

**Zjištění kvality poskytovaných služeb
v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní
Uherský Brod**

Radka Chvílíčková

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Radka CHVÍLÍČKOVÁ**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Kvalita poskytovaných služeb v azylových domech.**

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce– standardy kvality v sociálních službách, problematika azylových domů, typologie klientů azylových domů atd.

Provedení smíšeného výzkumu– využití rozhovorů a škálování.

Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.

Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

GOLDMANN, R. Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0350-1.

JOHNOVÁ, M. Standardy kvality sociálních služeb. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-23-3.

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

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

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86-429-36-9.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jakub Hladík

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

12. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 12. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



L.S.



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 30.4.2009

.....
.....

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 nevdělečně 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, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

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

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

3). Odpirá-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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Ve své diplomové práci se zabývám kvalitou poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. První část práce je věnována teoretickým informacím, které zahrnují historii sociálních služeb, krizi a krizovou intervenci, zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb. Dále se zaměřuji na všeobecný popis azylových domů a charakteristiku konkrétního zařízení. Praktickou část své práce jsem zaměřila na pobyt klientek v konkrétním azylovém domě s cílem posoudit spokojenost nebo nespokojenost uživatelék se službami v tomto zařízení. Pro tuto práci jsem zvolila smíšený druh výzkumu pomocí rozhovorů s klientkami. Tento výzkum je podpořen také metodou škálování.

Klíčová slova: sociální služby, krize, krizová intervence, standardy kvality sociálních služeb, azylové domy, individuální plánování, zákon o sociálních službách, domácí násilí.

ABSTRACT

Abstrakt ve světovém jazyce

The diploma thesis deals with the quality of the services provided in the Children's Sanctuary Home in Uherský Brod. The first part of the thesis is devoted to the theoretic data concerning the history of social services, the crisis and its intervention, the law of social services and the quality standards of social services. Furthermore the thesis focuses on the general description of children's asylum homes and also brings the characteristics of one specific facility. The practical part describes the clients' stay in the specific asylum home with the aim of judging the extent of their contentment or displeasure with the services provided in this kind of facility. I have chosen the miscellaneous kind of research based on the interviews with the clients. The research is also supported by the scaling method of data evaluation.

Keywords: social services, crisis, crisis intervention, the quality standards of social services, the sanctuary homes, individual scheduling, the law of social services, home violence.

Poděkování:

Děkuji Mgr. Jakubu Hladíkovi za cenné rady a metodickou pomoc při zpracování diplomové práce.

Děkuji rovněž klientkám a pracovnícím Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod za vstřícnou pomoc a spolupráci.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V HISTORII U NÁS.....	14
2 POJEM KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENCE.....	18
3 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	21
3.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	22
4 AZYLOVÉ DOMY.....	25
4.1 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI UHERSKÝ BROD.....	27
4.1.1 Individuální plánování.....	31
4.1.2 Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami.....	32
4.1.3 Postoje poskytovatele ke službám.....	33
5 TYPY KLIENTŮ AZYLOVÉHO DOMU	35
5.1 PROBLEMATIKA DOMÁCÍHO NÁSILÍ.....	37
5.1.1 Děti a domácí násilí.....	38
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	40
6 ÚVOD DO PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	41
7 MÍSTO PROVEDENÍ VÝZKUMU.....	42
8 ZVOLENÁ METODIKA VÝZKUMU.....	44
9 SBĚR DAT PRO VÝZKUM.....	46
10 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	47
10.1 DŮVODY PŘIJETÍ.....	47
10.2 DOSTUPNOST AZYLOVÉHO DOMU	48
10.3 OPAKOVANÝ POBYT	50
10.4 OČEKÁVÁNÍ.....	51
10.5 MATERIÁLNÍ VYBAVENÍ	53
10.6 ČINNOSTI ADMD.....	55
10.7 VZTAHY	61
10.8 STÍŽNOSTI.....	63
10.9 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ.....	64
10.10 ZHODNOCENÍ.....	67
11 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	68

ZÁVĚR	75
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	76
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78
SEZNAM OBRÁZKŮ	79
SEZNAM TABULEK.....	80
SEZNAM PŘÍLOH.....	81

ÚVOD

„Člověk se nikdy nezaví toho, o čem mlčí.“

Karel Čapek

Téma diplomové práce jsem nazvala „Zjištění kvality poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod.“ O problematiku života v azylových domech tohoto typu se zajímám třetím rokem. V roce 2007 jsem začala ve volném čase pracovat jako sociální pracovníce v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní, který patří pod Oblastní charitu Uherský Brod.

Cílovou skupinou zařízení jsou matky s nezaopatřenými dětmi a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých sociálních krizích. Jedná se také o matky bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech.

Většina klientek přichází do azylového domu dobrovolně, neboť se ocitly v nepříznivé životní situaci, kterou nejsou schopny vyřešit svými vlastními silami. Avšak najdou se i takové uživatelky, které do tohoto zařízení přichází ne zcela dobrovolně. Tyto klientky jsou do azylových domů ubytovány na základě žádosti sociálních pracovníků, většinou z oddělení sociálně právní ochrany dětí, se kterým azylové domy tohoto typu úzce spolupracují.

Jednotlivé kapitoly v teoretické části se zaměřují na stručný popis historie sociálních služeb u nás, na zákon o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb. Další informace se věnují pojmu krize, krizové intervence a obecné charakteristice azylových domů. Poslední kapitoly se zaměřují na popis konkrétního azylového domu pro matky s dětmi a typologii klientek, které do této organizace přicházejí.

Literatura i praxe nabízí několik skupin uživatelů, kteří využívají služeb sociální pomoci. V praktické části bych se chtěla zabývat spokojeností se službami, které jsou poskytovány matkám a jejich dětem. Pro výzkumnou část jsem si zvolila metodu rozhovorů s klientkami a škálování.

Problematika je o to závažnější, že se nabízená pomoc a podpora týká nejen samotných matek, které do azylových domů přicházejí, ale i jejich děti, které jsou také vystaveny vzniklé závažné situaci. Myslím si, že je proto zcela na místě zjistit spokojenost s poskytovanými službami v tomto typu zařízení, a to u všech typů klientek.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V HISTORII U NÁS

Následující kapitola nastíní celkový obraz vývoje sociálních služeb u nás. Cílem bylo zjistit rozvoj služeb, které se vztahovaly na pomoc a podporu matkám a jejich dětem.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v co největší míře začlenit do společnosti, nebo společnost chránit před riziky, které vyvolávají tito lidé. Sociální služby nezohledňují jen samotného uživatele, ale i jeho rodinu a vlastně všechny skupiny, do kterých daný jedinec patří.“¹⁾

Pokud se blíže podíváme do historie sociálních služeb, povšimneme si, že tyto služby byly poskytovány především lidmi, kteří ji prováděli na základě solidarity a vzájemné pomoci. Což znamená, že to byli jedinci bez vzdělání a jistě brali tuto službu jako druh jakéhosi poslání. Až později se začali lidé poskytující sociální pomoc školit v tomto oboru. Nejdříve se jednalo pouze o několikahodinové kurzy a postupně docházelo k odbornému vzdělávání na středních, vyšších i vysokých školách.

