

# Proces transformace sociálních služeb očima jejich klientů

Jakub Šerý

---

Bakalářská práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jakub Šerý**  
Osobní číslo: **H11269**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Proces transformace sociálních služeb očima jejich klientů**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, transformace a života v přirozeném sociálním prostředí.**

**Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**

**Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.**

**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:

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Právní předpisy pro sociální služby dostupné také z:

[http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z\\_108\\_2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf)

Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb,

poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007 [online]. Icit. 2013-11-25].

Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce\\_podpory.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf)

Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011 [online]. [cit. 2013-11-25]. Dostupné z:

<http://www.mpsv.cz/cs/11027>

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 1.

Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁVROVÁ, S. (ed.), HOZOVÁ, L., MARÁŠKOVÁ, I., NOVÁKOVÁ, R. Kontext transformace pobytových sociálních služeb. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2009.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Lukešová

Ústav pedagogických věd

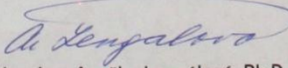
Datum zadání bakalářské práce:

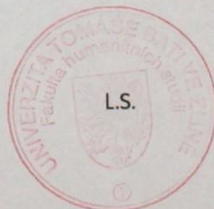
20. ledna 2014

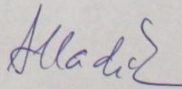
Termín odevzdání bakalářské práce:

2. května 2014

Ve Zlíně dne 20. ledna 2014

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

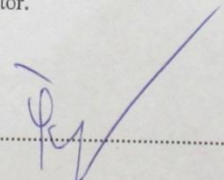
Beru na vědomí, že

- 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<sup>1)</sup>;
- 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<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> 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<sup>3)</sup> 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 ..... 30.4.2014

.....  


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 nahlížení 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, utíje-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 vzdělávacího 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). *Opírá-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 užití 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 jím 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**

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku transformace sociálních služeb. Zabývá se pohledem samotných uživatelů na transformační proces. Teoretická část se zaměřuje na transformaci z širšího pohledu, popisuje její důvody, principy a cíle. Popisuje, jaké je její ukotvení v legislativě a dokumenty, ze kterých vychází. Dále se věnuje sociálním službám, především pak službám pobytovým. V neposlední řadě osvětluje pojmy přirozené sociální prostředí, komunita či chráněné bydlení. V závěru teoretické části poodhalí změny života v přirozeném prostředí oproti pobytu v rezidenční sociální službě. Praktická část pomocí rozhovoru sleduje proces transformace sociálních služeb, a to přímo očima jejich uživatelů.

Klíčová slova: transformace, sociální služba, přirozené sociální prostředí, komunita, pobytová sociální služba

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis is focused on the issue of transformation of social services. It deals with point of view of themselves users on transformation process. The theoretical part is focused on transformation from broader view, it describes the reasons, the principles and the aims. It describes what is its legislation, the documents from which rises it. It also pursues social services, also primarily on residential social services. Lastly, it explains term natural social environment, community or supported housing. Finally, the theoretical part reveals change of life in the natural environment compared to staying in the residential social services. The practical part follows up transformation process the perspective of their users by using interview.

Keywords: transformation, social service, natural social environment, community, residential social service

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Chtěl bych tímto poděkovat vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Michaele Lukešové za její cenné rady a schopnost vést práci ke zdárnému konci. Oceňuji velkou míru obětavosti a ochoty a také schopnost poradit a navést správnou cestou. Také děkuji za zapůjčení materiálů.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 TRANSFORMACE A DEINSTITUCIONALIZACE JAKO SOUČASNÝ TREND</b> .....	<b>11</b>
1.1 DŮVODY, PRINCIPY A CÍLE TRANSFORMAČNÍHO PROCESU .....	13
1.2 FÁZE TRANSFORMAČNÍHO PROCESU A RIZIKA S NÍM SPOJENÁ.....	16
1.3 INSTITUCE, JICHŽ SE TRANSFORMACE TÝKÁ .....	17
1.4 LEGISLATIVA A DOKUMENTY, ZE KTERÝCH TRANSFORMACE VYCHÁZÍ .....	19
1.4.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....	19
1.4.2 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením.....	20
1.4.3 Projekt Podpory transformace sociálních služeb .....	20
1.4.4 Projekt Transformace sociálních služeb.....	21
1.4.5 Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb .....	21
1.5 EVROPSKÉ MODEL Y SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH VLIV NA TRANSFORMAČNÍ TENDENCE U NÁS .....	22
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>25</b>
2.1 POBYTOVÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	27
2.2 SUBJEKTY PŮSOBÍCÍ V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	28
<b>3 PŘIROZENÉ SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ UŽIVATELE</b> .....	<b>31</b>
3.1 KOMUNITA A ŽIVOT V NÍ .....	33
3.2 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ .....	34
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>36</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>37</b>
4.1 STANOVENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	37
4.2 STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ .....	37
4.3 FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	38
4.4 DEFINOVÁNÍ VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	39
4.5 METODA SBĚRU DAT .....	39
<b>5 DESIGN VÝZKUMU</b> .....	<b>40</b>
5.1 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	41
5.2 TECHNIKA ANALÝZY DAT .....	44
5.3 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....	44
<b>6 SHRUTÍ</b> .....	<b>60</b>
<b>7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI</b> .....	<b>61</b>
<b>8 ZÁVĚR</b> .....	<b>62</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>63</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>67</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>68</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>69</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>70</b>



## ÚVOD

Sociální služby jsou odjakživa nedílnou součástí systému sociálního zabezpečení a péče o každého jedince v České republice. Se sociálními službami je spojen právě transformační proces.

V první části bakalářské práce bude řeč nejdříve o transformačním procesu, důvodech jeho vzniku a principech kterými se řídí. V další části pak osvětlíme jednotlivé fáze transformace a také vyjmenujeme některá rizika, která jsou s transformací spojena. Zmíníme také instituce, kterých se transformační tendence předně týká. V další části bude pohled zaostřen na sociální služby jako takové, poté konkrétně na pobytové služby a nakonec bude řeč o přirozeném sociálním prostředí uživatele, coby jedním z nejzásadnějších faktorů celého procesu.

Transformace sociálních služeb je v dnešní době velmi diskutované téma, ať už z pohledu uživatelů, kteří by tuto možnost vítali, tak z pohledu těch, kterých se transformace také dotýká – například lidé v místě, do kterého se uživatelé pobytových sociálních služeb přesouvají. Mluvíme-li o druhé skupině, tito lidé mají často strach z neznámého a bojí se, co transformační proces přinese a co jim naopak může vzít. Stát je samozřejmě subjektem, který tuto skutečnost nepřehlídí a snaží se "dohnat" země s vyspělejším modelem sociálních služeb, kde má transformace již delší tradici.

Podstata celé práce tkví v pohledu samotných uživatelů na transformační proces, hodnocení tohoto procesu a vyjádření osobních zkušeností, názorů, dojmů, poznatků či případně strastí, jež během přechodu z pobytové sociální služby zažili či vyzorovali.

Téma je zvoleno na základě jeho aktuálnosti, důležitosti a také osobní zálibě. Výsledky výzkumu navíc mohou pomoci při rozvoji a zkvalitňování sociálních služeb a pomoci více se přiblížit požadavkům samotných uživatelů.

Výzkumem bychom chtěli nahlédnout "pod pokličku" transformace jako takové. Chtěli bychom osvětlit názor toho, koho se celý proces bezprostředně týká – tedy názor samotného uživatele. Cílem je především zjistit názory uživatelů na průběh transformačního procesu a odkrýt aspekty, které mohou ovlivňovat jejich životní úroveň.

Postup výzkumu bude proveden v několika fázích, přičemž první fází bude prvotní kontaktování uživatelů chráněného bydlení, druhou fází provedení výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru, třetí fází pak vyhodnocení a analýza dat a nakonec vyvození závěrů a celkové shrnutí.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 TRANSFORMACE A DEINSTITUCIONALIZACE JAKO SOUČASNÝ TREND

Obsahem této kapitoly bude definování pojmů transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb, stanovení některých důvodů vedoucích k deinstitucionalizaci, hlavní cíl a fáze průběhu. Dále se budeme zabývat institucemi a klienty, kterých se transformační tendence nejvíce týká. Otazník bude také položen v otázce změny kvalifikace, role a postavení sociálního pracovníka v průběhu procesu směřování sociálních služeb do běžného prostředí. V neposlední řadě bude řeč o významu projektu „Podpora transformace sociálních služeb“ a „Transformace sociálních služeb“. Zabývat se bude také vlivem zahraničních zemí v této oblasti, zejména pak faktory, které do jisté míry ovlivnily současný stav sociálních služeb. V první řadě je třeba definovat, jaký je význam slova „transformace“ a jaká je spojitost se sociální pedagogikou. Národní centrum podpory transformace sociálních služeb (b.r.) vysvětluje tento pojem jako *změnu velkokapacitní ústavní služby pro lidi s postižením na bydlení a podporu v běžném prostředí. Lidé s postižením díky transformaci přecházejí z velkých ústavů do bytů či rodinných domů v běžné zástavbě a žijí způsobem života, který je obvyklý pro jejich vrstevníky. Zkusme si rozložit pojem "transformace" sociálních služeb. Sociálních, tedy lidských služeb. Pojem "Sociální" v názvu "Sociální pedagogika" nám evokuje určitou spojitost s pojmem "lidský". Vidíme zde tedy spojitost jednak v názvosloví a jednak i ve významu samotném, jelikož sociální pedagogika úzce souvisí se sociálními službami a transformace tyto služby posouvá a mění (transformuje) blíže k pojmu sociální ve smyslu lidský, pro lidi."*

V časopise Sociální práce 1/2013, v příloze můžeme nalézt rozhovor s doc. Mgr. Soňou Vávrovou, Ph.D., ve kterém hovoří o transformaci takto: *nejedná se o rušení služeb, ale o změnu podmínek a způsobu jejich poskytování. Většina lidí s postižením se z ústavů stěhuje do běžných bytů či rodinných domů, kde jim je zajištěna potřebná podpora např. formou chráněného bydlení. Využívají také denní stacionáře a další způsoby podpory.* (Vávrová, 2013, s. 34)

„Transformace je pojímána jako prosazení a naplnění lidských práv lidí se zdravotním postižením a způsob, jak dosáhnout nastavení sociálních služeb tak, aby byly založeny na individualitě a vytvořily síť, která bude působit jako prevence vstupu do ústavu.“ (MPSV, 2013 *Individuální projekt MPSV – Transformace sociálních služeb*)

O aktuálnosti transformačních tendencí svědčí zájem, který vzbudil projekt „Podpora transformace sociálních služeb“, který probíhal v letech 2007 – 2013 a zúčastnilo se ho 32 zařízení, které poskytují služby 3800 lidem s postižením (Vávrová, 2013, s. 34).

Hlavním záměrem aktivit v rámci procesu „Podpora transformace sociálních služeb“ a Integrovaného operačního programu je podpořit a pilotně ověřit transformaci služeb sociální péče na základě individuálně určených potřeb uživatelů sociálních služeb, umožnit jejich aktivní zapojení se na trh práce a do společnosti a přispět k realizaci deinstitucionalizace pobytových zařízení sociálních služeb v České republice. (MPSV, 2013, *Podpora transformace sociálních služeb*) Dalo by se tedy říci, že tento projekt „mapuje“ současnou situaci sociální péče, individuální potřeby jednotlivců a na základě těchto dat následně připravuje „půdu“ pro samotnou realizaci transformace v České republice.

Další „osvětou“ v tomto směru je navazující projekt „Transformace sociálních služeb“, který je realizován prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí a je naplánován na léta 2013 – 2015. „Projekt vytváří na národní úrovni prostředí pro transformaci pobytových zařízení sociálních služeb na služby komunitní. Komunitní služby více podporují jejich uživatele, v tomto případně zejména lidi se zdravotním postižením, v zapojení se do společnosti a na trh práce. Aby bylo této změny dosaženo, je nutné zapojit řadu různých subjektů. Zároveň je neustále nutné pracovat s povědomím veřejnosti, aby byli lidé se zdravotním postižením opouštějíci ústavy přijati do běžného společenství.“ (MPSV, 2013, *Individuální projekt MPSV – Transformace sociálních služeb*) Tento projekt tedy přikládá důležitost zejména větší míře podpory komunitní péče, přijetí ze strany veřejnosti a zapojení se na trh práce a do běžného prostředí. Pro úplné porozumění těmto stěžejním bodům je třeba vymezit pojem *komunitní péče*. „Filozofickým mottem komunitní péče je zaměření na všechny základní potřeby klienta, nikoli jen na symptomy poruchy. Podpora poskytovaná v komunitní péči se soustřeďuje na rozvoj toho, co klient dokáže, čeho je schopen. Řečeno ještě jinou terminologií, komunitní péče se pokouší pozitivně ovlivnit kvalitu života svých klientů. Nemocný se spolupodílí na rozhodování, jak budou jemu nabízené služby vypadat. Tento proces probíhá ve vyjednávání, jehož výsledkem je terapeutický plán. Smysl má pouze takový plán, na němž se shodli klient i pracovníci služeb.“ (Babiaková, Marková, Venglářová, 2006, s. 159)

## 1.1 Důvody, principy a cíle transformačního procesu

Obsahem a cílem této podkapitoly je popsat transformaci jako takovou. Předně tedy vymezit důvody, které transformaci předcházely, dále principy, kterými se řídí a je třeba je dodržovat a konečně cíle, kterých se snažíme transformací dosáhnout.

Pojďme si tedy objasnit dílčí **důvody**, které jsou podnětem, jakýmsi impulsem pro podporu transformačních tendencí. Dle Manuálu transformace sociálních služeb (MPSV, 2013) je důvodem pro deinstitucionalizaci *ochrana práv a podpora rozvoje osobnosti či zlepšení kompetencí samotného uživatele*. Člověk má tedy *lepší předpoklady pro uplatňování práv, jejich ochranu a naplňování*. Co se týče kompetencí, můžeme zmínit kupříkladu *podporu navazování a udržování vztahů a převzetí odpovědnosti za vlastní život a rozhodnutí*.

Klíčová kompetence, jako je například odpovědnost za svůj vlastní život je nesmírně důležitým aspektem transformace – v zařízení ústavního typu můžeme jen stěží mluvit o něčem takovém jako je odpovědnost za své činy, chování a rozhodnutí. V tomto ohledu lze spatřovat obrovskou míru iniciace samotného uživatele, který má takto volné ruce - má možnost sám si naplánovat, co a jakým způsobem provede. Dalším důvodem je pak *možnost dosahovat nejlepší praxe sociálních služeb a účelněji využívat prostředků pro sociální služby* – zde jde především o fakt, že se pohybuje na poli komunitního poskytování služeb a zde se naskýtá prostor pro uplatnění veškerých znalostí dovedností a zkušeností sociálního pracovníka. Tato skutečnost pak vede k *individuálnímu rozvoji kompetencí pro setrvání či začlenění uživatele do běžného života komunity*. Co se týče využívání zdrojů, zde je stěžejní soustředění zájmu na využívání zdrojů *člověka ve formě znalostí, dovedností a vztahů, dostupných služeb a peněz*. V neposlední řadě je důvodem také *zaměření na konkrétní potřeby uživatele a rozvoj sociálních služeb*, které uživatelé (či jejich blízcí) potřebují. Pod těmito důvody se skrývá snaha o pochopení individuálních potřeb jedince, přizpůsobení služby podle těchto potřeb a s tím spojený rozvoj služeb – rozšíření některé z poskytovaných činností či naopak zaměření pozornosti na konkrétní činnost.

V časopise Sociální práce máme možnost přečíst si rozhovor s panem Ing. Davidem Kafkou, náměstkem ministryně práce a sociálních věcí, který vysvětluje důvody transformačních tendencí následovně. „Podmínky v ústavních zařízeních nedovolují vždy poskytovat kvalitní podporu podle individuálních potřeb každého uživatele, ochranu jejich práv ani jejich začlenění do běžného života. Transformace představuje změnu v sociálních službách tak, aby odpovídaly soudobým potřebám jejich uživatelů. Moderní sociální politika

začleňuje lidi do společnosti a umožňuje jim aktivně se podílet na společenském životě. To znamená klást důraz na nepobytové sociální služby, jako jsou osobní asistence nebo podporované bydlení a denní stacionáře. U pobytové péče pak zajišťovat bydlení, pokud to lze, v přirozeném prostředí, v běžných podmínkách.“ (Kafka, 2013, s. 3)

Pokud se zamyslíme nad výše zmíněnými důvody, zjistíme, že transformační proces je skutečně velmi podnětným a užitečným nástrojem k zajištění větších práv osob, jejich soukromí a osobní svobody, začlenění do běžného prostředí, zlepšení kvality služeb na základě požadavků samotných uživatelů a nakonec k individuálnímu rozvoji každého konkrétního jedince.

Další důležitou součástí transformačního procesu jsou **principy**, kterými je tento proces provázen a řízen a které je třeba dodržovat a následovat.

„Nezávislost je založena na předpokladu, že všichni ve společnosti jsou stejně cenní a že lidé se zdravotním postižením mají právo využívat stejnou svobodu a příležitosti k účasti jako ostatní členové komunity.“ (Moseley, 2001)

V následujícím seznamu vidíme ty nejdůležitější.

