Jakým způsobem jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?** jsem se rozhodla použít seznam „Možných ukazatelů kvality“, uvedený v publikaci: Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele, na straně 130.

KRITÉRIUM	SPLNĚNO / NESPLNĚNO V AD VSETÍN
Je stanoveno místo a způsob uložení a ochrana dokumentace	Splněno
Jsou dána pravidla dostupnosti dokumentace uživatelům, pracovníkům, třetím osobám	Splněno
Existuje jasné odlišení, kdy je nutný výhradní souhlas či pouze kvalifikovaný souhlas uživatele s poskytováním, vedením a vyhledáváním informací	Splněno
Je prokazatelná informovanost uživatelů o obsahu, rozsahu vedených informací a o jejich využití	Splněno
Dokumentace je propojena, včetně spojitosti	Splněno

dokumentace sociální, zdravotní apod.	
Je stanoven výčet obligatorně získávaných informací a údajů fakultativních	Splněno
Jsou zakotveny osobní odpovědnosti konkrétních pracovníků za vedení dokumentace a její ochranu, i za poskytování informací	Splněno
Je definováno umístění dokumentace a způsob její fyzické ochrany před ztrátou, zneužitím a dalšími typy ohrožení	Splněno
Jsou identifikovány situace, kdy se může dostat do rozporu princip důvěrnosti informací a potřeb efektivního poskytování služby	Splněno
Jdou identifikovány případné „třetí strany“, a to jak obecně, tak v individuálních případech	Splněno
Jsou stanovena pravidla způsobu vyhledávání informací	Splněno
Je jasné, které informace se týkají privátní scény osoby uživatele, údaje vyplývající z procesu a průběhu poskytování služby, údaje mající vztah k chodu zařízení	Splněno
Jsou formalizována a kodifikována pravidla sdílení informací o uživateli v rámci zařízení	Splněno
Jsou formalizována a kodifikována pravidla sdílení informací a jejich dostupnosti pro osoby v ad hoc vztahu k poskytovateli	Splněno
Je zaručena jednotnost užívaných formulářů	Splněno
Jsou vypracována pravidla pro archivaci i skartaci dokumentace	Splněno

Tabulka 1: Ukazatel kvality AD Vsetín

Jak z výše uvedené tabulky vyplývá, splňuje AD Vsetín všechny z možných ukazatelů kvality, které ve své publikaci zmiňuje MPSV ČR. V žádném z rozhovorů, které jsem s respondentkami provedla nebylo zmíněno, že by některý ze standardů kvality sociálních služeb či některý pracovní postup, vztahující se ke konkrétnímu standardu kvality sociálních služeb, nebyl naplňován nebo byl porušován či o něm některá ze stran nebyla informována. Lze tedy dle dat zjištěných výzkumem odpovědět na výzkumnou otázku: VO3:

Jakým způsobem jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín? v kladném slova smyslu, tedy, že jsou v tomto zařízení standardy kvality sociálních služeb naplňovány v plné míře bez známek pochybení.

6.2.3 Závěrečná zpráva a návrhy doporučení

Závěrečná zpráva obsahující i doporučení změn bude doručena do rukou ředitele Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, bude sloužit ke zlepšení kvality poskytované služby, k úpravám nejen metodiky zařízení a pracovních postupů, ale i k případným změnám ve vybavení zařízení.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA VÝZKUMU PROVÁDĚNÉHO MEZI UŽIVATELKAMI SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SOCIÁLNÍMI PRACOVNICEMI

Termín konání výzkumu kvality: srpen 2010 - březen 2011

Místo konání výzkumu: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

Během výzkumu vyvstaly níže uvedená zjištění, pokud lze některá z nich zkvalitnit či upravit, jsou uvedeny i možné návrhy opatření:

- se službou jsou uživatelky sociální služby zcela spokojeny, AD Vsetín chrání jejich bezpečí, soukromí i práva
- se smlouvou o poskytované sociální službě jsou obeznámeny jak uživatelky sociální služby, tak i sociální pracovníce zařízení v plné míře
- v AD Vsetín je plně zajištěno setkávání s rodinou, přáteli a umožněno využívání dalších služeb v okolí – doporučení na základě přání jak uživatelky sociální služby, tak i sociálních pracovníků na vytvoření samostatné místnosti, kde by se mohly uživatelky s návštěvami setkávat
- dle zjištění dochází v AD Vsetín k drobným neshodám zejména s administrativní částí pracovníků, proto je doporučeno, aby byla v budoucnu věnována pozornost případným technickým úpravám AD Vsetín tak, aby mohly uživatelky sociální služby a jejich děti využívat hernu bez omezování „hlučnosti“