Nejprvotnější pomoc těm, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a potřebovali obživu, poskytovala od počátku v našich zemích církev. V době středověku se jednalo především o skupiny lidí postižených hladomorem a různými nemocemi. Církev proto začala při svých kostelech a klášterech zřizovat ústavy, které poskytovaly pomoc nezajištěným lidem. Jednalo se především o nemocnice a různé útulky pro osoby chudé, staré, pro sirotky a slepce, ale také pro lidi, které postihla přírodní pohroma. Jak můžeme vidět, v této době se jednalo o instituce smíšené. Avšak velký nárůst chudých lidí způsobil, že církev nebyla schopna se o všechny postarat. Proto musela pomoc nabídnout i některá města a nahradit chybějící sociální péči.²⁾ I přesto, že pomocnou ruku nabízely kláštery a později i města, stále zůstávalo žebrání jedním z nejužívanějších prostředků získání pomoci.

¹⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310. s.9.

²⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

V období renesance byly měšťanstvem zakládány další nemocnice, které poskytovaly pouze ubytování a ošetření nemocných, ale nedávaly jim např. stravu a oblečení. Proto si uživatelé museli stravu obstarat sami, a to především žebráním. V 17.století byla zřízena nemocnice Milosrdných bratří, která byla rozdělena na dvě části, jedna byla pro péči zdravotní a druhá sloužila péči sociální. V 18.století se začínají prosazovat úsilí o vybudování institucí léčebných i azylových.³⁾ V tomto období byly zakládány také sirotčince a nalezince, neboť byla aktuální problematika zanedbaných dětí, jejichž rodiče o ně dostatečně nepečovali.

„V roce 1868 upravil tzv. chudinský zákon povinnost obce pečovat o občany, kteří se dostali do tísnivé situace. Tato pomoc zahrnovala poskytnutí stravy, ošetření v období nemoci, péči a výchovu dětí. V 19.století je mnoho dětí nucených pracovat, a to už v poměrně nízkém věku. Vzniká občanský zákon, který jako první norma zabezpečuje právní postavení dítěte v rodině.“⁴⁾

Počátkem 20.století došlo také k výrazné změně, která se týkala účinnější pomoci potřebným. Postupně se ukazovalo, že jednorázový příspěvek nepomůže odstranit chudobu. Až do konce 19.století byli lidé posíláni do chudobinců nebo tzv. donucovacích pracoven. Tam ale lidé nastupovali nedobrovolně a vypěstoval se v nich tím pádem negativní postoj k práci.⁵⁾

Po první světové válce potřebují sociální pomoc především váleční veteráni, invalidé, vdovy vojáků a jejich nezaopatřené děti. V období první republiky docházelo k rozmachu dobrovolné sociální péče, která však nebyla dobře koordinována. Již v této době vznikaly rovněž různé specializované poradny, mimo jiné i poradny pro matky s dětmi. Postupně se prosazuje nový postoj k chudým. Díky němu se začíná při pomoci vycházet z nároků potřebného.⁶⁾ Právě v tomto období dochází k potřebě profesionálních sociálních služeb

³⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

⁴⁾ KINKOR in MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4. s.115.

⁵⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

⁶⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310.

a tím pádem ke vzdělávání sociálních pracovníků. Avšak počátky profesionálů nebyly lehké, neboť jejich práce nebyla ostatními lidmi dobře hodnocena.

Z hlediska azylového ubytování za zmínku stojí také tzv. bytová služba, která byla organizována v roce 1937 pražskou obcí. Služba byla určena sociálně slabým občanům a podílela se na zlepšení celkové úrovně rodinného života. I tato služba byla poskytována sociálními pracovníci. Sociální pracovnice do praxe zavedly individuální případovou práci, vykonávaly poradenství, vypracovávaly sociální diagnózy. V období 40.let se sociální péči nevěnovala velká pozornost. Předpokládalo se, že sociální problémy zmizí, jakmile vymizí třídní rozdíly. Povinnost sociálního zabezpečení přešla na stát. Sociální služby, které dosud byly spravovány církví, byly převzaty státem. Sociální pomoc byla omezována na poskytování finančních dávek. V 60.letech se poskytování sociálních služeb přesouvá na závody. Odbory pečovaly i o ženy s malými dětmi a svobodné matky. Do popředí se dostává problematika prostituce, drog, alkoholismu, lidí propuštěných z vězení nebo postavení cikánského obyvatelstva. V těchto letech se konají rovněž různé odborné konference na tato témata. Výsledky těchto diskusí byly ale státem cenzurovány.⁷⁾

Rozvíjela se terénní služba, terapeutické komunity a preventivní programy zaměřené na děti ohrožené domácím násilím, děti z nefunkčních rodin nebo na rizikovou mládež, ale také na uživatele drog nebo oběti trestných činů.⁸⁾

Po roce 1989 se znovu objevila snaha vzdělávat sociální pracovníky na vysokých školách. Současně se začaly objevovat nové sociální problémy, jako např. začlenění vězňů propuštěných na amnestii z výkonu trestu, bezdomovectví a migrace uprchlíků. Novou tendencí se stala deinstitucionalizace sociálních služeb. Jde o přebírání sociálních služeb nestátními organizacemi.⁹⁾

Azylové domy začaly vznikat počátkem roku 1990. Byly zakládány státními institucemi, obcemi nebo nestátními organizacemi. V předchozím režimu byla tato skupina sociálně

⁷⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

⁸⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310.

⁹⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

nepřizpůsobivých občanů ukryta v různých ubytovnách. Tito lidé se v některých případech dostávali i do vězení, neboť podle tehdejšího platného zákona musel každý občan pracovat. Později bylo založeno občanské sdružení, které se jmenuje Sdružení azylových domů. Členy tohoto sdružení jsou azylové domy v celé České republice.¹⁰⁾ O tomto sdružení se blíže zmíním v pozdější kapitole.

Jak můžeme vidět azylové domy jako takové jsou zařízení poměrně mladá. V minulosti se největší pozornost věnovala především nemocným, chudým, starým lidem a sirotkům. Každá doba s sebou ale přinesla nové problematiky, které se musely řešit, a tak postupně vznikala zařízení různého typu.

¹⁰⁾ GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0350-1.

2 POJEM KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENCE

Při práci v azylových domech se často setkáváme s pojmem krize a krizová intervence. Klienti přicházející do těchto zařízení prožívají krizovou situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami.

„Pojem krize vychází z řeckého *krisis* = soud, soudní proces, v němž vrcholí spor a dochází k rozsudku, k rozhodnutí. Obecně se jedná o vyvrcholení nějakého děje, který směřuje k neodkladné změně. Jde o situaci, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy a stresu.“¹¹⁾ Za krizi můžeme označit jakoukoliv negativní a nepříjemnou situaci, kterou člověk vnímá jako problematickou.

„Podle výkladového psychologického slovníku je krize vnímána jako extrémní psychologická zátěž, nebezpečný stav, životní událost nebo rozhodný obrat v léčbě.“¹²⁾

„Stav krize můžeme charakterizovat také jako stav vnitřní nerovnováhy, která byla způsobena nejrůznějšími stresory vyžadující řešení vzniklé situace.“¹³⁾ Krize nemusí být vnímána pouze zcela negativně. Tento stav můžeme vnímat i pozitivně, neboť nutí člověka k okamžitému jednání, a tím pádem ke změně.

Krizovou intervenci můžeme definovat jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizové situaci. Tvoří ji především psychologická, lékařská, sociální a právní pomoci. Je zaměřena na zvládnutí akutního problému a snaží se posílit schopnost klienta vyrovnat se s danou situací.¹⁴⁾ V prostředí azylového domu jsou využívány všechny druhy pomoci. Nejčastěji se jedná o pomoc sociální zaměřující se na osoby, které se dostaly do

¹¹⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v ústí Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. s.21.

¹²⁾ HARTL, P. *Psychologický slovník*. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-901549-0-5. s.93.

¹³⁾ VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: univerzita Tomáše Bati, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0. s.5.