- V každém okamžiku v průběhu deinstitucionalizace je nutné sledovat, zda změny směřují k začleňování uživatelů sociálních služeb do běžného života společnosti.
- V každém okamžiku v průběhu deinstitucionalizace je nutné sledovat, zda jsou naplňována práva uživatelů sociálních služeb.
- Změny v průběhu deinstitucionalizace se týkají všech lidí, kteří jsou či budou uživateli sociálních služeb.
- Rozhodování o deinstitucionalizaci se účastní všichni, jichž se týká, zejména pak uživatelé služeb.
- V průběhu deinstitucionalizace je zajištěno bezpečí uživatelů sociálních služeb, zejm. při rušení ústavních služeb.
- Součástí deinstitucionalizace je zvyšování povědomí veřejnosti.
- Deinstitucionalizace je řízený proces, který je pravidelně vyhodnocován.
- Deinstitucionalizace se týká všech oblastí života uživatelů sociálních služeb.

(MPSV, 2013, *Manuál transformace sociálních služeb*, s. 18–19)

Proces transformace by nemohl náležitě fungovat bez stanovení jasných a dobře formulovaných **cílů**. Tyto cíle mají za úkol především „vést“ transformační snahy ke kýženému výsledku, slouží jako jakési „vodítka“ ke správnému postupu.

„Cílem je umožnit klientům zapojených zařízení sociálních služeb opustit velké instituce ústavního typu a začít život takový, jaký je běžný pro jejich zdravé vrstevníky. S náležitou podporou jsou lidé s postižením schopni žít v běžných malých domácnostech, vykonávat většinu činností v péči o svou osobu nebo chodit do zaměstnání či chráněného denního programu. Není důvod, aby trávili svůj život v unifikované ústavní instituci.“ (MPSV, 2011, s. 1)

Z toho obecnějšího cíle vyplývá záměr zajistit lidem, kteří jsou uživateli sociálních služeb, místní a časovou dostupnost služeb, které by již nenabývali charakteru ústavní služby, nýbrž by se jednalo o služby poskytované v rámci komunity. Ministerstvo práce a sociálních věcí v dokumentu *Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče* (MPSV, 2009) vymezuje cíle především v oblastech *zvyšování povědomí o transformaci a humanizaci služby, řízení procesu, analýzy na úrovni instituce, analýzy na národní úrovni a úrovni kraje, návrhu alternativních služeb, plánování přesunu zdrojů, přípravy a přestěhování uživatelů, přípravy a přesunu zaměstnanců, logistiky, monitorování a vyhodnocení*. S ohledem na tyto cíle, vidíme, že transformace je opravdu procesem dlouhodobým a složitým, nejedná se o žádný jednorázový a snadno uchopitelný projekt. Můžeme si povšimnout, že hned první z uvedených cílů se zaměřuje na zvýšení povědomí veřejnosti o transformaci, humanizaci a službách poskytovaných v komunitním prostředí. Jedná se o stěžejní cíl, neboť bez povědomí uživatelů o transformaci a jejích výstupech by tento proces neměl valného významu. Co se týče *řízení a analýzy na úrovni instituce a státu*, zde se jedná především o vytvoření transformačního týmu v instituci, *zvážení rizik, zhodnocení finančních a lidských zdrojů a důkladné posouzení potřeb samotného uživatele*. Naplní dalších cílů je předně vytvoření transformačního plánu zařízení<sup>1</sup>, který je spjat s návrhem alternativních služeb a dále již příprava a přesun uživatelů a pracovníků do běžného sociálního prostředí. Se samotným přesunem souvisí také informování komunity obývající místo, do kterého se bude přesun soustřeďovat. Poslední v posloupnosti cílů zaujímá místo zhodnocení a sepsání zprávy o transformaci, která má za

---

<sup>1</sup> Transformační plán je vytvářen na základě kritérií definovaných MPSV.

úkól shrnout úspěchy a neúspěchy a podat výklad o proběhlém procesu a výsledcích, jež vykázal.

## 1.2 Fáze transformačního procesu a rizika s ním spojená

Cílem této podkapitoly je podat náhled na průběh transformačního procesu samotného. Je třeba si uvědomit, z jakých fází se transformace skládá, jak na sebe navazují. Řekneme si také, s jakými riziky je transformační proces spojen.

Dle Manuálu transformace sociálních služeb (MPSV, 2013) můžeme rozlišovat čtyři základní fáze transformačního procesu, a to *fáze zahájení transformace, fáze přípravy transformace, fáze realizace transformace a fáze ukončení transformace*.

Jak si můžeme povšimnout, mezi fázemi je logická posloupnost a další fáze se bez realizace fáze předchozí neobejde.

Proces transformace s sebou však nese také určitá rizika, která nelze přehlížet. Je nezbytné s těmito riziky počítat, chápat je a umět jim předcházet, vyvarovat se jich. Není příliš reálné uskutečnit transformační proces s vědomím, že žádná rizika nehrozí. Vynaložené úsilí se vždy může setkat s překážkami a obtížemi.

„S rizikem se setkává každý jednotlivec nebo organizace při své každodenní činnosti. Nelze předem s jistotou vědět, zda riziková situace nastane nebo ne. Riziko je těsně svázáno s nejistotou o budoucím vývoji. To klade vysoké nároky na proces rozhodování, jak se při rizikových situacích zachovat a jak jim předcházet.“ (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2012, s. 10)

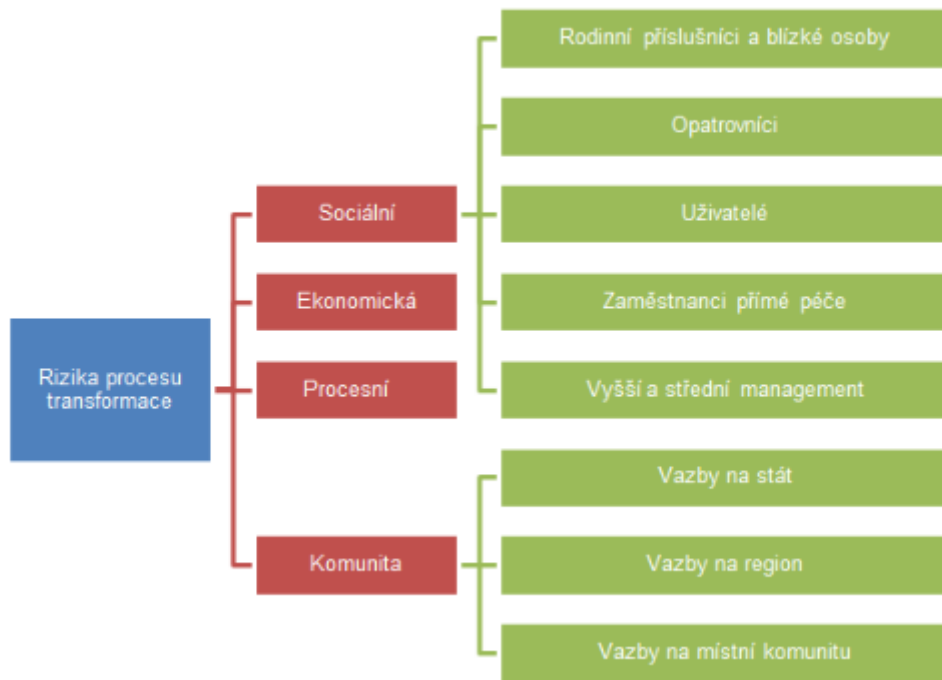
### **Rizika transformace dle MPSV:**

- přílišný důraz na snižování počtů uživatelů – kapacity služby,
- přestěhování pouze uživatelů s nejnižší mírou podpory,
- slučování institucí,
- nevhodné soustředění uživatelů do skupin,
- trauma uživatelů z přestěhování do jiné instituce,
- nerovnoměrný rozvoj alternativních služeb pro uživatele,
- obcházení uživatelů se specifickými potřebami,
- nově přijatí uživatelé nahradí odcházející uživatele,
- nezohlednění individuálních potřeb uživatelů,



- vysoké náklady na zřizování nových typů služeb.

(MPSV, 2013, *Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče*)



Obrázek č. 1: Úrovně rizik v Registru rizik ČR

(Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2012, s. 26)

### 1.3 Instituce, jichž se transformace týká

Pokud mluvíme o transformaci sociálních služeb, je důležité především vymezit ty instituce, které s procesem transformace úzce souvisí a zdůraznit, v čem je tato změna natolik důležitá. V této souvislosti je třeba zmínit pobytové sociální služby, a to především:

- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy se zvláštním režimem,
- domovy pro seniory,
- týdenní stacionáře.

„Instituce = systém vztahů, kdy je člověk závislý. Když ten, kdo poskytuje služby, dělá rozhodnutí za někoho, je obviněn z toho, že je institucí.“ (Moseley cit. podle Cháb © b.r.)

Dle Registru poskytovatelů sociálních služeb se ve Zlínském kraji v současnosti nachází 127 služeb výše zmíněného typu, z toho 53 domovů pro seniory, 29 domovů pro osoby se zdravotním postižením, 9 týdenních stacionářů a 36 domovů se zvláštním režimem. V kontrastu s tímto počtem můžeme uvést, že ve Zlínském kraji je celkově 7 služeb chráněného bydlení - což je opravdu velký nepoměr. (MPSV, 2014)

„Přeměna ústavních služeb na sociální služby poskytované v komunitě je postupná. Díky celé této změně řada lidí, kteří nyní žijí v ústavech, získá domov. Nové sociální služby pomáhají občanům s postižením nejen lépe bydlet, ale hlavně se začlenit do běžného života. Dávají jim šanci žít plnohodnotný život. Soustředí se nejen na vytváření kvalitního bydlení, ale i pracovní aktivity a možnosti trávení volného času takovým způsobem, na jaký jsme zvyklí. Život v komunitě, na rozdíl od ústavu, se velmi blíží životu lidí bez postižení.“ (Müllerová, 2013, s. 2)

Důležitost přeměny sociálních služeb pobytovým na sociální služby poskytované v komunitě lze spatřovat v mnoha oblastech - od samotného pobytu v přirozeném sociálním prostředí (což je samo o sobě dostačující), přes individualizovanou péči o uživatele až po možnost svobodného pohybu, rozhodování a činností.

„Třebaže lze v institucích poskytnout fyzické bezpečí, jídlo a střechu nad hlavou, nemohou nabídnout pocit spokojenosti a úspěchu, který je spojen se začleněním do společnosti, s možností být milován a oceňován přáteli a příbuznými. Je pozoruhodné, jak často zranitelné osoby přirovnávají ústavy k vězení a jak touží po „normálním životě“ – doma, nikoli v domově. Jeden bývalý uživatel ústavní péče tuto skutečnost popsal těmito slovy: Dokonce i kousek chleba doma chutná lépe.“ (Centrum podpory transformace, 2013)

V těchto institucích bývá za účelem transformovat se na formu poskytování služeb v běžném prostředí zřízen tzv. *transformační tým zařízení*, který "má zásadní úlohu při řízení procesu transformace v jednotlivých zařízeních. Je složený z klíčových osob zařízení: z vedoucích pracovníků jednotlivých úseků, z motivovaných pracovníků z přímé péče a z klientů zařízení. Pro rychlý přenos informací je užitečné, když jsou součástí transformačního týmu i zástupci zřizovatele, případně zadavatele. Pro zajištění spolupráce při hledání dostupných možností pomoci je vhodné zapojit také sociální pracovníky obecních úřadů. Pokud jsou v zařízení děti, měl by být členem týmu také zástupce orgánu sociálně-právní ochrany dětí.“ (Manuál transformace sociálních služeb, 2013, s. 49)

## 1.4 Legislativa a dokumenty, ze kterých transformace vychází

Smyslem této podkapitoly je osvětlit základní dokumentaci, která se k tématu transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb v ČR týká. Kromě dokumentů vydávaných ministerstvem a projektů, které spadají taktéž pod hlavičku MPSV, se transformace odráží od některých legislativních dokumentů. Každému dokumentu bude věnována vlastní část, ve které bude dokument představen. Dokumentů, o něž se transformace opírá je velmi mnoho, zvýšená pozornost proto bude věnována především projektům Podpora transformace sociálních služeb a Transformace sociálních služeb.

### 1.4.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Jako základní dokument, ze kterého transformační proces čerpá, lze považovat zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon definuje sociální služby jako takové a vše co je s nimi spojeno.

„Hlavním cílem zákona je vytvoření podmínek pro uspokojování přirozených potřeb lidí, a to formou podpory a pomoci při zvládnání péče o vlastní osobu, v soběstačnosti nezbytné pro plnohodnotný život a v životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života společnosti. Sociální služby umožňují člověku ohroženému sociálním vyloučením participovat na každodenním životě společnosti, čímž se míní přístup ke vzdělání, zaměstnání a kulturnímu a společenskému životu.“ (MPSV, 2006, s. 3)

Transformace je zaměřena právě na přetváření formy sociálních služeb a z tohoto důvodu lze zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách pokládat za velmi důležitý pramen, jelikož jsou tyto služby v zákoně přesně vymezeny, a to včetně základních činností, které provádí. Zmiňuje se také o formách jejich poskytování. Bez znalosti jednotlivých sociálních služeb by jejich transformace ztrácela smysl a efektivitu. Zákon také vymezuje důležité pojmy, které s problematikou úzce souvisí.

V souvislosti s výše zmíněným zákonem je třeba zmínit také Vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V knize Sociální péče o seniory autorky hovoří o této vyhlášce, ve které *nalez- neme vymezení schopností zvládat základní životní potřeby a obsah standardů kvality sociálních služeb.* (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 71)

### 1.4.2 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Tato mezinárodní smlouva byla dle MPSV (2011) *přijata dne Valným shromážděním OSN 13. prosince 2006 a vstoupila v platnost 3. května 2008. Součástí právního řádu ČR se stala 12. února 2010.*

„Cílem Úmluvy je odstranit existující překážky, které brání osobám se zdravotním postižením, ať už se jedná o postižení fyzické, duševní, mentální nebo smyslové, zapojit se do plnohodnotného života. Jednotlivá ustanovení Úmluvy ukládají státům povinnost zabránit diskriminaci osob se zdravotním postižením v různých oblastech života, kde podle mezinárodních zkušeností k jejich diskriminaci nejčastěji dochází. Jedná se například o právo na vzdělání, právo na práci, právo na začlenění do společnosti a přístup ke komunitním službám a právo na uznání způsobilosti k právním úkonům ve všech oblastech života na rovnoprávném základě s ostatními.“ (Valenta, Michalík a Lečbych, 2012, s. 65) Z výše uvedeného textu vyplývá, že tato Úmluva si klade za cíl odstranit nerovnosti a bariéry. Co se týče procesu transformace, nejdůležitější částí Úmluvy je právo na začlenění do společnosti a přístup ke komunitním službám. V této části se Úmluva věnuje problematice práv osob s postižením a jejich participace v běžném prostředí, zmiňuje problematiku institucionálního prostředí a také věnuje pozornost komunitním službám.

### 1.4.3 Projekt Podpory transformace sociálních služeb

V roce 2007 odstartovalo MPSV projekt s názvem „Podpora transformace sociálních služeb“. Jak již vyplývá z názvu, cílem bylo podporovat transformační tendence v zařízeních, která se do projektu zapojila. Dle Národního centra podpory transformace sociálních služeb se do projektu se zapojilo *32 organizací ze všech krajů ČR (mimo Prahy), jejichž klienti tak získají možnost využívat bydlení a služby v běžném prostředí.* Tento projekt probíhal v letech 2007 – 2013.

„Projekt podporuje transformaci ústavů, které si určily kraje. Poskytuje pracovníkům těchto zařízení vzdělávání, supervize nebo možnost stáží tak, aby si mohli osvojit znalosti a dovednosti potřebné pro začlenění uživatelů do společnosti. Součástí projektu je také tvorba metodických a analytických nástrojů podporující transformaci ústavní péče i v dalším období. Jedná se např. o podrobné zmapování ústavních zařízení pro lidi s postižením, metodiku pro vyhodnocení míry nezbytné podpory uživatele aj.“

(Kafka, 2013 s. 3)

Z popisu projektu tedy plyne fakt, že do projektu byl zapojen poměrně velký počet zařízení, které mají zájem své služby směřovat do běžného sociálního prostředí a poskytovat je v rámci komunity a dostupných místních zdrojů.

#### 1.4.4 Projekt Transformace sociálních služeb

Na projekt „Podpory transformace sociálních služeb“ navázal v roce 2013 další plán Ministerstva práce a sociálních věcí, s názvem "Transformace sociálních služeb". Tento projekt je v současné době stále probíhající a je naplánován do roku 2015.

„Hlavní cíl projektu spočívá v podpoře přechodu klientů z ústavní služby do služby komunitní a ve zkvalitnění sociálních služeb, které by měly být poskytovány na základě individuálních potřeb jednotlivců. Do projektu je zapojeno 40 zařízení ze všech krajů ČR, vyjma Prahy.“ (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013)

Je třeba zdůraznit, že do tohoto projektu se zapojily *všechny kraje, vyjma Prahy*. To je samozřejmě velmi pozitivní fakt, který potvrzuje snahu o transformaci sociálních služeb v ČR a vypovídá o tom, že v kontrastu s předchozím projektem "Podpora transformace sociálních služeb" se počet zapojených zařízení navýšil o dalších 8. Je tedy možné předpokládat, že pokud by byl naplánován další projekt, počet zúčastněných organizací by opět vzrostl.