- vzhledem k tomu, že bylo zjištěno, že uživatelky sociální služby mají obavy o zneužití spisové dokumentace, je doporučeno důkladnější informování o této dokumentaci hned při přijetí uživatelky sociální služby do AD Vsetín a poté i v pravidelných intervalech, kupř. v rámci jiného setkávání s uživatelkami sociální služby
- uživatelky sociální služby jsou spokojeny se svými klíčovými pracovníky i vedením individuálního plánování
- uživatelky sociální služby vědí přesně, v jakých případech a jakým způsobem podat stížnost na způsob poskytované služby, vědí, jak postupovat při nouzových a havarijních situacích
- postupy při řešení nouzových a havarijních situacích jsou v zařízení všeobecně známa, postupuje se podle nich
- s vybavením AD Vsetín jsou uživatelky sociální služby vesměs spokojeny, doporučeny další úpravy do budoucna – zejména s ohledem na specifické potřeby dětí na prostor v budově, také na zvětšení společně využívaných prostor jako je např. kuchyně či společenská místnost

ZÁVĚR

Předmětem mé bakalářské práce bylo zjistit „**jaká je kvalita poskytovaných sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.**“ Důležité pro mě bylo, jak vnímají kvalitu poskytované sociální služby samotné uživatelky, jaká je jejich spokojenost či nespokojenost a jak vnímají jimi nabízenou službu její poskytovatelé – tedy sociální pracovníci. Úkolem bylo zjistit pozitiva, negativa a zjištění, které by bylo možné změnit či upravit tak, aby poskytovaná služba byla ještě kvalitnější a přispívala k větší spokojenosti uživatelék. Kvalitu poskytovaných služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi jsem na základě výzkumu shledala jako dobrou, jediným bodem, který by bylo třeba v AD Vsetín upravit, je zázemí v budově AD Vsetín. Bylo by v budoucnosti vhodné dopřát uživatelkám sociální služby a jejich dětem více prostoru prostřednictvím dalších místností.

Výzkumné otázky mé práce byly „Jaká je spokojenost uživatelék s poskytovanou sociální službou v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?“; „Jaká jsou úskalí poskytované sociální služby v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?“ a „Jakým způsobem jsou naplňovány standardy kvality sociálních služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín?“

V teoretické části jsem čtenáře seznámila se základními pojmy, bez kterých se poskytování sociální služby neobejde, se zařízením Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín a se samotnými standardy kvality sociálních služeb.

V praktické části jsem se zabývala samotným výzkumem – cíli mé práce, technikou sběru dat – rozhovory a také zpracováním dat získaných výzkumem – otevřeným kódováním. Získané informace jsou pro mě nejen velmi přínosné a důležité, ale prakticky napomohou ke zkvalitnění sociální služby AD Vsetín.

Pobyt v azylovém domě je pro většinu lidí nepřilíživou vyhlídkou. Často je k tomu ale člověk nucen vnějšími okolnostmi, ať už jde o ztrátu bydlení nebo domácí násilí. Úkolem nás – sociálních pracovníků je naši pomoc v azylových domech co nejvíce zpříjemnit, napomoci člověku, který se v tíživé situaci ocitl, aby našel sílu a chuť se postavit na vlastní nohy a dál putovat životem. V případech, kdy se na nás obracejí lidé, kteří nemají nikoho blízkého, jsme těmi jedinými, kdo je může pozitivně motivovat, my. Standardy kvality sociálních služeb mají sociální služby zkvalitnit, poskytnout co možná nejvíce ukazatelů toho, jak by kvalitní sociální služba měla vypadat. Jak ale i z mého výzkumu vyplynulo, není