¹⁴⁾ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

náhlé nepříznivé situace a žijí v obtížných poměrech. Psychologická pomoc spočívá ve střetnutí jedince s daným problémem, aby byl schopen problém následně řešit. Tato pomoc může být poskytována přímo v azylovém zařízení, nebo může být klientům zprostředkována v rámci jiných institucí, např. klinickým psychologem. Stejně tak bývá uživatelům sjednána pomoc lékařská, a to především v případě domácího násilí, které bylo důvodem ubytování v azylovém domě. Pracovníci azylových domů mohou klientům nabídnout také právní podporu, avšak ve složitějších případech se obrací na pomoc právníka.

Krizová intervence ve vybraném azylovém domě spočívá v několika setkáních a rozhovorech s klientem. Cílem je vnitřní uklidnění klienta, uvolnění napětí v bezpečném prostředí a porozumění situaci s ohledem na budoucnost. Při dalších setkáních se snaží pracovníci společně s klientem zorientovat se v situaci tím, že ji rozeberou a snaží se nalézt důležité okolnosti, které vedly ke krizi. Toto uvědomění je důležitým předpokladem pro řešení vzniklé nepříznivé situace. Jelikož člověk v krizi je více zranitelný a jeho bezmoc se může prohlubovat, je nutná okamžitá krizová pomoc, a proto by měla být pro uživatele snadno dosažitelná.

Oproti tomu v krizové intervenci bychom se měli vyvarovat přesvědčování klienta, aby jednal způsobem, o kterém si myslíme, že by byl v jeho situaci přínosný. Dále je nežádoucí tlumení jeho citových reakcí nebo vynucování okamžitých rozhodnutí.¹⁵⁾

Literatura uvádí několik typů krizí- krize situační, krize z náhlého traumatizujícího stresu, krize vyplývající z vývojové dynamiky jedince, krize pramenící z psychických poruch.¹⁶⁾ V azylových domech se často setkáváme s krizí situační, která je nastartována díky nepředvídatelnému stresu. Spouštěčem této krize může být ztráta zaměstnání, bydlení, rozvod, páchané násilí.

Azylový dům pro matky s dětmi v tísní uvádí také zásady krizové intervence u dětí, neboť i děti jsou klienty azylových domů. Cílem je uklidnit dítě, stabilizovat jeho stav

¹⁵⁾ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

¹⁶⁾ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

a poskytnout mu oporu. Pracovníci by měli vést nedirektivní rozhovor, ujistit dítě o jejich mlčenlivosti, nebránit dítěti ve vyjádření pocitů. Pracovníci by měli být v komunikaci jednoznační, vyjádřit svůj názor a respektovat osobnost dítěte. Měli by dát dítěti najevo, že jim může sdělit vše, co samo chce. Neměli by se obávat s dítětem vést rozhovor i o negativních zkušenostech. Je vhodné ocenit skutečnost, že se dítě svěřilo se svými pocity a problémy. V případě nutnosti je možné poskytnout pomoc i jiných odborníků.¹⁷⁾

Důležitá je jistě také osobnost pracovníků krizové intervence. Měl by mít dovednost navazovat kontakty s lidmi, schopnost okamžitě vyhodnotit situaci a rychle se rozhodovat, měl by být schopen samostatné práce, ale i spolupráce s jinými. Podstatným předpokladem je také schopnost naslouchání, empatie, sebereflexe a uvědomování si vlastních i cizích hranic a možností. Nesmíme samozřejmě zapomenout ani na předpoklady týkající se znalostí.¹⁸⁾

Cílem krizové intervence by tedy mělo být celkové zlidnění klienta, pojmenování jeho problému, posílení dovedností, které jsou potřebné k řešení krize, dále navrhnout možnosti řešení a účelně problém řešit. Krizovou intervencí nemusí vždy poskytovat pouze profesionálové. V některých případech ji mohou poskytovat také např. dobrovolníci, kteří by ale před tím měli projít školením v dané oblasti.

¹⁷⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007.

¹⁸⁾ VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: univerzita Tomáše Bati, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0.

3 ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V této kapitole uvádím zákon o sociálních službách, protože je nejdůležitějším předpisem, kterým se řídí všechna zařízení poskytující sociální služby, a tím pádem i azylové domy.

Od 1. ledna roku 2007 nabyl účinnosti zákon č.108/2006Sb., o sociálních službách ze dne 14.března 2006. Zákon o sociálních službách se systematicky zabývá sociálními službami. Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvků na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.¹⁹⁾

Zákon o sociálních službách obsahuje také druhy a formy sociálních služeb a úhrady nákladů za poskytování sociálních služeb. Mezi zařízení sociálních služeb patří mimo jiné také azylové domy. Zákon blíže charakterizuje jednotlivé typy zařízení a jejich poskytované služby.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí respektovat lidskou důstojnost. Pomoc musí vycházet z individuálních potřeb, musí působit na osoby aktivně, podporovat jejich samostatnost, usilovat o jejich začlenění do společnosti a motivovat je k činnostem, které vedou k řešení jejich nepříznivé situace. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v takové kvalitě, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv. Podle tohoto zákona azylové domy poskytují na přechodnou dobu ubytování osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylové domy poskytují mimo ubytování také pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.²⁰⁾ Azylové domy patří do skupiny sociálních služeb, které jsou klientům poskytovány za finanční úhradu.

¹⁹⁾ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

²⁰⁾ Tamtéž

Dle mého názoru je v tomto zákonu pro pracovníky azylového domu významná i část o předpokladech pro výkon povolání sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách a pedagogického pracovníka. Všechny tyto kategorie pracovníků jsou zastoupené v azylových domech pro matky s dětmi. Kvalita poskytovaných služeb je totiž závislá i na kvalifikovaných pracovnících, kteří služby nabízejí. U sociálního pracovníka se vedle bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti předpokládá rovněž způsobilost odborná, která je zajištěna vyšším odborným vzděláním nebo vysokoškolským studiem zaměřeným např. na sociální práci, či sociální pedagogiku.

Mimo znalostí a dovedností je podstatná také osobnost pracovníka, který by měl mít určité předpoklady pro práci s lidmi. Měl by být zralou, citově vyrovnanou osobností, která umí komunikovat a jednat s lidmi. Rozhovor je jednou z důležitých metod získání informací. „Rozhovor je základní nástroj pracovníka v pomáhajících profesích.“²¹⁾ Pracovník by měl být empatický, asertivní, svědomitý a zodpovědný, měl by respektovat osobnost klienta, musí se umět rozhodovat a řešit problémy. Tyto stránky jedince nejsou ve výše jmenovaném zákonu zahrnuty. Zákon se zmiňuje také o zjišťování kvality poskytovaných služeb, které je prováděno inspekcí. Tato kvalita je ověřována pomocí standardů kvality sociálních služeb.

3.1 Standardy kvality sociálních služeb

„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“²²⁾

²¹⁾ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86-42936-9. s.15.

²²⁾ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-45-4. s.5.

Standards byly vytvořeny díky spolupráci mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb. Považují se za obecně vyhovující představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální pomoc. Jelikož se standardy vztahují ke všem sociálním službám, jsou vytvořeny všeobecně, a proto si každé zařízení poskytující tyto služby musí standardy přizpůsobit. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo publikaci Průvodce poskytovatele, která má pomoci pracovníkům zařízení sociálních služeb při zavádění standardů do praxe.