„Přínosem pro zřizovatele a zadavatele sociálních služeb je mj. pokračování ve sledování dat z probíhajícího procesu transformace a jejich další vyhodnocení a zároveň možnost čerpat podporu.“ (MPSV, 2013, *Individuální projekt MPSV – Transformace sociálních služeb*) Dalším pozitivním aspektem je tedy možnost zpětného zhodnocení a čerpání informací a dat, které by v budoucnu mohly být využity pro další zpracování – mohly by vést ke zkvalitnění a celkovému "doladění" procesu transformace sociálních služeb.

#### 1.4.5 Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb

Další z řady dokumentů je „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“. Jeho hlavním cílem je podpořit a usnadnit cestu poskytovatelům i zřizovatelům pobytových služeb v přirozeném procesu humanizace sociálních služeb. (Mahrová, Venglářová et al., 2008, s. 120)

Posláním toho dokumentu je tedy především „připravit půdu“ pro práci poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, tak aby mohli úspěšně realizovat proces transformace sociálních služeb a zajistit tak uživatelům péči v běžném sociálním prostředí.

## **1.5 Evropské modely sociálních služeb a jejich vliv na transformační tendence u nás**

Podkapitola se bude zabývat vlivem evropských států na snahy o transformaci, humanizaci a deinstitucionalizaci sociálních služeb v ČR. Podíváme se na některé zahraniční modely sociálních služeb, abychom mohli lépe pochopit snahy o jejich přeměnu na péči v přirozeném sociálním prostředí – tedy jejich transformaci.

„V naší republice se myšlenky deinstitucionalizace začínají objevovat teprve v posledním desetiletí na rozdíl od některých zemí západní Evropy, které se již od 70. let minulého století systematicky věnují procesu transformace a podpoře práva žít v přirozené komunitě a přirozených vztahových sítích pro všechny občany.“ (Vávrová, 2009, s. 4)

Z textu máme možnost vyčíst, že transformační tendence jev ČR vskutku v počátcích a je tedy spíše novodobým a současným trendem. Některým evropským země, především tedy státy západní Evropy a Skandinávie, mají v transformaci sociálních služeb vskutku delší tradici, což se odráží v kvalitě jimi poskytovaných služeb podpory v běžném prostředí.

Vyspělé evropské země, zejména původní členské státy EU, nemají k procesu změn v oblasti sociálních služeb vždy stejný přístup. Obecné trendy jsou konfrontovány s národními zvyklostmi, ekonomickou situací apod. Všechny evropské státy se také zabývají možnostmi podpory osob se zdravotním postižením, které vyrovnají jejich příležitosti žít život maximálně samostatně a účastnit se ekonomického, společenského a kulturního života společnosti, zejména potom bydlet v přirozeném sociálním prostředí, vzdělávat se a pracovat. (MPSV, b.r., s. 11)

Je jasné, že trend transformace každý stát pojímá a uchopuje svým vlastním stylem, avšak cíl je stejný - podporovat začlenění do běžného prostředí, eliminovat riziko sociální exkluze, podporovat pracovní příležitosti a vzdělávání a to vše prostřednictvím komunity a běžně dostupných zdrojů.

Příklad můžeme nalézt například ve Švédsku a USA bylo politické rozhodnutí transformovat pobytové zařízení zpracováno do příslušných zákonů. Rozpouštění a transformace residenčních zařízení v alternativní druhy služeb, které nejsou podpořeny jednoznačným národním politickým rozhodnutím, jsou realizovány např. v Německu a Chorvatsku.“

(MPSV, b. r., s. 11)

O konkrétních zemích (nebo skupinách zemí) budeme hovořit v souvislosti se základními modely sociálního systému. Sociální systémy se různí především přístupem ze strany státu či naopak ze strany jiných, nestátních subjektů. Hovořit o těchto modelech budeme z jednoho prostého důvodu, a tím je jednoznačná spojitost transformace a sociálních služeb - tak jak jsou v konkrétním státě nastaveny sociální služby, tak se bude odvíjet i proces jejich transformace. Pojdme si tedy vymezit, jaké jsou základní modely dle Matouška (2007, s. 53–54):

#### ***Anglosaský model,***

*který se vyvinul v anglických podmínkách, v nichž neměla velký vliv a nebyla příliš početná střední vrstva, ale bylo mnoho pracujících a chudých; v tomto modelu přebírá stát odpovědnost za organizaci sociálního zabezpečení v minimální míře (na úrovni minimálních standardů), vše ostatní je ponecháno v rukou místních orgánů a nestátních organizací.*

Co se týče anglosaského modelu, vidíme, že participace státního sektoru je vskutku malá, což ji odlišuje například od modelu Skandinávského. Kromě toho je třeba uvést ve známost pojem *quasi-markets*, který je typický pro Velkou Británii, ale i Německo a Francii.

„Systém *quasi-markets* spočívá v zavedení tržních mechanismů do systémů poskytování sociálních služeb s cílem zvýšit kvalitu poskytovaných služeb prostřednictvím zavedení určité podoby konkurenčního prostředí do oblasti sociálních služeb.“ (Matoušek, 2007, s. 55)

#### ***Skandinávský model,***

*který je úzce spojen s vlivem sociální demokracie a luteránských církví v tomto regionu; klade důraz na štědrý, i když nákladný sociální stát, rozvoj široké škály sociálních služeb poskytovaných veřejným sektorem a všestrannou podporu rodiny.*

V komparaci s anglosaským modelem sociálních služeb je skandinávský pohled opačný - státní subjekt hraje v tomto případě velkou roli a nestátní sektor jej tak „jen“ doplňuje.

Jak již bylo zmíněno, je však dosti nákladný. Avšak právě tento model je v souvislosti s transformací ten nejzásadnější.

„Přínosem skandinávského modelu je především inovace systému sociálních služeb. Ve skandinávských zemích se začaly vůbec nejdříve rozvíjet domácí sociální služby ve větším měřítku. Skandinávie je proto považována za oblast, kde byla započata reforma sociálních služeb směrem k deinstitucionalizaci. Země, jež využívají skandinávský model, i v současnosti zůstávají na špici světového vývoje v oblasti sociálních služeb.“ (Matoušek, 2007, s. 57) Nejbližší se všech modelů má k transformaci sociálních služeb tedy model skandinávský. Mezi státy s tímto modelem sociálních služeb patří například Švédsko, které je považováno za "průkopníka" v oboru sociálních služeb, dále například Norsko, Finsko či Dánsko.

### ***Korporativní model,***

*jehož představiteli jsou především Německo a Rakousko, je naopak značně ovlivněn střední třídou; rozvinul se díky snaze o udržení sociálně demokratického dělnického hnutí pod státní kontrolou, což se projevilo znárodněním bratrských pokladen a vytvořením státního sociálního pojištění; poskytování sociálních služeb je v těchto zemích zcela ponecháno v rukou nestátního sektoru, který se v této oblasti značně rozvinul.*

Korporativní model tedy přikládá nejdůležitější roli nestátnímu sektoru, s čímž je spojeno financování pomocí pojištění a dotací.

„V Německu se v oblasti sociálních služeb na straně poskytovatele podílejí veřejný i soukromý sektor. Veřejní poskytovatelé sociálních služeb jsou spolkové země, města, kraje a obce. V soukromém sektoru působí šest hlavních spolků, jež sdružují nestátní poskytovatele sociálních služeb, jež jsou označováni jako „svobodní nositelé“ (freie Träger). Spolky poskytovatelů sociálních služeb mají v Německu mimořádně významné postavení ve společnosti, vyplývající z toho, že jsou to důležití zaměstnavatelé, a tedy neopomenutelní sociální partneři.“ (Matoušek, 2007, s. 58–59)



## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tato kapitola se bude zabývat vymezením pojmu „sociální služba“ a pojmu „nepříznivá sociální situace“. Dále zmíní zakotvení pojmu v legislativě, tedy v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášku 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vymezen bude primární účel sociálních služeb, formy poskytování sociálních služeb a také typy poskytování (bezplatně či za úhradu). V podkapitole bude dále rozebrána konkrétněji pobytová sociální služba, její vymezení a také důvod, proč se zmiňujeme právě o ní.

Sociální službou rozumíme dle Zákona 108/2006 Sb. „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem **sociálního začlenění** nebo prevence sociálního vyloučení“.

Z této definice vyplývá, že sociální služba je **forma poskytnutí pomoci**, která podporuje člověka v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivou sociální situací rozumíme situaci, do níž se člověk dostal a není schopen bez pomoci jiné osoby či osob vzniklou situaci řešit.

Dle Zákona č. 108/2006 Sb. definujeme nepříznivou sociální situaci jako „oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“

Nesmíme opomenout zmínit vyhlášku 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, z nichž nejdůležitější změnou je poskytování základního sociálního poradenství při poskytování služeb sociální péče, úprava způsobu hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby a stanovení rozsahu úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb.

„Sociální služby **pomáhají lidem žít běžným životem** – umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa svého náboženského přesvědčení, účastnit se aktivit volného času, poskytnout podmínky, které podporují jedince postarat se sám o sebe a o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, lidé se zdravot-

ním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí "na okraji" společnosti. " (MPSV, b.r., *Sociální služby – poskytovatelé a dostupnost*)

Sociální služby jsou důležitým faktorem, bez kterého by sociální **zabezpečení ve státě** mohlo jen stěží fungovat, a bez něhož bychom nemohli poskytovat kvalitní sociální pomoc. Osob, jež se ocitají v nepříznivé sociální situaci, je velké množství, a proto je nezbytné zvyšovat kvalitu poskytování a fungování těchto služeb, nehledě na místní a časovou dostupnost. Tématikou zvyšování a udržování kvality sociálních služeb se přímo zabývají „Standardy poskytování sociálních služeb“.

Sociální služby můžeme rozčlenit podle typu a formy, kterou je služba poskytována. Tyto formy známe tři, a to ambulantní, pobytová a terénní sociální služba.

„Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“ (ČESKO, 2006)

Mezi **pobytové sociální služby** můžeme zařadit například domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením či týdenní stacionáře.

Dále členíme sociální služby dle typu - poradenství, péče a prevence. Každý jednotlivý typ či každá forma je důležitou a nedílnou součástí fungování politiky sociálního zabezpečení, leč v poslední době se vedou diskuse o významu pobytové sociální služby v souvislosti s transformací sociálních služeb. Tímto typem sociální služby se budu podrobněji zabývat v další kapitole, jelikož právě u této formy poskytování sociálních služeb lze spatřovat největší důležitost transformačních tendencí.

Dále je třeba vymezit **ambulantní sociální služby**, jež spočívají v docházce do určitého zařízení, a jejíž součástí není ubytování. Zde můžeme zařadit zařízení jako jsou centra denních služeb, denní stacionáře, kontaktní centra či nízkoprahová denní centra. Činnosti tohoto typu sociálních služeb spočívají především v poskytování pomoci při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajišťování stravy nebo poskytnutí stravy pro osoby bez přístřeší a omezení sociálních a zdravotních dopadů osob závislých na návykových látkách.

Třetí formou sociálních služeb jsou **služby terénní**, jež se vyznačují tím, že jsou orientované na práci přímo v terénu - tedy v běžném prostředí života, v přirozeném sociálním

prostředí. Služba je určena osobám se sníženou soběstačností, osobám závislým na návykových látkách, osobám, u kterých je vysoké riziko vzniku zdravotního úrazu či újmě na životě z důvodu zhoršení jejich zdravotního stavu a dalším.

Mezi stěžejní činnosti terénních služeb patří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách například „pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“

Z pohledu finanční náročnosti na uživatele můžeme sociální služby vymezit jako "sociální služby „**poskytované bezplatně**“ a sociální služby „**poskytované za úhradu**“. (ČESKO, 2006)

## 2.1 Pobytová sociální služba

V této kapitole se blíže seznámíme s pobytovými sociálními službami, a to nejen z důvodu jejich významu v procesu transformace sociálních služeb. Jak už samotný název napovídá, jedná se o službu, která má pobytový charakter, mluvíme tedy o jisté formě azylu, ubytování. Nezřídka se také můžeme setkat s označením "rezidenční pobytová služba".

„Termínem pobytová, rezidenční neboli ústavní sociální služba označujeme službu sociální péče spojenou s ubytováním ve specializovaných zařízeních, k tomuto účelu zřízených. Naše legislativa kategorizuje několik zařízení poskytujících pobytové sociální služby, a to podle cílové skupiny uživatelů, kterým je služba určena.“ (Vávrová, 2009, s. 9)

Pobytové sociální služby mají v systému sociálního zabezpečení notnou převahu, a to především co se množství těchto institucí týče. Také procento klientů, jež je uživatelem tohoto typu sociální služby není rozhodně zanedbatelné, ba právě naopak, jedná se o většinu z celkového počtu uživatelů sociálních služeb.

Pokud nahlédneme do historie, o pobytových sociálních službách se do nedávna hovořilo jako o ústavech, což v dnešní době není na místě. Často se ovšem můžeme s tímto chybným a bohužel i poměrně „zažitým“ pojmem setkat.

Pobytové služby se týkají především těch uživatelů, jimž zdravotní stav neumožňuje pravidelné navštěvování ambulantních služeb, a zároveň není dostačující využívání terénního

programu. Poskytovatel je povinen vykonávat činnosti, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Pro ilustraci uvedme, kolik pobytových sociálních služeb v roce 2013 fungovalo na území České republiky. Celkově se jedná o 3 185 sociálních služeb, z toho 1395 je pobytových a to celoročních. Dále jde o 74 týdenních a 262 denních pobytových služeb. Pro zajímavost, nejvíce uživatelů z celoročních pobytových služeb mají v evidenci Domovy pro seniory (575), na druhém místě Azylové domy (259) a pomyslnou třetí příčku obsadily Domovy pro osoby se zdravotním postižením (272). (MPSV, 2014)

Do této skupiny patří také chráněné bydlení, ovšem tato služba není "jednoznačným" typem pobytové sociální služby, jelikož některé její znaky tuto skutečnost nenaplnují. Z tohoto důvodu také ve své bakalářské práci mluvím o pobytu v chráněném bydlení jako o pobytu v přirozeném sociálním prostředí, jelikož služba znaky tohoto prostředí naplňuje. V této souvislosti hovoří o přirozeném sociálním prostředí Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci *Otázek a odpovědí* takto „Život každého člověka se odehrává v určitém prostředí, které on sám považuje za sobě vlastní. Pokud se v tomto prostředí cítí bezpečně a současně jsou podmínky v tomto prostředí i společensky akceptovatelné, můžeme hovořit o přirozeném sociálním prostředí, ve kterém může být člověk sociálně začleněn.“ (MPSV, *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách*, b.r).

Z výše uvedeného vyplývá, že pokud se uživatel cítí v této službě přirozeně a v bezpečí, lze toto považovat za pobyt v přirozeném sociálním prostředí. V chráněném bydlení se nachází množství uživatelů, jež se svou původní rodinou nemají nebo nechtějí mít nic společného (ať už z jakéhokoliv důvodu) či rodinu nemají vůbec. Uživatelé jsou také často v pěstounské péči, a proto kritérium vazby na rodinu může být v tomto ohledu splněno taktéž.

## 2.2 Subjekty působící v sociální službě

Je třeba také osvětlit, kdo sociální služby zřizuje, kdo je poskytuje a kdo je jejich uživatelem. Známe tři jednotlivé „instance“, dohromady tvořící jakousi hierarchickou „triádu“. Tyto subjekty jsou na sobě navzájem závislé, tzn. poskytovatel je „podřízen“ zřizovateli,

který je prvopočátkem sociální služby. Jeden subjekt bez druhého nemůže fungovat. Zřizovatel potřebuje poskytovatele, který bude službu provozovat. Pro poskytovatele jsou zase důležití uživatelé, bez kterých by sociální služba ztrácela smysl.

Prvním subjektem triády je **zřizovatel** sociální služby. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí (2006) je zřizovatelem obec či kraj. Zřizovatel nese odpovědnost za zajištění služeb a vstupují do procesu jako aktivní účastníci, a to z toho důvodu, že jsou garanty výstupů komunitního plánování. Základní podmínkou pro uskutečnění komunitního plánování je podpora ze strany obce či kraje.

**Poskytovatele** pak rozumíme ty, jež služby nabízejí a poskytují, ať už se jedná o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí či krajem nebo státem. Poskytovatelé znají provozní a systémové záležitosti. Dobře se orientují v celé problematice a dokážou uspokojit a předpokládat trendy. Jejich přínos je nenahraditelný.

Koncového **uživatele** chápeme jako klienta sociálních služeb a nejdůležitějšího stěžejního účastníka komunitního plánování. Uživatel je člověk v nepříznivé nebo tíživé sociální situaci, který službu užívá, a pro kterého je určena. Jeho pohled je v komunitním plánování nepostradatelný, protože právě on může vyjádřit svůj názor, zviditelnit své zájmy a vyjádřit se k tomu, co považuje za nejdůležitější, nejlepší a nejpotřebnější. Tímto se spoluúčastní na utváření podoby sociálních služeb.

Mohli bychom také zmínit širokou **veřejnost**, která má samozřejmě na utváření a fungování sociálních služeb určitý podíl. Názor veřejnosti je důležitým aspektem, neboť bez něj by se sociální služby nevyvíjely dostačujícím tempem, a rozvoj by nemusel být tak markantní. Navíc i pro transformaci má veřejnost význam. Dokonce je pro ni jedním ze stěžejních pilířů, protože veřejnost jako taková musí přijmout výslednou podobu transformovaných a humanizovaných služeb a souhlasit s ní.