nad důležitost lidského faktoru, bez dobrého sociálního pracovníka nebude ani dobrá sociální služba a bez chápajícího průvodce těžkým obdobím by se tyto situace řešily velice pomalu a bolestně. Je důležité, abychom si všichni uvědomili, že svět ve kterém žijeme, a který je kolem nás si utváříme sami a je na nás, zda bude plný bolesti a lidského neštěstí nebo bude naplněný možnostmi pomoci a pochopením.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Standardy kvality sociálních služeb – vnitřní metodika zařízení*, 2007 - 2011
- [2] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2003
- [3] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2004
- [4] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2005
- [5] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2006
- [6] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2007
- [7] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2008
- [8] Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín, *Výroční zpráva*, 2009
- [9] ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7
- [10] GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Pedagogická fakulta Univerzity Palackého, 2006. ISBN 80-244-1454-6
- [11] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
- [12] KRUTILOVÁ, D. *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*. In *Sociální služby č. 4*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2009, s. 18. ISSN 1803-7348
- [13] KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby – Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR o.s., 2008. ISBN 978-80-254-3427-7
- [14] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
- [15] MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
- [16] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978- 80-7367-331-0

- [17] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2008
- [18] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008
- [19] PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. Olomouc: UPOL, PdF, 2008. ISBN 978-80-244-2012-7
- [20] PRŮŠA, L. *Sociální služby – srovnání ČR a EU*. Publikace projektu JPD 3-CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003 Vzdělávání pracovníků sociální sféry. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008
- [21] SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4
- [22] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X
- [23] ŠVARŘÍČEK R., ŠEĐOVÁ K., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
- [24] VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80- 7178-696-9
- [25] Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se uvádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [26] Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006, o sociálních službách

Internetové zdroje:

- [1] Ministerstvo práce a sociálních věcí, Bílá kniha [online], 2003 [cit. 13-3-2011] Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>
- [2] Ministerstvo práce a sociálních věcí, Aktualizace metodiky MPSV k provádění inspekcí sociálních služeb od 1.1.2010 [online], 2009 [cit. 13-3-2011] Dostupné z WWW:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/8063/aktualizace_metodiky_inspekci.pdf>
- [3] Ministerstvo práce a sociálních věcí, Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb [online], 2006 [cit. 13-3-2011] Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7338/Priloha_2_505_2006_aktual.pdf>
- [4] Ministerstvo práce a sociálních věcí, Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele [online], 2008 [cit. 13-3-2011] Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>
- [5] TOMEŠOVÁ I., a kol. Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb azylové domy [online], 2001 [cit. 11-4-2011] Dostupné z WWW: <http://www.cekas.cz/sites/default/files/u6/Azylove_domy.pdf>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD Vsetín Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

ČR

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Logo Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Vsetín.....	20
Obrázek 2: Organizační struktura AD Vsetín.....	21
Obrázek 3.: AD Vsetín.....	24

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Ukazatel kvality AD Vsetín.....	55
--	----

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1.: Statistika ubytovaných v AD Vsetín.....	23
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky rozhovorů

Příloha P II: Informační brožura AD Vsetín

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY ROZHovorŮ

Otázky – koncept rozhovoru s uživatelkami sociální služby AD Vsetín:

1. Co je dle Vašeho názoru posláním AD Vsetín?
2. Jak hodnotíte nabídku služeb v AD Vsetín?
3. Jak se cítíte v AD Vsetín?
4. Jak byste popsala úroveň dodržování Vašeho soukromí?
5. Zkuste mi popsat některá Vaše práva a povinnosti v AD Vsetín.
6. Jak hodnotíte domácí řád AD Vsetín?
7. Jak probíhá setkávání s Vaší rodinou, přáteli...?
8. Jakým způsobem Vám pomáhají pracovníci AD Vsetín řešit Vaše problémy kupř. s bydlením, péčí o děti, jednáním s úřady...?
9. Jakým způsobem Vám pomáhá pobyt v AD řešit Vaši situaci? Zkuste mi přiblížit, jak by to mohlo vypadat, kdybyste neměla možnost spolupráce se sociálními pracovníky?
10. Jak se k Vám chovají pracovníci AD?
11. Jakým způsobem získáváte informace, které potřebujete při řešení obtížné situace?
12. Jak hodnotíte dosahování Vámi daných cílů, které jste si stanovila při nástupu do AD?
13. Kdo je Váš klíčový pracovník? Zkuste mi popsat, co tento termín pro Vás znamená.
14. Jak byste zhodnotila profesionalitu sociálních pracovníků AD Vsetín?
15. Zkuste mi přiblížit co byste dělala v případě nespokojenosti či stížnosti.
16. Pokuste se mi přiblížit, co je podle Vás spisová dokumentace. Jak ji hodnotíte?
17. Zkuste mi popsat, co je obsahem smlouvy, kterou podepisujete.
18. Kdybyste mohla, jak byste změnila vybavení AD?
19. Jak byste charakterizovala pořádání aktivit pro Vás v AD Vsetín?
20. Zkuste mi popsat co byste dělala při požáru, úniku plynu či vody.
21. Jaká je podle Vás dostupnost služby AD Vsetín pro obyvatele?
22. Za jak dlouhou dobu od požádání o ubytování v AD jste byla přijata?