Standards kvality sociálních služeb obsahují následující body: ²³⁾

Procedurální standardy:

- Standard č.1- Cíle a způsoby poskytování služeb
- Standard č.2- Ochrana práv uživatel
- Standard č.3- Jednání se zájemcem o službu
- Standard č.4- Dohoda o poskytování služby
- Standard č.5- Plánování a průběh služby
- Standard č.6- Osobní údaje
- Standard č.7- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- Standard č.8- Návaznost na další zdroje

Personální standardy:

- Standard č.9- Personální zajištění služeb
- Standard č.10- Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb
- Standard č.11- Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

²³⁾ *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-45-4.

Procedurální standardy:

- Standard č.12- Místní a časová dostupnost služby
- Standard č.13- Informovanost o službě
- Standard č.14- Prostředí a podmínky poskytování služeb
- Standard č.15- Nouzové a havarijní situace
- Standard č.16- Zajištění kvality služeb
- Standard č.17- Ekonomika

Pro praktickou část práce jsou významné především standardy týkající se ochrany práv uživatele, informovanosti o službě a možnosti podání stížností na kvalitu služeb, které dané zařízení poskytuje. Důležité je také kvalitní personální zajištění služby, které má také vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Významnou částí je i plánování služby a vymezení osobních cílů v individuálním plánování s klientem. V neposlední řadě je pro klienty podstatný také standard, který se zabývá materiálním zázemím.

4 AZYLOVÉ DOMY

Práce je zaměřena na služby azylového domu, proto následující kapitola obsahuje obecný popis zařízení poskytujících azylové ubytování a služby, které svým klientům nabízejí.

Azylové domy představují komplex služeb poskytujících individuální, důstojnou a nepřetržitou pomoc osobám, které se ocitnou v krizové situaci. Plní funkci zařízení, které zachycuje, ubytovává a za pomoci širší spolupráce pomáhá hledat další uplatnění a bydlení pro lidi v nouzi a bez přístřeší. Takové typy zařízení jsou určeny pro muže, ženy a matky s dětmi. Dále napomáhá, dle svých možností, všem těm, kteří se na azylový dům obrátí s žádostí o pomoc. Cílem těchto služeb je pomoci klientům, aby byli schopni řešit samostatně své problémy a stali se nezávislymi na systému sociální pomoci, nebo aby se jejich závislost alespoň minimalizovala.²⁴⁾

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.²⁵⁾

Tento druh služeb si klienti musí hradit sami. Mnoho klientů i široká veřejnost si myslí, že se jedná o jakýsi druh ubytovny, ale není tomu tak. Je nutno zdůraznit, že v těchto zařízeních jsou určitá pravidla, klienti zde mají stanovená svá práva i povinnosti a mohou využívat nejrůznějších nabízených služeb, které by jim ubytovna nebyla schopna poskytnout.

Azylové domy se seskupují ve Sdružení azylových domů- S.A.D. Členy tohoto sdružení jsou jednotlivé azylové domy z celé České republiky. Sdružení se snaží spoluvytvářet celkovou koncepci péče o lidi bez přístřeší. Dalším úkolem S.A.D. je pomoci při zakládání

²⁴⁾ Azylové domy. [online]. Praha: Charita České republiky. 2004. [cit.10.2.2009]. Dostupné na: <http://www.charita.cz/article.asp?nArticleID=304&nDepartmentID=177&nLanguageID=1>.

²⁵⁾ *Sociální služby- způsoby pomoci*. [online]. Praha: MPSV. [cit. 15.2.2009]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=9>.

nových azylových domů. Nabízí možnosti konzultací, stáže a pomoc při přípravě nových zaměstnanců. Aktivně se podílí např. na připomínkování zákona o sociálních službách. Dále se věnuje problematice domácího násilí, spolupracuje s výzkumným ústavem Ministerstva práce a sociálních věcí při zmapování problémů lidí bez domova.²⁶⁾

Tab.1- Azylové domy pro matky s dětmi ve Zlínském kraji

Název poskytovatele	Název zařízení	Počet bytových jednotek
Charita Zlín	Charitní domov pro matky s dětmi v tísní Zlín	10
Charita sv. Anežky Otrokovice	Nový domov Otrokovice	5
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., Vsetín	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.	4
Charita Valašské Meziříčí	Azylový dům pro matky s dětmi	12
Oblastní charita Uherský Brod	Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský brod	7
Petrklíč o.p.s., Uherské Hradiště-Vésy	Petrklíč o.p.s.	8
Oblastní charita Kroměříž	Charitní dům- azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní	26

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb²⁷⁾

²⁶⁾ *Poslání a cíle S.A.D.* [online]. Praha: S.A.D. [cit.10.2.2009]. Dostupné na: <http://www.azylovedomy.bezdomovci.eu/index.php?sekce=tlacitka&id=5&jazyk=cze>.

²⁷⁾ *Registr poskytovatelů sociálních služeb.* [online]. Praha: MPSV. [cit.15.2.2009]. Dostupné na: <http://www.iregistr.mpsv.cz>.

4.1 Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod

Jelikož je tato diplomová práce zaměřena na zjištění kvality poskytovaných služeb v konkrétním azylovém domě pro matky s dětmi v tísní, tato kapitola se bude zabývat informacemi, které se týkají života v tomto zařízení. Pro tento rozbor jsem si vybrala Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě (ADMD), ve kterém jsem měla možnost vykonávat praxi a pracovat ve volném čase jako sociální pracovnice. Azylový dům pro matky s dětmi v tísní úzce spolupracuje s úřady, jako jsou oddělení sociálně právní ochrany dětí, kontaktní místa státní sociální podpory, úřady práce a školy.

„Cílem zařízení je pomoc a podpora uživatelkám a jejich dětem tak, aby byly schopny řešit své problémy a staly se nezávislými na sociální pomoci, a aby zůstaly součástí místního společenství. Azylový dům poskytuje matkám a těhotným ženám, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci, individuální, důstojnou a plánovitou pomoc.“²⁸⁾

V případě naplněné kapacity může zájemkyně o službu podat žádost o ubytování v Azylovém domě pro matky s dětmi osobně nebo telefonicky. V některých případech kontaktuje Azylový dům pro matky s dětmi sociální pracovnice, rodinný příslušník, nebo jiná blízká osoba budoucí klientky a žádá o umístění matky do tohoto zařízení. Důležité však je, aby vždy pracovníci jednali se zájemkyní o službu, a proto je požadováno, aby zařízení kontaktovala sama matka, a tím prokázala, že má sama zájem o tento druh služby a chce pomoci řešit svoji nepříznivou životní situaci. Pracovník vykonávající službu zaznamená zájemkyni pod pořadovým číslem do příslušného dokumentu, kam zapíše i jméno a příjmení zájemkyně, počet a stáří jejích dětí, trvalé bydliště, popis její současné nepříznivé situace, která je důvodem podání žádosti, a pak především kontakt v případě uvolnění místa. Dále je zájemkyně informována o poskytované službě, úhradě za pobyt, jsou jí nabídnuta i telefonní čísla jiných azylových

²⁸⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. s.5.

domů (viz. Příloha P I). Avšak pokud potřebuje matka okamžitou pomoc, je jí k dispozici tzv. pohotovostní pokoj, a to v případě, že není také obsazen.

Rozhodující kritéria pro azylové ubytování: ²⁹⁾

- matka s dětmi nebo těhotná žena se nachází dlouhodobě v nepříznivé sociální situaci. Azylovému pobytu předchází jednání zájemkyně s pracovníci azylového domu.
- matka s dětmi nebo těhotná žena nemohla vyřešit svou situaci v průběhu krizového pobytu, a tak přechází do pobytu azylového.