Právě v souvislosti s veřejností můžeme narazit na překážky, které se v souvislosti s transformací a deinstitucionalizací sociálních služeb objevují. Kupříkladu lidé žijící v okolí chráněných či podporovaných bydlení, komunit a dalších forem sociálních služeb poskytovaných v přirozeném prostředí namítají, že v místě (nebo v blízkém okolí) tuto službu nechťejí, obtěžuje je či snad dokonce vzbuzuje strach.

Další překážkou pak může být financování a personální zajištění, které každá sociální služba, ať už formy pobytové, ambulantní či terénní vyžaduje a bez níž by nemohla

fungovat. Tyto služby jsou sice poskytovány za úhradu, ovšem neznamená to, že nejsou nijak finančně náročné.

### 3 PŘIROZENÉ SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ UŽIVATELE

Cílem této kapitoly je vysvětlit význam pojmu „přirozené sociální prostředí“. V první řadě je třeba podat základní definici přirozeného sociálního prostředí a následně popsat jeho účel. Stěžejní je taktéž zmínit důležitost tohoto prostředí ve vztahu k transformaci sociálních služeb a jeho vliv na formování osobnosti uživatele, stejně tak na jeho psychický stav. Nezbytné je vymezit, jak se přirozené sociální prostředí charakterizuje a za jakých podmínek lze prostředí nazvat přirozeným.

Přirozeným sociálním prostředím rozumíme takové prostředí, které je pro člověka nejbližší. Spadá sem tedy místo, které osoba považuje za domov, rodina, přátelé, práce či škola. Jedná se o prostředí, ve kterém se jedinec pohybuje nejčastěji a které mu není cizí. Člověk se v tomto okolí cítí dobře, bezpečně a navazuje zde sociální kontakty, které jsou velmi důležité pro celkovou psychickou, sociální i fyzickou pohodu.

Dle Vávrové (2009, s. 13) je přirozené sociální prostředí definováno jako rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

Toto prostředí je stěžejní pro správný vývoj a náležitý výsledek péče o jedince, jednak z pohledu jedince samotného a jednak v návaznosti na poskytování sociálních služeb a sociální péče v kontextu současných trendů v této oblasti.

Slovo „přirozené“ nabývá v sousloví "přirozené sociální prostředí" zásadního charakteru. Přirozené proto, že člověk je odjakživa tvor svobodný, není pro něj typické být omezován jakousi pomyslnou hranicí či bariérou, být na někom závislý a spoléhat jen na druhé. Dalším aspektem tohoto dílčího pojmu je sebenaplnění ze svépomoci - člověka činí šťastným, pokud dosáhne úspěchu bez cizí pomoci nebo alespoň s co nejmenší participací okolí.

Podle Mahrové (2008, s. 40) je pojem *přirozené sociální prostředí* úzce spojen s pojmem sociálním začlenění. Život každého člověka se odehrává v určitém prostředí, které on sám považuje za vlastní. Podmínky by měly být sociálně akceptovatelné a jedinec by se v něm měl cítit dobře. Dle autorky je třeba více klást důraz na kvalitu a množství sociálních kontaktů a interakcí, nikoli na hmotné a materiální zabezpečení.

Rád bych se nyní zmínil o vlivech, které na jedince v jeho přirozeném prostředí působí. V první řadě je to pocit sounáležitosti, tedy pocit začlenění, participace v určité skupině. S pocitem sounáležitosti úzce souvisí komunikace, která také přispívá k pozitivnímu pocitu z pobytu v tomto prostředí. Člověk se necítí sám, má možnost sociálního kontaktu s osobami jemu blízkými, možnost svěřit se druhému se svými dojmy, pocity a podělit se o své zkušenosti. Nejdůležitějším faktorem je však vnímání přirozeného sociálního prostředí jako něco svého - soukromého, bezpečného a pozitivního. Nabízí se také volnost, která oproti pobytu v institucionálním zařízení skýtá obrovské možnosti. Člověk není svazován jakýmsi „prostorem“ či „hranicemi“, kterými je pobytová služba typická.

Jak už bylo zmíněno v kapitole *Pobytová sociální služba*, přirozené sociální prostředí charakterizuje a definuje samotná osoba - tedy prostředí je pro jedince přirozené tehdy, pokud ho za přirozené samotný jedinec považuje a cítí se v něm dobře a bezpečně.



### 3.1 Komunita a život v ní

Jedním ze způsobů, jakým mohou lidé sociálně či zdravotně znevýhodnění žít v přirozeném sociálním prostředí a pečovat sami o sebe, je právě komunita. Slovo „komunita“ pochází z latiny a lze jej rozebrat jako „communitas, átis. společenství, často používáno ve smyslu *communitas vitae*, což je společné soužití, vlídnost, laskavost, smysl pro pospolitost; *communitas, quae conficitur ex beneficiis ultro et citro datis acceptis* - družnost, která vyplývá ze vzájemného dávání a přijímání úsluh.“ (Kábrt, Kuchařský, Schams, Vránek, Wittichová a Zelinka, 2000, s. 109)

Z rozboru tohoto pojmu tedy komunitu chápeme jako společenství, ve kterém se lidé druží, mají smysl pro pospolitost a navzájem se obohacují, a to jak psychicky, tak i sociálně. Komunitu můžeme definovat jako „Souhrn osob, které žijí v určitém vymezeném prostoru, kde vykonávají každodenní aktivity, a obvykle tvoří autonomní jednotku. Je to typ organizace, kde jsou odstraněny vztahy nadřízenosti a podřízenosti, čímž se dosahuje lepší komunikace a spolupráce.“ (Encyklopedický slovník, 1993 cit. podle Jarošová, 2007, s. 23) Nesmírnou výhodou komunity spatřuji v interakci mezi jednotlivými členy. Vzájemné vnímání jeden druhého a komunikace podněcuje pocit participace, sounáležitosti. Důležitá a také nezbytná je činnost, kterou by měl každý člen vykonávat, neboť toto „společenství“ vyžaduje zapojení každého jednotlivého „článku“ pomyslného „řetězu“ komunity.

„Mnoho lidí všech věkových kategorií s různými podmínkami (starší lidé, děti, osoby se zdravotním postižením včetně osob s duševními problémy) žije v ústavech, které mají tendenci oddělovat je od komunity. Pro účely této zprávy, tyto instituce nejsou definovány svou velikostí, ale především vlastností „institucionální kultury“.“ (MPSV, 2009)

Život v komunitě je svým způsobem tvrdý a striktní, avšak právě dodržování stanovených pravidel a denního režimu má obrovský potenciál. Lidé, kteří v komunitě žijí, vesměs mluví o tomto druhu terapie jako o nesmírně pozitivním. Člověk si zde uvědomuje sám sebe jako individuum, ale i jako součást společnosti, součást skupiny - dostává se jim pozornosti a pozornost také opětvují druhým. V tomto ohledu je komunita a komunitní terapie ideální možností ke společnému fungování a zároveň nalezení sebe sama, což může vést k žádanému cíli - zmírnění nebo úplné odstranění negativních emocí, závislostí či jiných sociálních a psychických problémů.

Zásadním faktorem je také to, že komunitní terapie přináší oproti pobytové službě podstatně více možností realizovat se - vykonávat pracovní činnost, starat se o domácnost, pečovat o domácí zvířata či se vyjadřovat uměleckou cestou. Toto vše pak může vést k jakémusi „prozření“ a získání schopnosti postarat se o sebe i o ostatní členy komunity. Člověk pak začne vnímat nejen sebe, ale i druhé - a to je velmi podstatné.

### 3.2 Chráněné bydlení

Touto službou se budu zabývat z prostého důvodu - nesplňuje požadavky ústavního zařízení a můžeme zde hovořit o běžném sociálním prostředí. Většinou se jedná dům či větší byt, ve kterém spolu žije několik uživatelů. Dalším důvodem proč se zabývám právě chráněným bydlením, je jeho dostupnost a také fakt, že je zde kladen důraz na individuální požadavky konkrétního uživatele, což se o zařízení ústavního typu říci nedá.

Služby chráněného bydlení jsou určeny pro cílovou skupinu uživatelů čtyřech pobytových sociálních služeb. Jedná se o domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem, domovy pro seniory a případně týdenní stacionáře. Pro zajímavost můžeme uvést, kolik takových pobytových služeb se nachází na území Zlínského kraje. Celkem je těchto čtyřech druhů ve Zlínském kraji 127.

Chráněné bydlení umožňuje lidem s mentálním postižením pomoc a podporu na cestě k nezávislému způsobu života. Mají různou formu. Většinou klienti bydlí samostatně v bytě společně s dalšími klientem či klienty, nebo je chráněné bydlení poskytováno v domě rodinného typu, kde má každý klient svůj pokoj a využívá společné prostory, jako je kuchyň, koupelna či obývací pokoj. Úkolem asistenta je pak provádět s klientem nácvik různých praktických a sociálních dovedností, které klient k samostatnému bydlení potřebuje. Pokud klient získá takovéto dovednosti, směřuje se k ukončení poskytování této služby a ke snaze o úplnou integraci klienta do společnosti ve formě jeho samostatného fungování ve vlastním bytě. (Manglová, Venglářová, 2008, s. 121)

Uživatelé chráněného bydlení mají svobodu pohybu, mohou pracovat, vzdělávat se, chodit na procházky, návštěvy - zkrátka mohou dělat v podstatě co oni sami chtějí. Mají také samozřejmě svá práva a povinnosti, tak jako kdokoliv jiný. Den v chráněném bydlení se příliš neliší od běžného dne - ráno práce (buď individuální či prostřednictvím terapeutické dílny apod.), následuje oběd, odpočinek, aktivizační činnosti, večeře a večer spánek.

Sociální pracovník je k dispozici v případě, že se uživatel dostane do nesnáží, potřebuje radu či pomoc. Se sociálními pracovníky většinou uživatelé navazují velmi přátelské vztahy a navzájem spolu komunikují, vykonávají různé činnosti či například chodí na procházky.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část se zabývá výzkumem, jenž je proveden za účelem zjištění a porozumění potřeb uživatelů sociálních služeb, které jsou jim poskytovány v běžném sociálním prostředí, v prostředí komunity. Bude zde vymezen především výzkumný problém, na základě kterého jsou pak formulovány výzkumné cíle a otázky. Z formulace výzkumného problému pak také vychází určení metodologického pojetí výzkumu. Bude zde popsán výzkumný soubor a také technika sběru dat, která byla k získání požadovaných informací použita.

Stěžejní částí je pak technika analýzy dat, jejich kategorizace a vyhodnocení. Tato část bude podrobně zkoumat jednotlivé výpovědi respondentů a vzájemně je mezi sebou komparovat.

### 4.1 Stanovení výzkumného problému

Výzkumný problém byl stanoven na základě záměru zkoumat pohled samotného uživatele na proces transformace. Jelikož je uživatel sociálních služeb hlavním aktérem a účastníkem transformačního procesu, chtěli bychom tedy odhalit, jaké názory na proces zastává, jak jej hodnotí a jak se cítí v běžném prostředí.

#### **Aspekty procesu transformace sociálních služeb z pohledu jeho účastníka.**

Pokud bychom stanovený problém rozebrali, mohli bychom se pozastavit nad pojmem „aspekty“, který je v problému obsažen. Pod tímto pojmem si představme jakési dílčí prvky, které uživatel ve vztahu k transformaci a své aktuální situaci spatřuje. Jde v podstatě o všechny pocity, názory, domněnky, hodnocení, překážky či návrhy, které uživatele spatřují, a to jak před započítím procesu přesunu, během něj, tak i po něm.

### 4.2 Stanovení výzkumných cílů

Na základě stanoveného výzkumného problému můžeme formulovat cíle výzkumu. Bez náležitého zpracování cílů by výzkum jen těžko mohl dosáhnout náležitých kvalit, a proto je důležité, abychom si stanovili hlavní cíl a z něho vycházející dílčí cíle.

„Cíle výzkumu společně s výzkumnými otázkami představují pomyslný kompas, podle něž bychom se měli v průběhu celého výzkumného procesu orientovat, neustále sledujeme, zda se blížíme jejich naplňování, či nikoli.“ (Švaříček, 2007, s. 62)

Následující cíle představují to, čeho chceme dosáhnout, co bychom chtěli zjistit, zkoumat a analyzovat. Hlavní výzkumný cíl tedy zní takto:

**Zjistit, jaké jsou názory respondentů na život v přirozeném sociálním prostředí.**

Z hlavního cíle byly vyvozeny cíle dílčí, které budou taktéž směřovat k dosažení určitého zjištění. Dílčí cíle jsou formulovány následujícím způsobem a jejich úkolem je směřovat výzkum tak, abychom mohli:

- Zjistit, jaké emoce respondenti pociťují z života mimo ústavní zařízení.
- Zjistit, jaké jsou vnitřní a vnější motivační tendence k přesunu z ústavního zařízení do přirozeného prostředí.
- Zjistit, co je pro respondenty nejrazantnější změnou, v čem spatřují největší rozdíl.

### **4.3 Formulace výzkumných otázek**

Abychom mohli konkrétněji zkoumat oblast dle stanovených výzkumných cílů, je třeba také formulovat výzkumné otázky. „Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Představují další zúžení a konkretizování výzkumného problému.“ (Švaříček, 2007, s. 69) V souladu s cíli a výzkumném problémem byly tedy stanoveny následující výzkumné otázky:

- Jaké pohnutky vedou respondenta k zájmu (o účast v) o transformaci?
- Jak respondent hodnotí svoji aktuální situaci?
- Jak je respondent spokojen s možnostmi, které transformace nabízí?
- Jsou na respondenta v přirozeném prostředí kladeny větší požadavky? Pokud ano, v čem?
- Cítí se respondent v novém prostředí bezpečně? Má z něčeho obavy?

#### 4.4 Definování výzkumného souboru

Výzkumný soubor se skládá ze tří respondentů, kteří byli zvoleni záměrným výběrem. Jedná se o uživatele chráněného bydlení ve Zlíně, které spadá pod organizaci Dům Naděje Zlín. Tito respondenti byli vybráni na základě jejich zájmu, ochoty a souhlasu a byli předem kontaktováni a seznámeni se záměrem a cílem výzkumu. Taktéž jim bylo sděleno, kdy se má rozhovor uskutečnit a kolik času předběžně zabere.

Ještě před samotnou realizací výzkumu jsem kontaktoval vedoucí sociální pracovníci, kterou jsem seznámil se svými záměry a která mi velmi ochotně zprostředkovala prostor pro provedení výzkumu. S respondenty jsem se setkal několikrát v jejich přirozeném prostředí, ještě před započítím výzkumu. Myslím, že tato skutečnost poté do jisté míry podnítila otevřenost jejich výpovědí. Navázali jsme spolu velmi přátelské vztahy.

#### 4.5 Metoda sběru dat

Při volbě metody sběru dat jsme vycházeli jednak ze samotného pojetí výzkumného šetření – tedy z kvalitativního šetření, a jednak z povahy výzkumného problému a formulovaných cílů a otázek. Zvolili jsme metodu rozhovoru, a to přesně polostrukturovaného.

Polostrukturovaný rozhovor nám poskytl dostatek prostoru náležitě se připravit - vypracovat otázky, které v rozhovoru zazní, pořadí, v jakém zazní a také podotázky, které rozvedou dané téma v případě stručné, nejasné či neúplné výpovědi. Rozhovor byl složen s otázkami, které nejsou nikterak složité a umožní respondentům okamžitě reagovat, aniž by se museli dlouze zamýšlet nad významem otázky. Díky tomu je respondent neustále „zaměstnán“ a necítí se unaven. Jednotlivé rozhovory trvaly v průměru cca 15-20 minut.

Rozhovory probíhaly v druhém patře domu (jedná se o Bařův půldomek), ve společenské místnosti - tedy obývacím pokoji, kde se uživatelé scházejí a provádí zde odpočinkové, společenské a případně i pracovní činnosti. V této místnosti se cítili nesmírně bezpečně, dobrý vliv na ně měla také sociální pracovníce, která se pohybovala v dosahu. Místnost byla světlá, krásně vymalovaná, barevná a moderně zařízená a obyvatelé chráněného bydlení se o ni pečlivě starali, o čemž svědčil naprostý pořádek, který tu byl znát. Vše mělo své místo, nikde nic nepřekáželo, neclonilo a nerušilo. Jednalo se tedy o ideální prostředí pro provedení výzkumného rozhovoru.

Přesné transkripce rozhovorů nalezneme v části „Příloha P1“.

## 5 DESIGN VÝZKUMU

Téma tohoto výzkumu bylo zvoleno v první řadě na základě jeho důležitosti pro pozitivní vývoj služeb sociální péče v České republice, jelikož bez kvalitních a dostupných sociálních služeb nebudeme nikdy dosahovat takové spokojenosti jejich uživatelů, jaké by bylo vhodné dosáhnout. Transformační tendence jsou navíc velmi aktuálním námětem různých konferencí, setkání či meetingů a představují určitý posun vpřed. S probíhajícím projektem *Transformace sociálních služeb* se navíc spousta zařízení do procesu transformace zapojuje a snaží se tomuto trendu přizpůsobit a účastnit se ho. Nikoli však pro svůj prospěch, nýbrž ku prospěchu samotných uživatelů, neboť kvality péče v přirozeném prostředí nelze podceňovat. Účelem výzkumného šetření je nahlédnout na transformaci sociálních služeb očima jejich účastníků, tzn. zjistit, jak celkově na tento trend pohlíží, jaký mají na něj názor, co pro ně přináší, či co jim naopak bere. Zájem je soustředěn na uživatele, kteří tímto procesem prošli – přesunuli se ze zařízení ústavního typu do běžného prostředí, které se dá považovat (jak vyplývá i z rozhovorů) za prostředí pro ně přirozené, přijímané, lidské a domácí.