Otázky – koncept rozhovoru se sociálními pracovníky AD Vsetín:

1. Co je dle tvého názoru posláním AD Vsetín?
2. Jak hodnotíš nabídku služeb v AD Vsetín?
3. Jak se dle tvého názoru uživatelky v AD Vsetín cítí?
4. Jak bys popsala úroveň dodržování soukromí uživatelék?
5. Zkus mi popsat některá z práv a povinností uživatelék v AD Vsetín. Jak je hodnotíš?
6. Jak hodnotíš domácí řád AD Vsetín?
7. Jak probíhá setkávání uživatelék s jejich rodinou, přáteli...?
8. Jakým způsobem pomáhají pracovníci AD Vsetín řešit problémy uživatelék kupř. s bydlením, péčí o děti, jednáním s úřady...?
9. Jakým způsobem dle tvého názoru pomáhá pobyt v AD řešit situaci uživatelék? Zkus mi přiblížit, jak by to mohlo vypadat, kdyby neměla možnost spolupráce se sociálními pracovníky?
10. Jak si myslíš, že uživatelky hodnotí chování sociálních pracovníků k nim samotným?
11. Jakým způsobem získávají sociální pracovníci informace, které potřebují při řešení obtížné situace uživatelék a k práci s nimi?
12. Jak hodnotíš dosahování cílů uživatelék, které si ony samy stanovily při nástupu do AD?
13. Jak hodnotíš pozici a práci klíčového pracovníka?
14. Jak bys zhodnotila profesionalitu sociálních pracovníků AD Vsetín?
15. Jak hodnotíš způsob vyřizování stížností? Jak jej mohou dle tvého názoru vnímat uživatelky?.
16. Pokus se mi přiblížit, k čemu zejména slouží spisová dokumentace. Jak ji hodnotíš?
17. Co vše je obsahem smlouvy, které uživatelky s AD Vsetín uzavírají?
18. Kdybys mohla, jak bys změnila vybavení AD?
19. Jak bys charakterizovala pořádání aktivit pro uživatelky v AD Vsetín?
20. Jak bych popsala informovanost uživatelék o tom, co mají dělat v případech požáru, úniku plynu či vody?

21. Jak by si hodnotila dostupnost služby AD Vsetín pro obyvatele?
22. Jak dlouhá bývá průměrná doba od požádání o ubytování a samotného nástupu uživatelky do AD?
23. Co si myslíš, že je hlavní předností a naopak i nedostatkem AD Vsetín?

PŘÍLOHA P II: INFORMAČNÍ BROŽURA AD VSETÍN



**Azylový dům pro ženy
a matky s dětmi o.p.s.**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Hřbová 1561, 755 01 Vsetín, Telefon: 571 421 062