Opakovaný pobyt:

V odůvodněných případech lze nejdříve po 7 dnech od ukončení azylového ubytování přijmout klientku na opakovaný pobyt, ale pouze v případě jejího bezproblémového předešlého pobytu. Tzn. klientka uhradila vůči zařízení veškeré své dluhy, nebyla agresivní slovně ani fyzicky vůči personálu, nebo vůči ostatním uživatelkám a starala se dobře o své děti.

S každou novou uživatelkou je uzavřena písemná smlouva, která obsahuje adresu poskytovatele služeb, jméno a příjmení klientky, adresu a rodné číslo klientky, jména a datумы narození jejích dětí, předmět smlouvy, druh a rozsah poskytovaných služeb, možnosti ubytování, stravování, fakultativní činnost (jako je např. základní sociální poradenství, odborné poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné a aktivizační činnosti, ale také využívání automatické pračky a zapůjčení elektrospotřebičů, používání televizního přístroje a videorekordéru ve společenské místnosti, zapůjčení literatury z knihovny nebo telefonování z pevné linky Azylového domu pro matky s dětmi v tísní). Dále smlouva obsahuje čas a místo poskytování sociální služby, včetně výše úhrady za tyto služby, povinnosti a práva klientek i poskytovatele této služby, výpovědní důvody a lhůty. Smlouva nabývá platnosti v okamžiku jejího podpisu

²⁹⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. s.9.

oběma stranami- klientkou a poskytovatelem. Většinou je sepsána na dobu šesti měsíců s možností jejího prodloužení až do doby 1roku. Jak vidíme, smlouva je dosti rozsáhlá, a proto je před podpisem konzultována s každou nově příchozí klientkou. Nedílnou součástí smlouvy je také potvrzení o bezinfekčnosti, postup při podávání stížností a domovní řád, který je umístěn v každé bytové jednotce. S klientkou je dále sepsán seznam věcí v jejím osobním vlastnictví, inventář bytové jednotky, ve které bude bydlet a souhlas se zpracováním osobních údajů. Tyto tři dokumenty uživatelka také stvrzuje svým podpisem.

Významná je i sociální anamnéza, která zahrnuje kromě základních údajů o klientce a jejích dětech rovněž státní příslušnost, rodinný stav, údaje o ošetřujících lékařích, odborných lékařích, které navštěvují, kontakty na blízké osoby, na úřady, které klientka navštěvuje a na školy, do kterých chodí její děti, vzdělání a pracovní anamnézu klientky, popis krizové situace, cíle vytyčené klientkou, seznam tzv. nežádoucích osob, které nemají mít do zařízení přístup, nebo zda se jedná dokonce o utajený pobyt. Některé údaje jsou významné především pro statistické zpracování. Druhá část sociální anamnézy je zaměřena na finanční zajištění klientky a jejích dětí, abychom měli možnost posoudit, zda je uživatelka schopna platit úhrady za služby a má-li nárok na některé z dávek (viz. Příloha P II).

Zařízení spolupracuje se sociálně-právní ochranou dětí, proto prvotní povinností matky a zároveň i podmínkou pobytu je řádná a všestranná péče o dítě. Po přijetí do Azylového domu pro matky s dětmi v tísní je písemně kontaktováno příslušné oddělení sociálně právní ochrany dětí a je informováno o pobytu dětí v tomto zařízení.

Každá klientka má stejná práva bez ohledu na národnost, barvu pleti či rasu, víru, vyznání nebo věk. Práva jsou klientkám připomínána již na počátku při sepisování smlouvy o bytování, mají avšak i své povinnosti, které jsou zakotveny v domovním řádu. Při nedodržování domovního řádu je uživatelce napsáno po konzultaci s vedoucí ADMD první písemné napomenutí, které obě strany potvrdí svým podpisem. Při třetím narušení domovního řádu je vedoucí ADMD oprávněna ukončit s uživatelkou smlouvu o ubytování. Situace je komplikovanější z důvodu přítomnosti dětí v azylových domech tohoto typu. Okamžité řešení vyžadují některé krizové situace, které se bohužel občas stávají a mají negativní dopad i na děti klientek. Jedná se například o odchod klientky ze zařízení bez svých dětí, užívání alkoholu či drog u uživatelek, násilí páchané na dětech nebo agrese

mezi klientkami, či napadení personálu, neschopnost klientky postarat se o dítě, či ohrožení vyvolané agresorem zvenčí.

Tab.2- Statistika Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod

Rok	Počet ubytovaných matek	Počet ubytovaných dětí
2000	2	5
2001	20	32
2002	24	35
2003	18	28
2004	25	34
2005	25	29
2006	21	28
2007	23	38
2008	26	48

Zdroj: Kmenová kniha ADMD Uherský Brod ³⁰⁾

Každý den v týdnu je vyhrazen určité činnosti. Pondělí a středa jsou úředními dny, především v těchto dnech si klientky vyřizují úřední záležitosti. Sám personál může poskytnout doprovod na úřady a pomoc při jednání s příslušnými úřady. V pondělí probíhá také schůzka s matkami, kde mohou klientky i personál vyjádřit svůj názor, návrhy nebo stížnosti. Čtvrtek a sobota jsou dny určené pro volnočasové aktivity dětí. V této době mají zaměstnanci pro děti připravený program. Avšak dětem je nabízena také každodenní individuální činnost. Využívají se výtvarné činnosti, pohybové aktivity, námětové hry, stolní a karetní hry, míčové hry, hry na pískovišti a možnosti dalšího vybavení zahrady. Dětem je přes týden nabízena také pomoc při učení a zpracování domácího úkolu, ale to jen v případě, že matky požádají personál o pomoc. Dále jsou do programu zahrnuty sezónní činnosti – malba velikonočních vajíček, pletení pomlázky, vánoční výzdoba

³⁰⁾ Kmenová kniha Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. 2000-2008.

ADMD, výroba upomínkových předmětů, výroba výzdoby na plesy, výroba masek na karnevaly. V neděli probíhá velký týdenní úklid. Samozřejmě klientky i jejich děti mohou kdykoliv přijít za službu konajícím personálem a požádat o pomoc v kterékoli záležitosti.

Každé zařízení typu azylových domů má nastaveny své vlastní požadavky, a proto jsem si musela pro tuto kapitolu zvolit popis jednoho konkrétního zařízení, v němž jsem měla možnost vykonávat praxi a ve kterém bude proveden i výzkum pro tuto diplomovou práci.

4.1.1 Individuální plánování

V dnešní době zaznamenává svůj rozvoj tzv. individuální plánování, na které se klade čím dál tím větší důraz. Na počátku pobytu v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní si každá uživatelka stanovuje svůj dlouhodobý cíl, který je součástí již zmíněné sociální anamnézy. U každé klientky je veden rovněž tzv. individuální plán, kde jsou zaznamenány osobní cíle uživatek, jakým způsobem jich bude dosaženo, termín jejich plnění a jaká jsou případná rizika, která mohou ohrozit splnění cíle (viz. Příloha P III). Tento plán si píše sama klientka s pomocí klíčového pracovníka. Bez stanovení osobních cílů je obtížné zjistit pokroky v řešení klientovy situace. Úkolem klíčového pracovníka je vést klientku při sestavování individuálního plánu. Dalo by se říci, že klíčový pracovník by měl být jakousi oporou pro klientku. Klíčový pracovník je nově příchozí uživatelce přidělen, ale pokud jedna ze stran není se spoluprací spokojena, je možné klíčovou pracovníci vyměnit. Individuální plán se vyhodnocuje po předchozím naplánovaném termínu. Zhodnocuje se nejen to, čeho se podařilo dosáhnout, ale také to, co se nepodařilo. Klíčovou pracovníci jsou pedagogické pracovníce stejně jako sociální pracovníce a pracovníce v sociálních službách (instruktorka). Kromě již zmíněných zaměstnanců tvoří pracovní tým ještě vedoucí ADMD.