Samotný výzkum se uskutečnil ve čtyřech fázích – v *první fázi* byla kontaktována vedoucí Domu Naděje Zlín, paní Mgr. Martina Kadlecová, která s plánovaným výzkumným šetřením neměla problém a odkázala mě přímo na vedoucí pracovníci v sociálních službách, paní Jitku Slovákovou, se kterou jsem v pozdějších fázích komunikoval.

*Druhá fáze* výzkumu by se dala označit jako *fáze seznámení*, kdy jsem navštívil respondenty v jejich běžném prostředí. Seznámení proběhlo „oboustranně“, jelikož jsem byl proveden celým domem - byly mi ukázány pokoje jednotlivých obyvatel a všechny další zajímavosti.

Ve *fázi třetí* je pak výzkum přímo realizován formou rozhovorů. Rozhovory proběhly v prostředí respondentům nejbližší - v chráněném bydlení, konkrétně v obývacím pokoji, kde se respondenti cítili nejlépe.

*Fáze čtvrtá* pak zhodnocuje výsledky – analyzuje data. Analýza dat proběhla formou *otevřeného kódování*. Švaříček (2007, s. 211) říká, že „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 nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.“



I přesto, že v České republice nemá transformace pobytových sociálních služeb kořeny v daleké minulosti, na toto téma bylo provedeno několik výzkumů. Je třeba zmínit projekt „Poskytování sociálních služeb v Karlovarském kraji, které jsou kvalitní a dostupné z pohledu uživatele“, od Davida Kocmana a Jana Palečka z Centra pro výzkum a inovaci v sociálních službách, o. s., který se zabývá například úzkou hranicí mezi transformací jako cestou k deinstitucionalizaci a transformací jako rozvojem sítě komunitních služeb.

Tématikou transformace se podrobně zabývá také doc. Mgr. Soňa Vávrová Ph.D. (2009) v monografii „Deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb jako posun v kvalitě a dostupnosti“, kde popisuje význam transformace a deinstitucionalizace, přirozené sociální prostředí a především vnímá transformaci jako prostředek k humanizaci sociálních služeb.

## 5.1 Charakteristika výzkumného souboru

Jak už bylo zmíněno, respondenti jsou vybráni na základě jejich souhlasu, ochoty a zájmu. V této části bych chtěl jednotlivé uživatele chráněného bydlení alespoň stručně popsat. Pořadí respondentů nebylo nijak pevně stanovené

Téměř všichni obyvatelé (a všichni respondenti) mají bohatou zkušenost s různými sociálními službami, především tedy pobytovými. To je skutečnost, která je pro mne velmi důležitá, jelikož by pro tento výzkum mohla být zásadní. Všichni respondenti poskytli svůj souhlas s nahráváním, aniž by jim to činilo obavy či vyvolávalo strach ze zneužití - byli ujištěni, že informace budou využity čistě pro studijní účely a jejich osobní údaje (natož pak jejich jména) nebudou nikde publikovány či zneužity.

Respondenti, se kterými jsem hovořil, chovali se velmi přátelsky a působili nadmíru spokojeným dojmem, což ve mě vyvolalo velmi dobré pocity. Dokonce jsem byl pozván „na návštěvu“, čehož si samozřejmě nesmírně vážím a rád této příležitosti v budoucnu využiji.

### **Paní B.**

První rozhovor byl uskutečněn s příjemnou mladou slečnou, která byla velmi hovorná, čehož jsem si povšiml už během první návštěvy, kdy jsem se byl seznámit a zeptat se, zdali by neměli zájem si se mnou pohovořit o jejich názoru na chráněné bydlení, pobytové sociální služby, transformaci a zkušenosti, které během pobytů v různých institucích nasbírali.

Rozhovor jsem započal pozvolna, abych nevyvíjel na dotazovanou osobu přílišný tlak, který by mohl zhatit celý výzkum. Chvilku jsme hovořili v obecnějším smyslu a poté jsem přistoupil k otázce, zda nebude vadit, pokud rozhovor budu nahrávat. Odpověděla, že ne, ale otázala se, zda tento rozhovor a její jméno nebude nikde zveřejněno. Ujistil jsem ji, že se nemusí bát a když souhlasila, započali jsme samotný rozhovor. Na otázky odpovídala velmi rozsáhle, nebála se mluvit v souvislostech a popisovala zkušenosti, které za celý život posbírala. Bylo vidět, že si je jistá, necítila strach. Komunikovala se mnou, jako by mě již dlouho znala. To bylo velmi pozitivní, jelikož tím pádem mluvila bez zábran. Žádná z mých otázek jí nečinila problém, pokud jí něco bylo nejasné či si nebyla jistá, k čemu konkrétně můj dotaz směřuje, zeptala se jak to myslím a po vysvětlení pokračovala dále. Občas také gestikulovala, velmi živě, bylo znát, že přesně ví, o čem mluví. Ke konci rozhovoru jsem poděkoval za informace a za možnost popovídat si s ní, načež mi poděkování vrátila a usmála se. Byl jsem velmi potěšen, jelikož vím, že mnoha lidem (zčásti i mě samému) není moc příjemné, když se jich někdo ptá na otázky, nahrává si odpovědi a pak je dále zpracovává.

### **Paní M.**

Druhý rozhovor se uskutečnil taktéž se ženou, tentokrát ve věku okolo 35 let. Paní M. se začátku trochu ostýchala, ale po krátkém rozhovoru v přátelském duchu nakonec svolila a přišla ke stolu. Zeptala se, kde si má sednout - odpověděl jsem jí, že na tom nezáleží, ať si sama vybere místo které se jí líbí. Sedla si tedy ne přímo naproti mě, ale tak, aby měla jakousi „únikovou cestu“, což jsem samozřejmě chápal. Před započítím samotného rozhovoru jsme chvíli hovořili o obecnějších věcech abychom navodili report, tedy jakousi příjemnou atmosféru vhodnou k samotnému výzkumnému rozhovoru. Poté jsem se otázel, zdali jí bude vadit, když si pořídím nahrávku rozhovoru na diktafon. Odpověděla že nikoli, měl jsem dokonce dojem, že se cítila příjemně když ji někdo poslouchal a nahrával - byla sice nejistá, ale přece ráda ve středu pozornosti (alespoň tedy krátkodobě). Po započítí samotného rozhovoru jsem postupoval velmi pozvolna a jasně. Paní M. odpovídala stručněji než paní B., ale to není důležité - důležité bylo to, jaké jsou její odpovědi. Velmi se snažila podat přesnou výpověď na otázky a když jí nebylo něco jasné, hned jsem to poznal a otázku položil znova či jiným způsobem. Paní M. byla velmi dobře naladěna, což opět napomohlo k otevřeným odpovědím. Poděkoval jsem jí, potřásl rukou, popřál jsem jí

hezký den a rozhovor jsem tímto ukončil. Poté jsem se ještě několik minut bavili mimo výzkumný rozhovor, než jsem definitivně odešel.

### **Pán H.**

Třetí rozhovor byl ve znamení změny - probíhal s mužem. Pán H. přišel ke stolu a velmi sebejistě (avšak s pokorou) si sedl přímo naproti mě. Již z toho se dalo leccos usuzovat. Jako pokaždé jsme se nejdříve seznámili, podali si ruce a potom jsme chvíli hovořili obecně. Pak jsem se pána H. zeptal, jestli můžeme začít s rozhovorem a jestli mu nevadí, že ho bude nahrávat. Pán H. odpověděl, že je připravený a nahrávání mu nedělá problém. Započali jsme tedy výzkumný rozhovor. Pán H. reagoval velmi hbitě a bylo vidět, že má přehled a zkušenosti. Velmi prudce gestikuloval a několikrát opakoval fráze, které považoval za nejdůležitější. Ze široka se usmíval a když došlo na otázku ohledně pracovních činností, zvedl se ze židle a na chvíli odešel. Za okamžik se vrátil a v ruce držel přesný týdenní rozpis prací, které uživatelé v chráněném bydlení vykonávají. Ukázal mi, co má dnes na práci a poté jsme pokračovali dále. Celý rozhovor proběhl ve velmi příjemném duchu, pán H. byl pozorný a hovorný. Po skončení rozhovoru jsme opět nějakou dobu hovořili. Bylo zjevné, že je rád za každou novou tvář, a tak opět odešel (tentokrát ale ne z místnosti) a přinesl balíček karet, se kterými mi pak ukázal několik kouzel. Rád jsem se přiučil a slíbil, že se někdy přijdu podívat na další. Pán H. mě šel vyprovodit až před dům, kde jsme si podali ruce a rozloučili se.

## 5.2 Technika analýzy dat

Technika, která je použita pro analýzu dat, byla zvolena na základě povahy výstupních informací. Touto technikou je *otevřené kódování*, které poskytuje dostatek volnosti při zpracování informací, avšak zároveň umožňuje přesně zachytit a identifikovat důležitá data a přiřadit těmto datům kód. Tyto kódy lze následně díky použití *metody vytváření trsů* přehledně a kategoricky seskupit. Dle Miovského (2006, s. 221) pomocí této metody vznikají induktivně zformované kategorie, obecnějšího rázu, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je spojováno s určitými znaky, které jsou charakteristicky uspořádané a opakují se. To také vede k možnosti následné komparace a porovnávání kódů či kategorií mezi sebou a následného shrnutí zjištěných informací.

## 5.3 Analýza získaných dat

V této části již budou rozpracovány jednotlivé výstupy rozhovorů, které byly získány pomocí otevřeného kódování a následně kategorizovány na základě podobností a shod pomocí *metody vytváření trsů*. Použity budou tabulky, které umožní systematicky a přehledně zpracovat výstupy rozhovorů. Tabulka se bude skládat z názvu „Kategorie“, pod ním bude vypsán seznam jednotlivých kódů a následně popis kategorie. Pod tabulkou budou pak uvedeny výroky jednotlivých účastníků rozhovorů, které do kategorie spadají. Následně pak bude celá kategorie včetně výroků rozebrána, porovnávána a komparována.

Tabulka 1

<b>Kategorie:</b>	<b>Svoboda</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Volný jako pták I, II; Pánem svého času; Dělán si co chci; Volnější režim; Vstávání dle libosti; Nejsem peciválem; Více svobody, než tam</i>
První kategorie, která byla vytvořena, je zaměřena především na to, jak respondenti vnímají prostředí, ve kterém se pohybují. Již z názvu některých kódů můžeme odhadnout některé pohnutky, které respondenti cítí a spatřují.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Volnosti je tady víc, to je výhoda. Časově ty odchody nejsou omezeny, kdybychom se vrátili druhý, třetí den, tak to nevadí, jen napíšeme.*“

**Paní M.:** „*Hned se mi tady zalíbilo. Využil jsem ihned volnosti, šel sem na procházku.*“ ; „*Je tady hodně volnosti, můžu chodit na procházky...*“

**Pán H.:** „*Tady je to víc svobodnější, člověk si může vybrat, co chce dělat. Nemusí se omezovat nějakým rozvrhem, víc mně to připomíná podmínky, které jsem měla doma, to se mi líbilo.*“

Z výpovědí můžeme spatřit fakt, že respondenti jsou si vědomi větší volnosti a mají z ní upřímnou radost. U paní M. například vidíme, že neváhala a okamžitě využila možnosti jít na procházku. Pán H. zase srovnává chráněné bydlení se svým domovem, což je velmi pozitivní postoj, který vypovídá o nezanedbatelném významu transformace. Paní B. oceňuje možnost vstávat dle vlastního uvážení, což může souviset s režimem, který zažíval v zařízení ústavního typu, kde byl harmonogram dne přesně dán.

Tabulka 2

Kategorie:	Vztahy v komunitě
Jednotlivé kódy:	<i>Jako doma; Právo na názor; Svobodné rozhodnutí; Hluk a sváry; Vzájemná podpora; Bez hádek a potíží</i>
<p>Kategorie "Vztahy v komunitě" byla vytvořena na základě názorů respondentů týkajících se hodnocení pobytu v chráněném bydlení. Konkrétněji jsou v této kategorii rozpracovány výpovědi respondentů související se vztahy uvnitř komunity.</p>	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Tam jsme museli být na večeri doma, je to tady volnější. A taky jsem si zvykla na děcka.*“ ; „*Je tady kravál někdy, jsou tady hádky a já už mám taky svoje roky.*“ ; „*S některou z vychovatelek tady nemám moc dobrý zážitek, nedávno jsem se pohádala s vychovatelkou, byla jsem si i stěžovat, tak co, mám na to právo, svéprávná jsem, tak co. Tak bohužel, no.*“

**Paní M.:** „*Mám tady kamarádky i s vychovatelkami si tady rozumím.*“ ; „*Navíc jsme skvělá parta, pomáháme si navzájem jsme jak velká rodina.*“ ; „*Jsem si tady zvykla na ně, nemám žádné konflikty, problémy...*“

**Pán H.:** „*Dobry, rychle jsem se aklimatizoval. Hned se mi tady zalíbilo, navíc tady se všema vycházím, je to perfektní, fakt moc.*“

Máme možnost všimnout si, že ač jsou všichni respondenti celkově spokojeni, respondent č.1 spatřuje také určité momenty, které se mu nelíbí a chtěl by je změnit. Stěžuje si na hluk a zmiňuje zážitek s „vychovatelkou“, se kterou si příliš nerozuměl a přišlo i na hádku. Dokonce tak došlo i k variantě podání stížnosti. Paní B. považuje toto prostředí za mnohem lepší než ústavní (jak můžeme vidět v kategorii Svoboda, kde zdůrazňuje volnost a možnosti, které má), avšak její ambice jsou velké - chtěla by žít pokud možno ještě samostatněji. Paní M. žádné problémy nereflektuje a dokonce vyzdvihuje komunitu jako „skvělou partu“, což je velmi pozitivní. Pán H. si také na žádnou hádku či konflikt nevzpomíná a s opravdu velkým zapálením zdůrazňuje fakt, že se velmi rychle aklimatizoval a od začátku byl z tohoto prostředí nadšen.

Tabulka 3

Kategorie:	Hodnocení pobytu
Jednotlivé kódy:	<i>Takové jiné, takové lepší; Někdy slunce, jindy stín; Všude dobře, tady nejlíp; Sto a jedna; Rub i líc Nekonečná spokojenost I,II,II; Druhý domov; Najít poklad;</i>
Hodnocení chráněného bydlení je velmi důležitá záležitost, neboť to, jak jsou spokojeni samotní uživatelé, svědčí do jisté míry o tom, jak úspěšný a přínosný je proces transformace sociálních služeb.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Je to takové jiné, je to takové lepší. Ale i když, někdy říkám, že někdy už se mi tady nelíbí.*“ ; „*Je to obrovský rozdíl oproti Velehradu, tam jsme museli být na večeri doma, je to tady volnější.*“

**Paní M.:** „*Tady je to fajn. Člověk se ale o sebe musí víc starat. Víc je svobodnej, ale taky zodpovědnej. To si myslím já.*“

**Pán H.:** „*Všude se mi poměrně líbilo, nikde nebyly zásadní problémy, ale tady je to nejlepší. Ne o 100 %, ale o 360 %!*“ ; „*Tady jsem už od svých 17 let, cítím se tady jako doma. Je to tady lepší ne o 100, ale o 360 %! Neplánuju žádné přesuny, je mi tady velmi dobře, konečně jsem našel to, co jsem hledal!*“

Nejvíce se do hodnocení „ponořil“ pán H., který se o chráněném bydlení vyjadřoval až neuvěřitelně kladně, velmi živě gestikuloval, bouchal přitom do stolu a mnohokrát zdůrazňoval procentuální posun oproti pobytovým zařízením, kterými si prošel. Jeho spokojenost je opravdu nepřehlédnutelná, přímo z něj „vyzařovala“. Paní M. zhodnotila zařízení s poněkud menším zápalem než pán H., v podstatě dávala do kontrastu volnost - zodpovědnost, což je logickým vyústěním života v přirozeném prostředí. Její celkový pohled je však velmi kladný. Také paní B. si velmi pochvaluje volnost a svobodu a klade důraz na rozdíl oproti Velehradu, kde pobývala předtím. Avšak opět pracuje s myšlenkou osamostatnit se ještě více a mluví o tom, že si někdy není zcela jistá, zda je tady náležitě spokojená. Výpovědi se tedy různí, avšak v konečném důsledku by se dalo říci, že jsou spíše kladné.