E-mail: azylovymum@azylovymum.cz

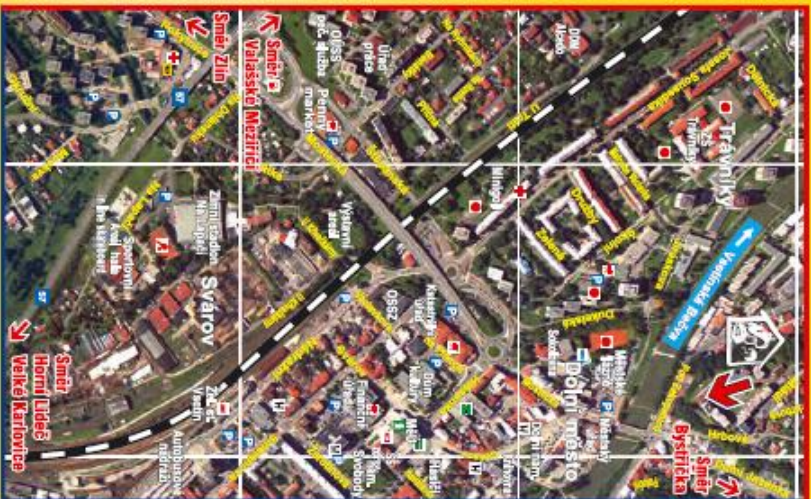
Více informací na stránkách: www.azylovymum.cz



Finanční příspěvky na provoz Azylového domu pro ženy a matky s dětmi můžete zaslat na číslo účtu veřejné sbírky: 196698286/0300
Děkujeme.

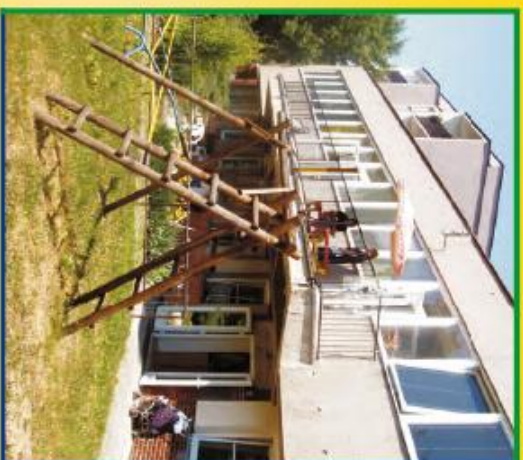


**Azylový dům pro ženy
a matky s dětmi o.p.s.**



**Azylový dům pro ženy
a matky s dětmi o.p.s.**

Hřbová 1561, 755 01 Vsetín



www.azylovymum.cz

TENTO PROJEKT JE SPOLUPRÁVNICOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM
A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.



Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

Poslání

Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Vsetín je umožnit osobám v nepříznivé sociální situaci, většinou spojené se ztrátou bydlení, zůstat součástí přirozeného společenství a podporovat je v návratu k bezpečnému způsobu života.

Cíle sociální služby

1. Prostřednictvím odborných znalostí a zkušeností sociálních pracovníků podporovat a motivovat uživatele k zajištění samostatného bydlení mimo azylový dům do 6 měsíců od počátku využívání služby.
2. Zajistit pro uživatele bezpečné prostředí formou azylového ubytování.
3. Prostřednictvím systematické individuální práce s uživateli podporovat jeho schopnosti a možnosti využívat služeb místních institucí a zapojovat se do dění v místním společenství.
4. Podporovat rozšíření kontaktů a vztahů uživatele s rodinou, přáteli a ostatními lidmi v okolí komunity.

Cílová skupina

- ženy, matky s dětmi, které jsou obětí domácího násilí
- ženy, matky s dětmi bez přístřeší nebo žijící v bytových podmínkách ohrožující zdraví a život
- ženy, matky s dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhluou životní situaci
- ženy, matky s dětmi, žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí včetně případů, kdy je v důsledku nepřítzlivého prostředí ohrožen život a nebo zdraví dětí



Azylový dům pro ženy a matky s dětmi nabízí 24 hodin denně

- základní sociální poradenství, pomoc při výběru jiné vhodné sociální služby, poskytnutí kontaktu na další instituce a odborníky
 - azylové ubytování s možností zajištění přípravy stravy, celkové hygieny těla, praní a žehlení prádla
 - pomoc při vyřizování osobních záležitostí, pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu se společenským prostředím
 - pomoc při uplatňování zákonných nároků a pohledávek
- Tyto služby jsou financovány z projektu Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji, reg.č. CZ.1.04/3.1.00/05.0002/6.

Nabídka dalších služeb

- stránka důvěry na internetu
- přednášková a osvětová činnost
- besedy a výukové programy pro žáky a studenty