Důležité je objevit v tomto plánování smysl a nebrat jej jen jako úřední přítěž. Individuální plánování by mělo zpřehlednit danou situaci, ujasnit si jednotlivé kroky, které pomohou vyřešit klientce její situaci.

4.1.2 Zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami

Služby jsou poskytovány s respektem k Listině základních práv a svobod. Zařízení pracuje na principu respektování důstojnosti člověka, práva na soukromí, na principu důvěry, individuálního přístupu, spoluúčasti a spolurozhodování, na principu vzájemné pomoci, vedení k odpovědnosti a principu bezpečnosti.

Instituce má zájem zjišťovat míru spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami. Děje se tak prostřednictvím schůzek s matkami, rozhovorů, knihy přání a stížností a anonymní schránky.

Schůzka s matkami probíhá jeden stanovený den v týdnu a vede ji službu konající pracovník. Na začátku schůzky se dle dohody určí jedna z klientek, která průběh schůzky zapisuje. Na tomto sezení se mimo organizačních záležitostí probírají přání, podněty a možné stížnosti uživatelů i personálu.

Dále je možné získat informace o spokojenosti s poskytovanými službami díky individuálních rozhovorů s klientkami, pokud uživatelka nechce svoje případné náměty ke zlepšení služeb prezentovat před ostatními matkami na již zmíněné schůzce.

Také do knihy přání a stížností mohou klientky zaznamenat své stížnosti a připomínky. Postup pro vyřizování stížností klientka obdrží již při nástupu na Azylový dům pro matky s dětmi v tísni.

Další z možností, jak se vyjádřit k poskytovaným službám, je využití anonymní schránky, která je stejně jako kniha přání a stížností pro klientky umístěna na lehce přístupném místě a zaručuje tím anonymitu. Každá stížnost, či náměty a připomínky se evidují (viz. Příloha P IV). Akutní stížnosti by měly být vyřízeny do 7 dnů, další do 1 měsíce od podání stížnosti.

V budoucnu chce zařízení zjišťovat spokojenost či nespokojenost s poskytovanými službami prostřednictvím nově vytvořeného anonymního dotazníku, který by měla obdržet každá klientka v určitém časovém odstupu při svém příchodu na ADMD a při odchodu z tohoto zařízení. Dle mého názoru tento dotazník usnadní klientkám vyjádřit se k danému problému.

4.1.3 Postoje poskytovatele ke službám

„Oblastní charita Uherský Brod je nestátní nezisková organizace, která své služby poskytuje od roku 1992. Zřizovatelem je Arcidiecézní charita Olomouc. Charita Uherský Brod je součástí organizace Charity České republiky.“³¹⁾

Postupně vznikala jednotlivá zařízení, která jsou součástí Oblastní charity Uherský Brod. Svými poskytovanými službami reaguje na aktuální situaci v regionu Uherskobrodsko, a tím se snaží zajistit nejvhodnější pomoc lidem, kteří ji potřebují. Jde o pomoc nemocným, starým lidem, lidem bez přístřeší, matkám s dětmi, osobám se zdravotním či mentálním postižením a pomoc sociálně slabým. Charita Uherský Brod provozuje krizové centrum, stacionáře, přechodná ubytování, domovy pro trvalý pobyt, centra využití volného času, domácí péči. Důležitou součástí je humanitární pomoc do zahraničí.

Obr.1 – Logo Charity České republiky



Vedení jednotlivých organizací je delegováno na vedoucí těchto zařízení. Vedoucí se snaží zajistit spokojenost uživatelů s danými službami a neustále tyto služby zlepšovat podle vzniklé situace. Personál Azylového domu pro matky s dětmi v tísni se klientkám snaží vždy pomoci vlastními silami, nebo pomoc zprostředkuje u odborníků. Své schopnosti a dovednosti si zdokonaluje nejen studiem na vysokých školách, ale také účastí na různých kurzech a přednáškách. Služba je nabízena bez ohledu na vyznání,

³¹⁾ Výroční zpráva 2007. Uherský Brod: Oblastní charita Uherský Brod. 2008.

ke každému klientovi se přistupuje individuálně. O potřebnosti služby azylového domu svědčí fakt, že zařízení je celoročně naplněno.

Uspořádání jednotlivých pokojů je dáno architektonickou dispozicí budovy, která pochází z 2. poloviny 19. století, jedná se tedy o starší budovu. Tato skutečnost je nevýhodou tohoto zařízení, díky tomu jsou některé bytové jednotky větší a jiné příliš malé. Také personál nemá své zázemí a všechno potřebné nemá ve svém dosahu. Avšak materiální vybavení se začíná zdokonalovat, minulý rok se podařilo získat finanční prostředky na nový nábytek do některých pokojů pro klientky. Jako výhodu vidím aktivní zapojování dětí a matek do různých aktivit (viz. Příloha P V). Pro matky jsou pořádány různé besedy, přednášky a resocializační programy. Pro klientky je jistě pozitivní rovněž malý kuchyňský kout na každém pokoji a vlastní sociální zařízení. Toto je velmi důležité, neboť matky jsou zde ubytovány i s mladšími dětmi, které potřebují stálý dohled.

Každá klientka je seznámena při příchodu s možností podání stížností v ADMD. Stížnost může řešit také samotný ředitel Oblastní charity, pokud klientky nejsou spokojeny s řešením, které navrhly pracovnice ADMD. Stížnosti uživatelů jsou pro poskytovatele hodnotnými informacemi. Díky nim může poskytovatel neustále zlepšovat kvalitu služeb, které nabízí. Stížnosti nejsou jen zdrojem negativních zpráv, proto jsou klientky ADMD Uherský Brod vybízeny, aby své návrhy a stížnosti vyjádřily a jsou za připomínky vždy kladně hodnoceny.

Sami pracovníci se snaží zkvalitňovat služby a prostředí, ve kterém se klientky nacházejí. Zařízení připravuje dotazník, který bude mít za úkol zjistit spokojenost uživatelů s nabízenými službami, a tím získá zpětnou vazbu potřebnou pro zlepšování služeb.

5 TYPY KLIENTŮ AZYLOVÉHO DOMU

Podle statistických údajů jsou více ztrátou bydlení ohroženi muži než ženy. Menší podíl žen bez domova se vysvětluje tím, že ženy jsou více zaměřeny na mezilidské vztahy.³²⁾

Existuje několik příčin, proč lidé přicházejí o své bydlení. Často jde o nedostatek financí, který je způsobený ztrátou zaměstnání, nebo nemožností najít vyhovující práci. Musíme si přiznat, že největší problematikou jsou finanční prostředky. I pokud jsou někteří klienti v azylových domech schopni financovat si bydlení, není pro ně dostatek sociálních bytů. V azylových domech pro matky či ženy je jednou z významných příčin také domácí násilí, které je na nich pácháno. To vede k opuštění jejich domova a nutností budovat si své zázemí jinde. Bohužel oběti domácího násilí nemají u nás dostatečnou podporu.

V azylovém domě můžeme najít několik typů klientů. Nyní bych se v této kapitole pokusila jednotlivé typy zmapovat a blíže popsat.

Dobrovolný klient

Prvním typem je klient, který přichází do tohoto zařízení zcela dobrovolně, službu sám vyhledal, nebo požádal o pomoc při hledání vhodného řešení své situace, např. sociální odbor. Chce aktivně řešit svoji nepříznivou životní situaci, spolupracuje s pracovníky azylového domu i s jinými organizacemi.