Tabulka 4

Kategorie:	Život u nás
Jednotlivé kódy:	<i>Vrstevníci sobě; Nejdřív práce, pak koláče; Pravidla a řád; Nezbytné a nutné; Množství požadavků; Usnadnění práce; Rozmanitost činností; Bez problémů více práce; Úkoly a řád; Práce je tu dost; Spravedlivá dělba práce</i>
<p>V této kategorii bude řeč především o tom, jak si uživatelé rozdělují nezbytnou práci, jaký k ní zastávají postoj a jak pohlíží na její množství. O každé bydlení, toto nevyjímaje, je třeba se náležitě starat. Pojdme tedy nahlédnout, jak funguje pracovní morálka.</p>	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „...řikali, že mě je škoda, že už potřebuju někam jít jinam, kde mi budou věkově bliž. Byli tam padesátníci, šedesátníci, sedmdesátníci, osmdesátníci, spíš tam byli už ti staří, tady je to daleko vyváženější.“ ; „Když si uděláte svoje povinnosti, tak můžete ven a když třeba zavoláte, nebo napíšete SMS, protože vychovatelky nás mají na starost, kdyby se nám něco stalo, tak radši napíšeme. Volnosti je tady víc, to je výhoda.“ ; „Tady máme taky povinnosti, uděláte si svoje povinnosti, i když se vám někdy nechce, ale musíte to udělat. Je toho tady víc.“

**Paní M.:** „No občas toho mám hodně, musím hodně uklízet, třeba koupelnu, občas je to složité, ale práci si dělíme, tak je to spravedlivé, jinak obědy si nevaříme, ale necháváme si je dovážet.“

**Pán H.:** „Mně je to jedno, mně ty povinnosti nevadí. Dneska mám třeba na starostí umytí schodů, zítra kuchyni. Každý má denně nějaké povinnosti, které se rozdělují mezi námi. Uklízíme i kolem domu. Máme i na to speciální rozpis.“

Život v běžném prostředí s sebou přináší také běžné starosti a povinnosti. Je velmi zajímavé, jak se s touto záležitostí každý uživatel „popral“. Z rozhovoru vyplývá, že absolutně bez starostí se k této věci postavil pán H., který podle jeho slov nemá s povinnostmi žádný problém, naopak jsem nabyl dojmu (když mi přinesl během rozhovoru ukázat rozpis jeho práce v týdnu), že ho práce naplňuje a baví. Co se týče paní B., ta řekla, že co se týče života v chráněném bydlení, těší ji přítomnost vrstevníků a poté sdělila, že povinností je sice dost, ale když je zvládnete, můžete pak dělat cokoli dle libosti. Podobný názor podává



také paní M., která taktéž zdůrazňuje množství práce, ale zmiňuje spravedlivé rozdělení, o kterém mluví i pán H. Lze tedy říci, že uživatelé práci vnímají jako nutnou a za odměnu poté mohou dělat co chtějí. Pán H. navíc práci bere jako výzvu a baví ho. Pokud srovnáme výpověď pana H. z předchozí kategorie s výpovědí ohledně práce, vidíme, že pán H. práci bere jako zcela nestresující a zábavnou.

Tabulka 5

Kategorie:	Plány a sny
Jednotlivé kódy:	<i>Jen pro sebe I, II; Zpět už ne; Možnost volby; Další úroveň; Touha po lepším; Dlouhodobá zainteresovanost; Čekání na změnu; Plán do budoucna; Změna nehrozí</i>
Plány a sny jsou určitou vizí uživatelů do budoucna. Zjistíme, zdali plánuje některý z uživatelů přesun jinam, jak si představuje každý z nich svou budoucnost a zdali čeká někdo z nich na první příležitost ke změně, které by se mohl chopit.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Já už mám taky svoje roky, tak už bych chtěla mít vlastní klid. Není to tady špatné, je to jiné než v ostatních ústavech, ale už chci mít svoje, ono je všude něco, to si nevyberete, ale zpátky bych asi nechtěla jít.*“ ; „*Já jsem původně chtěla jet do jiného zařízení, do Chvalčova...*“ ; „*Hledali jsme s Uršulou nějaký byt, kde bych mohla bydlet sama, že bych tam dala 1000,- Kč jako zálohu, a že ten byt může vyjít a nemusí, za několik roků, to tady ani nemusím být. A teď asi počkám, protože já bych to asi sama úplně nezvládla, platit někde byt, na to jako fakt nemám, zas na tolik nejsem zdravá, abych to utáhla..*“

**Paní M.:** „*Moc se mi tady líbí, za nic bych nevyměnila!*“

**Pán H.:** „*Měl jsem o něco podobného zájem už dlouho, ale pořád se neuvolňovalo místo. Pak to vyšlo a sem tu a rozhodně se nikam se nechystám.*“

Zde můžeme opět spatřit jistý kontrast mezi názorem paní B. a ostatními. Paní B. sice hodnotí chráněné bydlení vesměs kladně (i když původně chtěla být jinde), ale pořád má velký sen - osamostatnit se a žít ve vlastním bytě. Během rozhovoru mluvila o plánované rekonstrukci bytu nedaleko chráněného bydlení a o který jeví velký zájem. Není však jisté, kdy (a jestli vůbec) tento byt bude k dispozici, takže se zatím spokojila s tím co má nyní. Z pozdějšího rozhovoru s vedoucí sociální pracovnící vyplynulo, že tento byt bude v budoucnu veden jako sociální služba „Podpora samostatného bydlení“. Navíc má obavy, jestli by vzhledem ke zdravotnímu stavu byla schopná byt platit a starat se o něj. Paní M. a pán H. se shodují ve spokojenosti s aktuálním stavem a neplánují do budoucna žádné velké změny. Oproti paní B. nepociťují nutkání přesunu jinam.

Tabulka 6

Kategorie:	Hybná síla
Jednotlivé kódy:	<i>Síla iniciativy; Sama doma; Díky za tu možnost; Utopena v ústavu; Impulz od rodičů; Touha žít jinak; Impulz od mamky; Lákadla</i>
Důležitým a zajímavým aspektem transformace je otázka, co konkrétně uživatele ovlivnilo a podnítilo k tomu, aby se z ústavů přesunuli do běžného sociálního prostředí, do prostředí komunitního. Cílem této kategorie je tuto otázku zodpovědět.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „Říkali, že mě je škoda, že jsem šikovná, tak jsme se ségrou hledaly něco takového jako je toto.“ ; „Napadlo mě to samotnou.“ ; „Tak chtěla jsem se víc osamostatnit, říkali, že mě je škoda, že už potřebuju někam jít jinam.“ ; „...Patrika, která odtud furt utíkala, tak ji dali na Barborku, a ten pokoj se uvolnil, tak jsem šla sem. Jinak bych byla asi doted' na Velehradě.“

**Paní M.:** „Mamka mi řekla, že existuje tohle zařízení a já jsem neváhala.“ ; „Já se chtěla osamostatnit a vést normální život. Tady je to fajn. Člověk se ale o sebe musí víc starat.“

**Pán H.:** „Rodiče mi to zjistili na internetu, měl jsem o něco podobného zájem už dlouho.“ ; „Volnost, chodit na procházky, prostředí zařízení...“

U paní M. a pana H. můžeme spatřovat opět jistou míru shody, a to konkrétně v tom, co je motivovalo k přesunu z ústavního zařízení do chráněného bydlení. Především se jednalo o doporučení a nabádání rodičů. Paní M. dostala „tip“ na toto zařízení od své matky a okamžitě se příležitosti chopila. Rodiče pana H. zase využili moderních technologií a našli chráněné bydlení ve Zlíně prostřednictvím internetu. Jelikož pan H. o takové možnosti snil, taktéž neváhal a přesunul se. Také ho motivovala volnost a přirozené prostředí. V rozhovoru uvedl, že chodí na procházky a že to byla jedna z věcí, která ho motivovala k přesunu. Paní B. se přesunula do chráněného bydlení jedna ze svojí vůle a jednak na popud ostatních, kteří jí říkali, že na Velehradě je jí škoda. Chtěla se osamostatnit a také využila možnosti ihned poté, co se v chráněném bydlení uvolnilo místo. Je za tuto možnost velmi ráda.

Tabulka 7

<b>Kategorie:</b>	<b>Samostatnost</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Večerní kuchtění; Pomoc k nezaplacení; Důležitost mobility;</i>
Cílem této kategorie je zjistit, v jaké míře jsou uživatelé chráněného bydlení schopni samostatnosti. Tedy například jestli jsou schopni sami uvařit jídlo, sami se dopravit například k doktorovi či na nákup nebo se prostě starat o domácnost.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Ted' asi počkám, protože já bych to asi sama úplně nezvládla, platit někde byt, na to jako fakt nemám, zas na tolik nejsem zdravá, abych to utáhla.*“

**Paní M.:** „*Můžu si pospat, protože nechodím do žádné jiné práce. Taky ráda vařím, tak si děláme večere.*“

**Pán H.:** „*Zastávku máme blízko, dostanu se v pohodě, kam chci, a kdy chci.*“

Při průběhu rozhovorů v obývacím pokoji (který sousedí s kuchyní, která není oddělena dveřmi či stěnou) jsem si několikrát všiml, že v kuchyni je živý ruch. Někdo pekl v troubě, jiný umýval nádobí. Z rozhovorů (a také z pozorování, které rozhovor skvěle dokreslilo), lze usoudit, že uživatelé jsou opravdu schopni samostatnosti. V případě že by si čímkoli nebyli jisti nebo něco nezvládali, je k dispozici sociální pracovnice, která ráda pomůže a poradí. Paní B. v této souvislosti zmiňuje, že se necítí natolik samostatná a "fit", aby kupříkladu zvládla bydlet zcela sama - finančně i fyzicky. Avšak s ničím jiným problém nemá, všechno si dělá sama a chodí také do práce (KFC). Paní M. do práce nechodí, ale zato s oblibou vaří, a to nejen pro sebe, ale i pro ostatní. Především tedy zmiňuje přípravu večerí, jelikož obědy (jak již bylo uvedeno) si nechávají dovážet. Pán H. zase v souvislosti se samostatností oceňuje blízkost zastávky veřejné hromadné dopravy a s tím spojenou možnost cestovat kdykoliv kamkoliv. Na této výhodě se koneckonců shodli všichni, když jsme rozebírali svobodu a volnost.

Tabulka 8

Kategorie:	Možnosti před pobytem v chráněném bydlení
Jednotlivé kódy:	<i>Dostupnost informací; Síla internetu; Impulz od mamky; Děláním si, co chci; Impulz od rodičů; Nekonečná spokojenost</i>
Dostupnost informací a možnosti, jaké má uživatel sociální služby jsou klíčovým faktorem pro rozhodování, kam povedou jeho další kroky. Jestliže informace nejsou dostupné, uživatel o nich neví a možnosti nezná, pak je z jeho pohledu velmi složitě transformaci uskutečnit.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „S hledáním nebyl problém, my jsme to se ségrou hledaly na internetu, až potom jsme našly toto. Pak se uvolnilo místo jedné klientky, to je přítelkyně mého (přítele) ... Patrika, která odtud furt utíkala, tak ji dali na Barborku, a ten pokoj se uvolnil, tak jsem šla sem. Jinak bych byla asi doted' na Velehradě.“

**Paní M.:** „Mamka mi řekla, že existuje tohle zařízení a já jsem neváhala. Tady je to víc svobodnější, člověk si může vybrat, co chce dělat.“

**Pán H.:** „Byl jsem v Otrokovicích na Štěrkači, tam to taky nebylo špatné, ale nemohli jsme chodit ven. Tady je to o 1000% lepší. Rodiče mi to zjistili na internetu.“

Informace získávali všichni tři uživatelé prostřednictvím rodiny (rodiče, sestra,...) a také s využitím internetu, který se stal mocným nástrojem. Paní B. konstatuje, že hledání nebylo nikterak náročné a s pomocí sestry a internetu našla to co hledala prakticky hned, čekala jen až se uvolní místo (stejně tak jako pán H., který taktéž čekal pouze na volné místo - viz kategorie Plány a sny). Paní M. možnosti přesunu sem využili okamžitě poté, co se naskytl. Informaci dostala od matky a motivací pro ni byla svoboda, kterou si teď velmi užívá. Pán H. se dle jeho slov nemohl dočkat volného místa, pořád bylo plno, ale jakmile se jedno místo uvolnilo, na nic nečekal a přesunul se do chráněného bydlení. Předtím pobýval v Otrokovicích, kde to podle něj také nebylo špatné, ale stejně jako paní B. a paní M. mu chyběla svoboda.

Tabulka 9

<b>Kategorie:</b>	<b>Pracovní příležitosti</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Proklatě dobrá možnost; Peníze mám pěkné; Dobrovolný přivýdělek; Naplňující práce; Pravidla a řád; Nezbytné a nutné</i>
<p>Prioritou této kategorie je objasnit, jaké jsou pracovní příležitosti uživatelů chráněného bydlení. Zajímá nás, jestli je pracovní uplatnění možné, jak si práci lze najít a zjistit, jaký je rozdíl v možnostech pracovního uplatnění v zařízení ústavního typu a v chráněném bydlení.</p>	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „Dělám v KFC. Tady mám tu možnost si ty peníze nechat. Dneska jsem měla ranní, včera jsem šla na čtyři hodiny měla jsem mít do osmi, ale já mám nějakou alergii, jak děláte ty obědy, tácky, tak to je chloramin a mně už olezla, tak jsem musela dom.“ ; „Tady aspoň něco dostanu. Sice né moc, jsem dostávala 200,-Kč třikrát, teď mi dávají pětikilo, takže jo, aspoň něco, peníze mám pěkné.“; „Uděláte si svoje povinnosti, i když se vám někdy nechce, ale musíte to udělat. A ještě chodím do práce.“

**Paní M.:** „Navíc jsem velký spáč a je super, že si tady nemusím nastavovat budíka, a můžu si pospat, protože nechodím do žádné jiné práce.“

**Pán H.:** „Na Včelce, dělám ve svíčkárně vedle Morisáku - Svíčkárna Naděje, ta práce mě baví.“

Pracovní příležitosti jsou tedy dostupné pro každého, avšak využívají jich dva z nich. Jak vyplývá z výpovědi paní B., pokud uživatel chce pracovat, musí splnit povinnosti jak v práci, tak v chráněném bydlení. To může velmi dobře napomáhat k vytváření pracovní morálky, která v budoucnu může vést k absolutnímu osamostatnění. Paní B. si práci sehnala sama, pracuje v KFC a dle ní je spokojená i s vyšší finančního ohodnocení. Stejně jako paní B. i pán H. chodí každý den za výdělkem, i když si nevydělá tolik (Svíčkárna je sociálně terapeutická dílna). V kontrastu k nim stojí paní M., která do práce nechodí, ale spatřuje velkou výhodu v tom, že si tím pádem může „pospat“, a to ji velmi vyhovuje. Spokojení jsou tedy všichni.

Tabulka 10

Kategorie:	Obavy
Jednotlivé kódy:	<i>Strach? To ne; Mít kde hlavu složit; Ničím neohrožena; Základní potřeby; Snad se to nezkazí; Nebojsa</i>
<p>Kategorizace těchto kódů je zaměřena na zjištění, zdali mají uživatelé chráněného bydlení z něčeho strach či obavy. Pokud ano, zajímá nás z čeho a jakým způsobem se s tím vyrovnávají. Pokud ne, zajímá nás čeho se báli dříve.</p>	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** *„Vyloženě strach z ničeho nemám. Tak jako není to tady špatné, neříkám, mám střechu nad hlavou, mám co jíst, kde spát.“*

**Paní M.:** *„Ne, vůbec ne, z ničeho nemám strach. Jsem tady spokojená, lidi jsou tady super parta. Rozumíme si. Velmi jsem si tady zvykla na ně.“*

**Pán H.:** *„Ano, cítím se skvěle, jsem tady rád a nebojím se ničeho. Je to tady suprový. Je tady volnost velká. Maximálně tak se bojím, aby sme se tady nepohádali a nebyla tu dusná atmosféra. Jinak asi nic.“*

Pochopení podstaty strachu a jeho odstranění je velmi důležitou záležitostí v zajišťování náležitého komfortu chráněného bydlení. Pokud má uživatel strach, je vyděšen a má obavy, jistě nebude se službou spokojen. Proto zjišťujeme, zda se strach objevují mezi třemi uživateli, se kterými byl proveden rozhovor. Paní B. za mnou ještě před započatím rozhovoru a řekla mi, že se bojí aby nás při rozhovoru neposlouchal jiný (konkrétní) uživatel, že to dělá často. Tady se jednalo spíše o obavu o své soukromí, ale v konečném důsledku tomu paní B. nepřikládá zásadní význam. Z ničeho vyloženě strach nemá a pociťuje radost, že má střechu nad hlavou a k dispozici základní potřeby. Paní M. taktéž strach nepociťuje a vyzdvihuje skvělou „partu“ - stejně jako pán H., který také mluví o ostatních s velkým nadšením, avšak v zápětí dodává, že přeci jen strach či obavy trochu pociťuje. Má strach, aby se komunita nepohádala a nenastala „dusná atmosféra“, což je pochopitelné. Jinak se ale ničeho nebojí, je nadmíru spokojen a šťasten.

Tabulka 11

<b>Kategorie:</b>	<b>Ústavní minulost</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Zcestovalý uživatel; Kde domov můj?; Tam a zase zpět; Práce ano, volnost ne; Všude dobře, tady nejlíp</i>
Další kategorií je "Ústavní minulost", kde se zaměřujeme především na zjištění, v jakých pobytových zařízeních se uživatel octl, jak je hodnotí, jaké z nich má zkušenosti. Případně jde o to zjistit, co v nich spatřoval jako nevýhodné a nepříznivé.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „*Tak já jsem byla v dřívější v době v ústavě, byla jsem kdysi svéprávná, pak mi ji vzali tu svéprávnost, ještě předtím než mi ji vzali, tak žila máma. Maminka potom zemřela. Je to tak dva tři roky, než zemřela.*“ ; „*Tam jsem dělala pokojskou, v tom zařízení to bylo tak, že jsem neměla tolik volnosti, co tady.*“

**Paní M.:** „*Jsem tady již velmi dlouho, přes 6 let, předtím jsem byla doma s rodiči, a v různých pobytových ústavech.*“

**Pán H.:** „*Broumov, Gottwaldov, Liberec, Otrokovice... Byly to pobytové zařízení.*“ ; „*Všude se mi poměrně líbilo, nikde nebyly zásadní problémy, ale tady je to nejlepší.*“

Všichni uživatelé mají velké množství zkušeností s pobytovými zařízeními ústavního typu. Paní B. pobývala dlouho dobu v „ústavu“, dle jejích slov byla nezpůsobilá k právním úkonům, avšak dnes již opět je. Vzpomíná na maminku, která zemřela asi před dvěma léty. V souvislosti s pobytem v ústavním zařízení hovoří o práci pokojské, kterou vykonávala a také o nedostatku volnosti. Právě volnost pro ni velkou a velmi příjemnou změnou v chráněném bydlení. Paní M. v rozhovoru zmínila, že byla doma s rodiči, ale také v různých pobytových zařízeních. Při rozhovoru jsem si povšiml, že téma ústavní minulosti se snažila velmi rychle „přejít“, z čehož lze soudit, že dobré zkušenosti se zařízením ústavního charakteru patrně nemá. Podobně jako paní B., pan H. má vskutku ohromující zkušenost s pobytovými zařízeními - vyjmenoval jich hned několik. Ovšem na rozdíl od paní M. s nimi nemá vyloženě špatnou zkušenost, při rozhovoru mi přišlo, že spíše neutrální. Nakonec ale dodává, že „tady je to nejlepší“ a na tváři se mu objevuje blažený úsměv.



Tabulka 12

Kategorie:	Podmínky v minulém zařízení
Jednotlivé kódy:	<i>Ven z klece; Rychle pryč; Víc peněz, ale nazmar; Šikovný pracant; Podobné, ale horší; Nevyhovující režim; Nalinkovaný život; Sladká bezstarostnost; Zase ta svoboda</i>
Tato kategorie úzce souvisí s kategorií předcházející, avšak v něčem se přeci jen liší. Zde je kladen důraz na konkrétní podmínky, které byly v institucionálním zařízení (v němž uživatelé pobývali) nastoleny.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „V těch zařízeních to bylo tak, to jsou vlastně oddělení, kde můžete chodit ven jen do půl 7. O půl 7 musíte být na domečku, protože se zamyká. Na těch odděleních můžete být maximálně do 6, no ani to ne, možná do 5, pak se domečky zamykají a viděli jsme se až ráno.“ ; „Byla tam jedna klientka, která neubližovala jenom mně, ale i ostatním.“ ; „No tam jsem vydělávala víc peněz, ale musela jsem to odevzdávat.“

**Paní M.:** „Především se mi v těch pobytových ústavech nelíbil přísný režim.“ ; "Sice jsme měli přesně nalinkovaný, co kdy budeme dělat..." ; „Nemuseli jsme se až tak moc o nic starat“

**Pán H.:** „Byl jsem v Otrokovicích na Štěrkáči, tam to taky nebylo špatné, ale nemohli jsme chodit ven.“

Opět se dostáváme k tématu svobody - jako nejspíše nejdůležitějšího a nejzásadnějšího aspektu, který uživatelé spatřují v transformačním procesu. Paní B., Paní M. i pán H. říkají, že nemohli chodit ven (v případě paní B. do půl 7), měli přesně nalinkovaný režim, či peníze, které si vydělali museli odevzdat. Paní B. navíc mluví o "klientce", která ji i ostatní šikanovala, ubližovala jim. Paní M. však má lehce odlišný pohled na problematiku režimu - sice se jí příliš nelíbil, avšak měla méně starostí, nemusela se o nic starat, nic řešit. Pán H. má opět optimistický pohled a říká, že v Otrokovicích na Štěrkáči to nebylo tak zlé, ale scházela mu svoboda, nemohl chodit ven a pokud se podíváme do kategorie výše (viz Svoboda, Samostatnost), zjistíme, že právě tato možnost ho velmi lákala na chráněném bydlení, takže se dá předpokládat, že velmi strádal, když mu tato možnost nebyla dopřána.

Tabulka 13

<b>Kategorie:</b>	<b>Počátky pobytu</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Krušný start; Dej tomu čas; Rychlá adaptace; Nejsem pečiválem; Nekonfliktní typ</i>
Začátky bývají často těžké, proto nás zajímá, jak se vypořádali uživatelé chráněného bydlení s příchodem do nového prostředí, jak se zde zabydleli, aklimatizovali a jaký celkový první dojem se u nich dostavil.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „Ze začátku mně jeden klient nadával, a tak, co jsem měla dělat, že. Ale pak jsme se začali kamarádit, ale jako není to tady špatné.“ ; „Ale tak všude něco máte. Když je něco nového, musí se to ustálit. Tak jak v práci, všude.“

**Paní M.:** „No, musela jsem si samozřejmě zvyknout, jako všude, ale brzy jsem se skamarádila s ostatními klienty a začalo se mi tady líbit.“

**Pán H.:** „Rychle jsem se aklimatizoval. Hned se mi tady zalíbilo, navíc tady se všema vycházím, je to perfektní, fakt moc. Využil jsem ihned volnosti, šel sem na procházku.“

Člověk je sice tvor společenský, avšak každý si potřebuje zvyknout na nové prostředí, podmínky a lidi - a zvláště, když s nimi žijete. Proto bylo zjišťováno, jak se jednotliví uživatelé „sžili“ s novým prostředím. Paní B. měla ze začátku konflikt s uživatelem, který jí nadával, ale dle jejích slov se situace uklidnila a nakonec jsou z nich přátelé. A navíc jak sama říká, „když je něco nového, musí se to ustálit“. Stejně tak i paní M. si musela chvíli zvykat, ale nakonec se vše obešlo bez komplikací či obtíží a za krátko se již se všemi spřátelila. Pan H. v rozhovoru zmínil fakt, že se aklimatizoval velmi rychle, za což dost možná může skutečnost, že byl z nového prostředí nadšen a velmi příjemně potěšen. Velmi živě gestikuloval a hlasitě se smál, čišela z něj dobrá nálada a také uvedl, že první co uskutečnil, byla procházka - volnosti tedy náležitě využil.

Tabulka 14

<b>Kategorie:</b>	<b>Rodinná soudržnost</b>
<b>Jednotlivé kódy:</b>	<i>Rodinné pouto; Kontakty s rodinou; Skoro jako doma; Vzájemná podpora; Odcházení</i>
Rodina je základní stavební jednotkou společnosti. Proto jsme chtěli zkoumat, jakým způsobem (pokud vůbec) udržuje uživatel kontakt s rodinou či příbuznými. Také nás zajímá, jestli fungují vztahy uvnitř komunity na podobném principu jako rodina.	

**Výpovědi:**

**Paní B.:** „Maminka potom zemřela. Je to tak dva tři roky, než zemřela.“

**Paní M.:** „Jak říkám, jsem tady již velmi dlouho, tak se tady cítím už jako doma.“ ; „J sme skvělá parta, pomáháme si navzájem jsme jak velká rodina.“

**Pán H.:** „V pátek, v sobotu, v neděli nemám žádnou práci, to jezdím za mamkou dom do Malenovic.“ ; „Chodím na procházky za tetou a strýcem, kteří bydlí ve Zlíně.“

Tato kategorie se zabývá rodinou - konkrétněji se snaží zjistit, jestli uživatel navštěvuje rodinné příslušníky či jestli naopak navštěvují příslušníci uživatele. Snažíme se odhalit, zda spolu alespoň udržují telefonický kontakt, pokud se fyzicky nevidají. Pokud rodinné vazby nejsou, nebo jsou zpřetrhané, cílem je zjistit, zdali v komunitě fungují prvky rodiny. Paní B. mluví o mamince, která před několika lety zemřela. V rozhovoru uvedla, že ji maminka dala do ústavu aby měla společnost a nenudila se. Udržuje však styky se sestrou (viz. kategorie *Možnosti před pobytem v chráněném bydlení*). Paní M. se v chráněném bydlení cítí jako doma a lehce v opozici s paní B. pohlíží na komunitu jako na svou rodinu a má k ní velmi vřelý vztah. Pán H. kombinuje oba tyto přístupy - pravidelně udržuje kontakt s maminkou, za kterou v pátek a o víkendech jezdí do Malenovic a také cítí komunitu jako formu rodinu, ve které se mu velmi líbí. Navíc také využívá možnosti procházky k návštěvě tety a strýce, kteří bydlí ve Zlíně.

## 6 SHRNU TÍ

V této části je třeba všechny dosažené výsledky, výstupy a data nějakým způsobem seřadit, utřídit a hlavně - vyvodit z nich určitou sumarizaci. Po provedené analýze dat můžeme říci, že výzkum velmi významným způsobem prohloubil mé znalosti o kvalitativním šetření. Také jsem se dozvěděl spoustu nových, někdy až překvapujících informací. Velmi přínosná byla přítomnost v chráněném bydlení Domu Naděje Zlín, jelikož jsem byl opravdu velmi mile překvapen ochotou ze strany sociálních pracovníků a uživatelů, prostředím, ve kterém mají možnost uživatelé pobývat a také jejich přístupem, který byl nesmírně přívětivý a otevřený.

Co se týče výsledků, můžeme říci, že se nám podařilo dosáhnout kýžených cílů, odpovědět na výzkumné otázky a vnést světlo do výzkumného problému, který byl stanoven a ze kterého vše ostatní vycházelo a odvíjelo se od něj. Pokud bychom měli stručně shrnout, jakých výsledků jsme dosáhli, pravděpodobně bychom neobsáhli všechna témata, která jsme se snažili osvětlit. Avšak pokusme se alespoň a pojďme sumarizovat dílčí výsledky.

Zjistili jsme, jaké jsou účastníků transformačního procesu a zároveň stále uživatelů sociálních služeb na pobyt v přirozeném sociálním prostředí. Měli jsme možnost tuto kategorii rozpracovat a přijít na to, čeho si uživatelé váží, co je pro ně největší výhodou a z čeho mají radost. Naopak jsme také měli příležitost vyslechnout si, co se jim nelíbí, co je tíží, co jim připadá složité a obtížné a čeho se bojí, z čeho mají strach.

Snažili jsme se také zjistit, jaké emoce prožívají poté, co opustili zařízení ústavního typu a ocitli se v běžném sociálním prostředí. Dostalo se nám příležitosti tyto emoce vidět, slyšet a cítit kolem sebe, přímo v prostředí, které chceme zkoumat. Poslechli jsme si naprosto nadšené projevy radosti a naopak nepříliš veselé a zarážející zážitky.

Také jsme si přáli zjistit, co je hnací silou uživatelů k tomu, aby se z ústavního zařízení přesunuli do přirozeného prostředí komunity. Během rozhovorů jsme rozhodně mohli slyšet hned několik takových motivací, různě silných, různě zaměřených. Avšak jedna z nich naprosto převažovala - svoboda. Možnost jít na procházku, jít ven, jít navštívit známé, rodinu, kamarády nebo si prostě jen sednou na lavičku do parku. To byla ta hlavní motivace.

Dalším cílem toho výzkumu bylo poodhalit, jaké nejrazantnější změny se odehrály v životě lidí, kteří se díky transformaci mohli přesunout do přirozeného prostředí. Největší změnou pro všechny byl fakt, že již nejsou vázáni pevně stanovených řádem a vycházkami - že mají již svou volnost - své práva a své povinnosti.

## 7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Z provedeného výzkumu jsme objevili některá zjištění, která by v budoucnu mohla být přínosem pro další vědeckou činnost v oblasti transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb. Odhalili jsme spoustu názorů, které se různí, avšak jednoznačně se shodovali v tom, že transformační tendence není jen marnou snahou, ale významným prostředkem pro přiblížení uživatele sociální služby komunitě, jeho setrvání (či návrat) v přirozeném sociálním prostředí a celkové zkvalitnění sociálních služeb.

Konkrétním výstupem použitelným pro praxi by mohlo být kupříkladu sepsání brožury postřehů transformovaných zařízení a jejich uživatelů. V této brožuře by byly sepsány jednotlivé úryvky a návrhy, které v rozhovorech zazněly a mohly by sloužit jako podklad pro plánování rozvoje transformace v tomto konkrétním zařízení. Tato brožura by se mohla stát součástí jednak čtvrtletně vydávaného magazínu Domu Naděje Zlín a jednak součástí nástěnek a informační tabule v budově Domu Naděje Zlín.

Se souhlasem autorů by mohly být v magazínu otištěny také rozhovory, které byly na téma transformace provedeny a jistě by zde našli své místo a také své čtenáře. Do zmiňovaného čtvrtletníku by mohla být také sepsána zpráva, která sumarizuje výstupy a analýzu získaných dat a poskytuje tak možnost nahlédnutí na to, jak celý transformační proces hodnotí uživatel samotný a jaký postoj k němu zaujímá.

Všechny tyto výstupy by samozřejmě byly opatřeny potřebnými náležitostmi - tedy písemným i ústním souhlasem a také podpisem. Taktéž by vše proběhlo jen za předpokladu, že by o to měl Dům Naděje Zlín zájem a poskytl k tomu také svůj souhlas a svolení.

## 8 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývá tématem, který je v dnešní době velmi aktuální a jistým způsobem se dotýká nás všech. Transformace sociálních služeb je u nás sice stále v počátečních fázích rozmachu, avšak i tak se stává čím dál více součástí budoucích plánů poskytovatelů sociálních služeb. Je totiž přeci přirozené poskytovat pomoc bližnímu v prostředí pro něj běžném, nikoli v zařízení, které má jasný řád, hranice, omezení a hlavně - a to je stěžejní - nemá individuální přístup. Právě zohledňování potřeb toho konkrétního jedince je důležitým bodem transformace.

Touto prací se snažíme dosáhnout určitého náhledu do této problematiky. Především pak do problematiky koncového účastníka transformace - hlavního a klíčového - jedince, který využívá sociálních služeb. Snažíme se poodhalit, jak se tento jedinec na celý proces dívá, jaké má názory na možnosti jež nabízí a jestli v něm spatřuje význam, či ho považuje za zcela bezpředmětný a zbytečný.

Práce rozebírá proces transformace - důvody, které k transformaci vedou, cíle, kterých se snaží dosáhnout či fáze, ve kterých se uskutečňuje. Také se snaží o srovnání sociálních služeb u nás a v zahraničí, vymezuje klíčové faktory jednotlivých modelů sociálních služeb. V další části pak vymezuje pojmy, které se s transformačním procesem vážou a tyto pojmy se snaží logicky popsat a vysvětlit.

Primárním cílem této práce však není popisovat teorie a vymezovat pojmy, nýbrž nabídnout náhled do samotného centra dění. Tímto pomyslným centrem dění je pak samotný uživatel sociální služby - ten, který má největší kompetenci říci svůj názor na tyto snahy o přeměnu. Ten, kterého se to vše dotýká bezprostředně a nejvíce. Právě na uživatele a jeho názory je tedy práce zaměřena.

Uživatelé sociálních služeb nám sdělili tyto názory na transformaci ústní formou a naším úkolem poté bylo tyto „ústní výstupy“ přenést na papír, utřídit je, zpracovat, analyzovat a poté vyhodnotit. V konečné fázi bylo účelem výsledky nabídnout ostatním ve formě této bakalářské práce.