Nedobrovolný klient

Oproti prvnímu typu klienta je uživatel v zařízení nedobrovolně. Většinou je do azylového domu odeslán oddělením sociálně právní ochrany dětí, nebo jiným úřadem. Sám klient v těchto případech nemá zájem o tento druh pomoci. Často se jedná o jedince, kteří by

³²⁾ MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002X.

jinak mohli mít konflikt se zákonem, např. jde-li o nedostatečnou péči o děti. Proto např. Azylový dům pro matky s dětmi v Uherském Brodě dbá na to, aby zájemkyně o službu toto zařízení kontaktovaly samy a nebyly odesílány pouze sociálním odborem. Tím pádem se alespoň částečně zjistí, zda o pomoc mají matky skutečně zájem. Tito klienti často mívají problémy s dodržováním pravidel a hranic na azylovém domě.

Osoba závislá na alkoholu nebo drogách

V azylových domech musíme počítat i s těmito typy klientů, bohužel i v zařízeních určených pro matky s dětmi. Tito klienti bývají nespolehliví při řešení své situace. Je třeba velká míra trpělivosti při jednání s nimi. Myslím si, že důležité je také jasné stanovení pravidel, protože užívání drog i alkoholu je v těchto zařízeních zakázáno a je rovněž jednou z příčin ukončení smlouvy o ubytování.

Agresivní klient

Tento typ klienta je velmi nevyzpytatelný. Je třeba si všimnout možných varovných signálů. Avšak z vlastní zkušenosti mohou říci, že často nejsou ani žádné viditelné signály přítomny a jedná se o náhlý „zkrat“ v chování. V některých případech bývá agresivita podpořena právě díky používání alkoholu nebo drog.

Oběti domácího násilí

Považuji za nutné zmínit se také o problematice domácího násilí. Podle statistiky Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod z roku 2008 bylo z celkového počtu dvaceti šesti klientek osmnáct uživatelů obětmi domácího násilí, které na nich bylo páčáno ze strany manžela či přítele. V některých případech docházelo také k násilí na dětech klientek, a to především psychickému týrání jako například nadávky a ponižování. Pomoc obětem domácího násilí poskytuje u nás centrum Magdala se sídlem v Praze, které se specializuje na utajené pobyty.

5.1 Problematika domácího násilí

Služeb azylového domu mohou využívat ženy, které se necítí ve svém domě v bezpečí a nemají se na koho obrátit, nebo z jakéhokoliv důvodu nechtějí využít nabízené pomoci ze strany svého blízkého okolí. V některých případech jim jejich příbuzní nemohou pomoc poskytnout, neboť se sami nachází v nepříznivé situaci. Domácí násilí je jednou z nejrozšířenějších forem agrese. Nezávisí na věku, vzdělání, materiálním zázemí, profesi, sociokulturní úrovni, náboženskému vyznání ani národnosti.

Pod pojmem „domácí násilí“ se většinou rozumí stupňující se opakované násilí fyzické, psychické či sexuální povahy mezi manželi nebo partnery. Domácí násilí má několik znaků- opakování, stupňování se (stupňování násilí i časově častěji), bývá stranou společenské kontroly, v neposlední řadě jsou jasně ve vztahu dány mužské a ženské role.³³⁾ Proto mezi domácí násilí nezahrnujeme jednorázové incidenty.

1.1.2007 nabyt účinnosti zákon č.135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím. Tento zákon je přelomový v tom, že zavedl možnost vykázaní agresora ze společného bydlení a zákaz vstupu do něj. Důležitým pilířem v tomto zákonu je policie České republiky, která dále úzce spolupracuje s intervenčními centry a organizacemi nabízejícími sociální služby.

Lze-li se na základě zjištěných skutečností domnívat, že by mohlo dojít k ohrožujícímu útoku proti životu, zdraví, svobodě nebo lidské důstojnosti, je policie oprávněna násilníka vykázat ze společného bytu. Doba vykázaní trvá 10dnů. Tuto dobu nelze zkrátit ani se souhlasem napadené osoby.³⁴⁾ V mnoha případech se oběti domácího násilí vrací zpět k agresorům, proto je v tomto případě chráněna alespoň po dobu deseti dnů a může si za pomoci odborníků promyslet další kroky, které jí pomohou v řešení její situace.

³³⁾ BUSKOTE, A. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1786-6.

³⁴⁾ Zákon č.135/2006 Sb. na ochranu před domácím násilím.

Významným prvkem jsou rovněž již zmíněná intervenční centra, která jsou určena osobám ohroženým domácím násilím. V případě vykazání agresora ze společného obydlí předá policie ČR rozhodnutí o vykazání intervenčnímu centru, a to nejpozději do 48 hodin. Ohrožená osoba, která chce tento problém řešit, se může na centrum také obrátit sama. Tyto služby jsou poskytovány bezplatně.³⁵⁾

V převážné většině násilí v rodině páchají muži na ženách nebo rodiče na dětech. Domácí násilí páchané na mužích je neprozkoumaná oblast a názory odborníků se v této oblasti liší. Policejní statistiky ukazují, že asi 10% mužů bylo oběťmi násilí.³⁶⁾ Ale můžeme předpokládat, že těchto případů může být daleko více, neboť muži se s těmito zkušenostmi obávají svěřit.

5.1.1 Děti a domácí násilí

Je-li dítě soustavně týráno, má to na jeho budoucí vývoj značný vliv. Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte, v literatuře označovaný jako Child Abuse and Neglect (CAN), je definován jako poškození fyzického, psychického i sociálního stavu a vývoje dítěte, které vzniká v důsledku jakéhokoli nenáhodného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, které je v dané společnosti hodnoceno jako nepřijatelné. Do syndromu CAN jsou zahrnuty následující kategorie: psychické a fyzické týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání, šikanování, systémové týrání, sekundární viktimizace a Münchhausenův syndrom. Společným jmenovatelem všech těchto jevů je, že dítěti se ubližuje, že dítě psychicky či fyzicky trpí a že je ohrožován jeho další vývoj. Dále je užíván pojem syndrom CSA (Child Sexual Abuse), kterým se označuje sexuálně zneužitá dítě.³⁷⁾

³⁵⁾ Zákon č.135/2006 Sb. *na ochranu před domácím násilím*.

³⁶⁾ BUSKOTE, A. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1786-6.

³⁷⁾ DUNOVSKÝ, J., DYTRYCH, Z. a kol. *Týrané, zneužívané a zanedbávané děti* Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN 80-7169-192-5.

Děti trpí násilím v rodině vždy, i když nejsou samy přímo napadeny, ale jsou svědky domácího násilí, které je páčáno na jiném členu rodiny, většinou na matce. Ve velké většině nezůstávají děti pouze svědky násilí, ale stávají se také oběťmi. Stejně jako dospělí i děti potřebují pomoc, aby překonaly negativní zážitky z domácího násilí. Tuto pomoc nabízejí také azylové domy, a to buď samy, nebo zajistí pro pomoc dítěti odborníka.

Děti mohou trpět úzkostmi, nespavostí, zvýšenou bázlivostí, nebo naopak agresivitou. Mnohé děti si nesou následky domácího násilí po dlouhou dobu. Hrozí zde riziko, že chlapci převezmou vzor např. po násilném otci a sami budou v budoucnosti násilníky. Dívky se naopak samy mohou stávat v budoucnu oběťmi domácího násilí. V některých případech se děti, které byly svědky domácího násilí, naučí tento způsob přijmout jako jediný prostředek, jak udržet poslušnost.