Cílem nebylo jen zachytit a přesně formulovat sdělené fráze, které by se potom pomocí transkripce přenesly na papír. Cílem bylo zaměřit se na emoce, které při sdělování těchto frází uživatelé projevovali, jak se u toho tvářili, jakým tónem hlasu byly proneseny a jaké skryté poselství mimoděk nesly.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BABIAKOVÁ, M., E. MARKOVÁ a M. VENGLÁŘOVÁ, 2006. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*. Praha: Grada Publishing, 352 s. ISBN 8024711516.
- [2] CENTRUM PODPORY TRANSFORMACE. Deinstitucionalizace sociálních služeb online]. 2013, 15. října [cit. 2013-04-25]. Dostupné z:  
<http://www.podporatransformace.cz/?p=44>
- [3] ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 14. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Právní předpisy pro sociální služby dostupné také z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/v\\_505\\_2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/v_505_2006.pdf)
- [4] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Právní předpisy pro sociální služby dostupné také z:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z\\_108\\_2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf)
- [5] Encyklopedický slovník, 1993 cit. podle JAROŠOVÁ, Darja. *Úvod do komunitního ošetrovatelství*, 2007. Vyd. 1. Praha: Grada, 99 s. ISBN 978-80-247-2150-7.
- [6] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. 2013. Sociální péče o seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 191 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [7] MOSELEY, Charles cit. podle CHÁB, Milan. *Ústav = instituce* [online]. [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/000138.pdf>
- [8] MOSELEY, Charles. Self-determination. *Idaho Department of Health & Welfare: Center for Disabilities and Human Development* [online]. Common Sense Newsletter, 2001 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z:  
<http://healthandwelfare.idaho.gov/portals/0/medical/developmentaldisabilities/training/sbt2005/moduleA/a1-3.html>
- [9] MPSV. *Sociální služby a způsoby pomoci*. [online]. Praha [b.r.]. [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>
- [10] Encyklopedický slovník, 1993 cit. podle JAROŠOVÁ, Darja. *Úvod do komunitního ošetrovatelství*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 99 s. ISBN 978-80-247-2150-7.
- [11] Dům Naděje Zlín. *Naděje.cz* [online]. 2013 - 2014 [cit. 2014-03-07]. Dostupné z: [http://nadeje.cz/zlin/dum\\_nadeje\\_chranene\\_bydleni](http://nadeje.cz/zlin/dum_nadeje_chranene_bydleni)

- [12] KÁBRT, Jan, Pavel KUCHARSKÝ, Rudolf SCHAMS, Čestmír VRÁNEK, Drahomíra WITTICHOVÁ a Vojtěch ZELINKA. Latinsko/český slovník. Dotisk prvního vydání. Voznice: LEDA, spol s r. o., 2000. ISBN 80-85927-82-9.
- [13] KAFKA, David. *Proces transformace se dostal na národní úroveň a zapojily se do něj všechny kraje* [online]. Sociální práce 1/2013 Příloha [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement\\_1-2013-130315113350.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement_1-2013-130315113350.pdf)
- [14] MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. 1. vyd. Praha: Grada, 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [15] MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [16] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [17] MPSV. *Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care*. [online]. 2009 [cit. 2014-2-16]. Dostupné z: [www.mpsv.cz/files/clanky/11112/transition.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11112/transition.pdf)
- [18] MPSV. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. [online]. 2005 [cit. 2014-1-15]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/849>
- [19] MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. [online]. 2006 [cit. 2014-2-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>
- [20] MPSV. *Pro lepší kvalitu života s osob s postižením*. In: Práce & sociální politika [online]. 3/2011, 9. března [cit. 2014-2-16]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7058>
- [21] MPSV. *Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče* [online]. 2009, květen [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7059/Doporuceny\\_postup\\_3\\_2009.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7059/Doporuceny_postup_3_2009.pdf)
- [22] MPSV. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí*. [online]. 2013 [cit. 2014-2-4]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/16365/rocenka\\_2012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/16365/rocenka_2012.pdf)
- [23] MPSV. *Příloha č. 1B. Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče* [online]. 2013 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16037/P01b.pdf>



- [24] MPSV. *Podpora transformace sociálních služeb*. [online]. 2013 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7058>
- [25] MPSV. *Individuální projekt MPSV - Transformace sociálních služeb* [online]. 2013 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14597>
- [26] MPSV. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti* [online]. b. r. [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce\\_podpory.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf)
- [27] MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online] 2014 [cit. 2014-3-4]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1398950761252\\_5](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1398950761252_5)
- [28] MÜLLEROVÁ, Ludmila. Úvodník. *Nové sociální služby dávají občanům s postižením šanci žít plnohodnotný život* [online]. Sociální práce 1/2013 Příloha [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement\\_1-2013-130315113350.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement_1-2013-130315113350.pdf)
- [29] Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. *Rizika procesu transformace a deinstitucionalizace a systém jejich řízení*. [online]. 23. Dubna, 2012 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14038/rizika.pdf>
- [30] Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. b.r. *Transformace sociálních služeb pro lidi s postižením*, Trass.cz [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/>
- [31] NERSESJAN, Taťána. Řekli o transformaci... In: *Národní centrum podpory transformace sociálních služeb: Trass.cz* [online]. b.r. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: [http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=21929&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=ArticleDetail&pst=ArticleDetail&p1=OID\\_INT\\_5378&p2=ShowDocInfo\\_BOOLEAN\\_True&p3=RoundPanel\\_BOOLEAN\\_True&acode=35349920](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=21929&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=ArticleDetail&pst=ArticleDetail&p1=OID_INT_5378&p2=ShowDocInfo_BOOLEAN_True&p3=RoundPanel_BOOLEAN_True&acode=35349920)
- [32] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007.. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

- [33] VÁVROVÁ, Soňa. Deinstitutionalizace pobytových sociálních služeb jako posun v kvalitě a dostupnosti. In: VÁVROVÁ, Soňa. et al. Kontext transformace pobytových sociálních služeb, s. 6-21. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2009. ISBN 978-80-7318-869-6.
- [34] VÁVROVÁ, Soňa. *Stále častěji se setkávám se sociálními pracovníky, kteří si limity velkokapacitních zařízení velmi dobře uvědomují.* [online]. Sociální práce 1/2013 Příloha [cit. 2014-04-28]. Dostupné z:  
[http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement\\_1-2013-130315113350.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement_1-2013-130315113350.pdf)
- [35] VÁVROVÁ, Soňa. *Transformace: otázky a odpovědi.* In: Sociální práce 1/2013 Příloha [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z:  
[http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement\\_1-2013-130315113350.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/suplement_1-2013-130315113350.pdf)
- [36] VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 349 s. ISBN 978-80-247-3829-1.)

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod..... a podobně

atd..... a tak dále

ČR ..... Česká republika

MPSV..... Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. .... například

soc. .... sociální

pozn. red... poznámka redakce

Sb. .... sborníku

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: <i>Úrovně rizik v Registru rizik ČR</i> .....	17
---	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 .....	45
Tabulka 2 .....	46
Tabulka 3 .....	47
Tabulka 4 .....	48
Tabulka 5 .....	50
Tabulka 6 .....	51
Tabulka 7 .....	52
Tabulka 8 .....	53
Tabulka 9 .....	54
Tabulka 10 .....	55
Tabulka 11 .....	56
Tabulka 12 .....	57
Tabulka 13 .....	58
Tabulka 14 .....	59

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha PI: Transkripce rozhovoru s paní B.

Příloha PII: Transkripce rozhovoru s paní M.

Příloha PIII: Transkripce rozhovoru s pánem H.

## **PŘÍLOHA P I: TRANSKRIPCE ROZHOVORU S PANÍ B.**

**Takže já se vás zeptám na první otázku, kde jste byla před tím, než jste se octla v chráněném bydlení?**

Tak já jsem byla v dřívější v době v ústavě, byla jsem kdysi svéprávná, pak mi ji vzali tu svéprávnost, ještě předtím než mi ji vzali, tak žila máma. Maminka potom zemřela. Je to tak dva tři roky než zemřela. A potom mi říkali na Velehradě, že mě je škoda, tam jsem taky chodila do práce, tam jsem dělala pokojskou, v tom zařízení to bylo tak, že jsem neměla tolik volnosti, co tady. Tak mi říkali, že mě je škoda, že jsem šikovná, tak jsme se ségrou hledaly něco takového jako je toto. Původně se mi líbily Otrokovice, ale pak ségra, když tam byla se mnou s neteří, tak se jim tam nelíbilo, tak jsme našly teda toto a šly jsme sem.

**Jak hodnotíte pobyt zde a v předcházející instituci?**

V těch zařízeních to bylo tak, to jsou vlastně oddělení, kde můžete chodit ven jen do půl 7. O půl 7 musíte být na domečku, protože se zamyká. Na těch oddělení můžete být maximálně do 6, no ani to ne, možná do 5, pak se domečky zamykají a viděli jsme se až ráno. Tady je výhoda v tom, že je tu víc volnosti, je to takové jiné, je to takové lepší. Ale i když, někdy říkám, že někdy už se mi tady nelíbí, je tady kravál někdy, jsou tady hádky a já už mám taky svoje roky, tak už bych chtěla mít vlastní klid.

**Když jste sem přišla, měla jste ze zařízení dobrý pocit?**

Ze začátku mně jeden klient nadával, a tak, co jsem měla dělat, že. Ale pak jsme se začali kamarádit, ale jako není to tady špatné, je to jiné než v ostatních ústavech, ale už chci mít svoje. Ale tak všude něco máte. Když je něco nového musí se to ustálit, tak jak v práci, všude.

**Přesun do chráněného bydlení vás napadl samotnou či vám poradil někdo jiný?**

Napadlo mě to samotnou, já jsem původně chtěla jet do jiného zařízení, do Chvalčova, tam mám spoustu kamarádek a hodně velkou kamarádku, a tak jsem říkala, že tam nepůjdu, protože jsem se s ní vsadila, že nebudeme týden jest. Jsem udělala chybu, jsem byla anorektička. To je moc roků zpátky. Jak já jsem chudá, tak jsem byla ještě chudší. Připadala jsem si tlustá a já jsem potom týden s kamarádkou nejedla, kamarádka už měla hlad, to nevydržela, začala jest a odvezli ji do Kromčla (pozn. red. Psychiatrická nemocnice Kroměříž) a mě si nechali, ale bojovala jsem o život. Dnes už bych to asi neudělala. (*Smích*)

### **Co vás nejvíce motivovalo k přechodu do chráněného bydlení?**

Tak chtěla jsem se víc osamostatnit, říkali, že mě je škoda, že už potřebuju někam jít jinam, kde mi budou věkově blíž. Byli tam padesátníci, šedesátníci, sedmdesátníci, osmdesátníci, spíš tam byli už ti staří.

### **Mate nějakou zkušenost v době, když jste odešla z Velehradu a přechodem sem, do chráněného bydlení?**

S hledáním nebyl problém, my jsme to se ségrou hledaly na internetu, až potom jsme našly toto. Pak se uvolnilo místo jedné klientky, to je přítelkyně mého ... Patrika, která odtud furt utíkala, tak ji dali na Barborku (*pozn. red. Kroměříž*), a ten pokoj se uvolnil, tak jsem šla sem. Jinak bych byla asi doted' na Velehradě.

### **Bylo pro vás těžké opustit zařízení Velehrad?**

Spíš jsem byla ráda, byla tam jedna klientka, která neubližovala jenom mně, ale i ostatním. Takže jsem ráda. Ale je mi také smutno, občas, když jsem sem přijela, tak jsem tam jezdila často, ale teď už mě to tam moc neláká.

### **Máte zde víc úkolů, povinností oproti Velehradu?**

Tak tam jsme taky museli my šikovní sami uklízet, měli jsme třeba službu v kuchyni, od rána do večere umývali, bylo toho dost. Tady máme taky povinnosti, uděláte si svoje povinnosti, i když se vám někdy nechce, ale musíte to udělat. A ještě chodím do práce. Je toho tady víc. Tam nám to dělaly někdy uklízečky, ale tam jsme museli spíš chodit do dílen, i když se nám někdy nechtělo, ale museli jste, protože co byste dělali celý den.

### **Cítíte se tady v bezpečí?**

Tak jako není to tady špatné, neříkám, mám střechu nad hlavou, mám co jíst, kde spát. Ale už bych chtěla být v tom bytě.

### **Chtěla byste to změnit? Máte už konkrétní představu?**

Tady je Zahradnická, kamarádka říkala, ale je to moc milionů, je to vystěhované, tak čekáme až se to tam začne spravovat. Měli jsme se stěhovat v dubnu, teď v červnu, potom jsme hledaly s Uršulou, nějaký byt, kde bych mohla bydlet sama, že bych tam dala 1000,- Kč jako zálohu, a že ten byt může vyjít a nemusí, za několik roků, to tady ani nemusím být. A teď asi počkám, protože já bych to asi sama úplně nezvládla, platit někde byt, na to jako fakt nemám, zas na tolik nejsem zdravá, abych to utáhla.



### **Máte z něčeho strach tady? Z budoucnosti nebo z něčeho jiného?**

Ani ne. S některou z vychovatelek tady nemám moc dobrý zážitek, nedávno jsem se pohádala s vychovatelkou, byla jsem si i stěžovat, tak co, mám na to právo, svéprávná (*Není přece!!*) jsem, tak co. Tak bohužel, no.

### **Máte tady větší volnost než v předcházejícím zařízení?**

Máme, když si uděláte svoje povinnosti, tak můžete ven a když třeba zavoláte, nebo napíšete SMS, protože vychovatelky nás mají na starost, kdyby se nám něco stalo, tak radši napíšeme. Volnosti je tady víc, to je výhoda. Časově ty odchody nejsou omezeny, kdybychom se vrátili druhý, třetí den, tak to nevadí, jen napíšeme. Je to obrovský rozdíl oproti Velehradu, tam jsme museli být na večeri doma, je to tady volnější. A taky jsem si zvykla na děcka, ono je všude něco, to si nevyberete, ale zpátky bych asi nechtěla jít.

### **A jak tento pobyt celkově hodnotíte?**

No je to jiné, je to lepší, no tam jsem vydělávala víc peněz, ale musela jsem to odevzdávat, ale tady aspoň něco dostanu. Sice né moc, jsem dostávala 200,-Kč třikrát, teď mi dávají pětikilo, takže jo, aspoň něco, peníze mám pěkné.

### **Chodíte každý den do práce?**

Dneska jsem měla ranní, včera jsem šla na čtyři hodiny měla jsem mít do osmi, ale já mám nějakou alergii, *jak děláte ty obědy, tácky, tak to je chloramin (pozn.red.:nevím přesně)* a mně už olezla, tak jsem musela dom.

**Děkuji za Váš čas.**

## **PŘÍLOHA P II: TRANSKRIPCE ROZHOVORU S PANÍ M.**

### **Byla jste někde v předtím, než jste přišla do chráněného bydlení?**

Jsem tady již velmi dlouho, přes 6 let, předtím jsem byla doma s rodiči, a v různých pobytových ústavech.

### **Co Vás vedlo k rozhodnutí změnit prostředí a jít do chráněného prostředí?**

Především se mi v těch pobytových ústavech nelíbil přísný režim. Mamka mi řekla, že existuje tohle zařízení a já jsem neváhala. Tady je to víc svobodnější, člověk si může vybrat, co chce dělat. Nemusí se omezovat nějakým rozvrhem. Více mně to připomíná podmínky, které jsem měla doma. To se mi líbilo.

### **Jaké byly vaše dojmy, když jste sem přišla?**

No, musela jsem si samozřejmě zvyknout, jako všude, ale brzy jsem se skamarádila s ostatními klienty a začalo se mi tady líbit. Jak říkám, jsem tady již velmi dlouho, tak se tady cítím už jako doma.

### **Srovnáte-li prostředí z minulých zařízení, jak hodnotíte pobyt zde a v předcházející instituci? Co hodnotíte kladně a co negativně?**

Tady se cítím více svobodná než tam. Sice jsme měli přesně nalinkovaný, co kdy budeme dělat a nemuseli jsme se až tak moc o nic starat, ale já se chtěla osamostatnit a vést normální život. Tady je to fajn. Člověk se ale o sebe musí víc starat. Více je svobodnej, ale taky zodpovědnej. To si myslím já.

### **Bojíte se tady něčeho?**

Ne, vůbec ne, z ničeho nemám strach. Jsem tady spokojená, lidi jsou tady super parta. Rozumíme si. Velmi jsem si tady zvykla na ně, nemám žádné konflikty, problémy, mám tady kamarádky i s vychovatelkami si tady rozumím.

### **Máte hodně povinností?**

No občas toho mám hodně, musím hodně uklízet, třeba koupelnu, občas je to složité, ale práci si dělíme, tak je to spravedlivé. Navíc jsem velký spáček a je super, že si tady nemusím nastavovat budíka, a můžu si pospat, protože nechodím do žádné jiné práce. Taky ráda vařím, tak si děláme večere, jinak obědy si nevaříme, ale necháváme si je dovážet.

### **Jak celkově hodnotíte pobyt zde?**

Je tady hodně volnosti, můžu chodit na procházky , navíc jsme skvělá parta, pomáháme si navzájem jsme jak velká rodina. Moc se mi tady líbí, za nic bych nevyměnila.

## **PŘÍLOHA P III: TRANSKRIPCE ROZHOVORU S PANEM H.**

### **Kde jste pobýval předtím, než jste se ocitl v chráněném bydlení?**

Broumov, Gottwaldov, Liberec, Otrokovice...Byly to pobytová zařízení. Všude se mi poměrně líbilo, nikde nebyly zásadní problémy, ale tady je to nejlepší. Ne o 100% ale o 360%!

### **Jaký byl Váš první dojem?**

Dobrý, rychle jsem se aklimatizoval. Hned se mi tady zalíbilo. Hned jsem využil volnosti, šel sem na procházku.

### **Jak jste přišel na možnost chráněného bydlení?**

Rodiče mi to zjistili na internetu, měl jsem o něco podobného zájem už dlouho, ale pořád se nevolňovalo místo. Pak to vyšlo a sem tu a rozhodně se nikam se nechystám.

### **Byl jste někdy v podobném zařízení jako zde?**

Ano, byl jsem v Otrokovicích na Štěrkáči, tam to taky nebylo špatné, ale nemohli jsme chodit ven. Tady je to o 1000% lepší.

### **Jaká byla vaše motivace příchodu do chráněného bydlení?**

Volnost, chodit na procházky, prostředí zařízení. Zastávku máme blízko, dostanu se v pohodě, kam chci.

### **A pracujete někde?**

Na Včelce, dělám ve svíčkárně vedle Morisáku. Svíčkárna Naděje, ta práce mě baví.

### **Jsou kladeny na vás větší požadavky než v předcházejícím zařízení?**

Ano, ale mě je to jedno, mně to nevadí. Dneska mám třeba na starostí umytí schodů, zítra kuchyni. Každý má denně nějaké povinnosti, které se rozdělují mezi námi. Uklízíme i kolem domu. Máme i na to speciální rozpis. Ale v pátek, v sobotu v neděli nemám žádnou práci, to jezdím za mamkou dom do Malenovic.

### **Cítíte se tady bezpečně?**

Ano, cítím, jsem tady rád a nebojím se ničeho. Je to tady suprový. Je tady volnost velká. Maximálně tak se bojím, abysme se tady nepohádali a nebyla tu dusná atmosféra. Jinak asi nic.

**Jak využíváte tady tu volnost?**

Chodím na procházky, za tetou a strýcem, kteří bydlí ve Zlíně, když se opozdím, stačí zavolat, není problém. To je tady největší rozdíl oproti ostatním zařízením, ta volnost velká. Tady jsem už 21 let, od svých 17 let, cítím se tady jako doma. Je to tady lepší ne o 100 ale o 360%! Neplánuju žádné přesuny, je mi tady velmi dobře