Při práci s dětmi je vhodné použít např. metodu arteterapie. Arteterapie pomáhá dítěti vyjádřit se díky kreslení. Je vhodné obrázky s dětmi rozebrat, a tím zjistit bližší informace, co dítě trápí.³⁸⁾ Dítě může své pocity projevit také při muzikoterapii. Je možné a vhodné tyto metody prolínat. Také v ADMD Uherský Brod se děti mohou účastnit muzikoterapie, kde vyjadřují své pocity díky hudbě, účastní se rovněž relaxačních technik a své dojmy poté znázorňují pomocí kreslení obrázků.

³⁸⁾ CONWAYOVÁ, H. *Domácí násilí: příručka pro současné i potencionální oběti*. Praha: Albatros, 2007. ISBN 978-80-00-01550-7.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ÚVOD DO PRAKTICKÉ ČÁSTI

Praktická část této diplomové práce je zaměřena na zjištění spokojenosti se službami, které jsou poskytovány matkám a jejich dětem v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod.

První kapitola praktické části se zabývá stručnou charakteristiku zařízení, ve kterém byl výzkum proveden. Tento oddíl obsahuje popis vzniku Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod, kapacitu zařízení, celkové uspořádání, úhrady za služby a možnosti využití pomoci, které tento konkrétní azylový dům nabízí.

Následující kapitola se věnuje popisu zvolené metodiky výzkumu, která v sobě zahrnuje výzkumný problém, cíl výzkum, výzkumný vzorek, druh a metody výzkumu a jejich vyhodnocení.

Další části se věnují samotnému vedení a vyhodnocování výzkumu. Sběr dat pro výzkum probíhal ve dvou fázích. V první etapě byly uskutečňovány rozhovory s klientkami Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod, ve druhém stádiu bylo stejnými klientkami prováděno škálování.

Následující část vyhodnocuje výsledky výzkumu, které byly získány při vedení rozhovorů. V další kapitole je shrnutí výsledků rozhovorů podpořeno metodou škálování a vyhodnoceno pomocí sloupcového grafu.

7 MÍSTO PROVEDENÍ VÝZKUMU

Tato kapitola se zaměřuje na stručný popis zařízení, ve kterém byl výzkum proveden. „Služba Azylového domu pro matky s dětmi v tísní byla zřízena na základě vzniklé potřeby v roce 2000 rekonstrukcí bývalé tzv. Zvláštní školy. Na rekonstrukci se významným způsobem podílela Nadace Civilia, pracovníci charity a sponzoři. Služba vhodným způsobem doplnila scházející formu služeb v regionu Uherskobrodská. Provoz Azylového domu pro matky s dětmi v tísní byl zahájen 9.listopadu 2000.“³⁹⁾ Azylový dům patří pod Oblastní charitu Uherský Brod.

Obr.2- Logo Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod



„Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v krizové nebo nepříznivé životní situaci, kterou nezvládají vyřešit vlastními silami. Zařízení poskytuje individuální a důstojnou pomoc a podporu uživatelkám tak, aby byly

³⁹⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. s.4.

schopny řešit samostatně své problémy a staly se nezávislými na sociální pomoci, aby zůstaly součástí místního společenství a nadále mohly vést plnohodnotný život.“⁴⁰⁾

Kapacita zařízení je 6 bytových jednotek s kuchyňským koutem, WC a koupelnou, 1 pohotovostní pokoj- celkem 21 lůžek s možností přistýlky. Pokoje jsou uzamykatelné, jsou vybaveny základním zařízením, jako je nábytek, lednice, mikrovlnná trouba, vařič a základní nádobí. Inventurní seznam je nedílnou součástí smlouvy.

Klientky mohou užívat kočárkárnu, prádelnu, společnou kuchyň, společenskou místnost, dětskou hernu, zahradu (viz Příloha P VI). Pracovníci mají dále přístup do instruktorny, kanceláře vedoucích, úklidové místnosti, skladu, ale také na půdu a do suterénu azylového domu. Tyto prostory jsou uzamykatelné a klientu sem nemají neomezený přístup.

V případě přijetí na azylový pobyt je doba pobytu až 6 měsíců, zpravidla doba pobytu nepřevyšuje 1 rok. Úhrada za ubytování činí za ženu bez dětí, či těhotnou ženu 100Kč/den, za matku s dětmi 70Kč/den za matku a 40Kč/den za dítě. Klientky si dále hradí telefonické hovory a také stravu, která je v případě nutnosti dovážena z charitní kuchyně.

Obr.3- Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod



⁴⁰⁾ TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. s.4-5.

8 ZVOLENÁ METODIKA VÝZKUMU

Výzkumný problém

Jaká je kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě?

Jak jsou klientky spokojeny se službami v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě?

Cíl výzkumu

Cílem této práce je posoudit spokojenost či nespokojenost uživatelky s nabízenými službami v konkrétním Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě. Získané výsledky výzkumu mohou danému zařízení pomoci zmapovat situaci, která se týká spokojenosti nebo naopak nespokojenosti klientek v tomto zařízení.

Druh výzkumu

Pro práci jsem zvolila smíšený druh výzkumu. Díky kvalitativnímu druhu výzkumu bych chtěla získat potřebné informace a daný problém zkoumat do hloubky. Výzkum je podpořen také kvantitativním druhem výzkumu.

Výzkumný vzorek

Vzorek tvoří klientky Azylového domu pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě. Toto zařízení je spravováno Oblastní charitou Uherský Brod. Azylový dům pro matky s dětmi, ve kterém byl výzkum proveden, má omezenou ubytovací kapacitu, proto byl využit totální výběr vzorku. Což znamená, že do výzkumu bylo zařazeno pět klientek, které byly ubytovány v tomto konkrétním zařízení.

Klientky byly předem informovány o prováděném výzkumu a podaly souhlas s uskutečněním tohoto výzkumu. Některé z klientek rovněž souhlasily s nahráváním jejich rozhovoru na kazetový magnetofon.

Výzkumné metody

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který je určený klientkám, které dočasně bydlí v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Tuto metodu jsem zvolila proto, že lze tímto způsobem získat potřebné kvalitní informace. Otázky byly dány předem, avšak bylo možné je doplňovat během rozhovoru, aby klientky své odpovědi mohly objasnit.

Výzkum byl podpořen metodou posuzovací škály, což společně s rozhovorem zajistí validitu dat.

Vyhodnocení kvalitativního výzkumu

Rozhovor byl převeden z mluveného projevu do projevu písemného. V další fázi jsou odpovědi klientek rozděleny do kategorií a vyhodnocovány dle jednotlivých kategorií. Pod každou otázkou je uvedena tabulka se stručnou charakteristikou odpovědí každé klientky. Odpovědi jsou poté vyhodnoceny slovním vyjádřením, přičemž výroky samotné jsou podpořeny přímo výpověďmi klientek uvedenými kurzívou.

Při metodě škálování klientky hodnotily určité jevy určením polohy na posuzovací škále. Metoda škálování podpoří samotný rozhovor klientek a společně s rozhovorem zajistí validitu dat.

9 SBĚR DAT PRO VÝZKUM

Sběr dat potřebných k výzkumu probíhal ve dvou fázích.

První fáze:

V první fázi jsem navštívila klientky Azylového domu pro matky s dětmi v tísní, abych získala jejich souhlas s vedením rozhovorů, které byly potřebné pro realizaci daného výzkumu. Klientky byly seznámeny s tematikou diplomové práce a možností využití těchto získaných dat pro další rozvoj služeb v tomto konkrétním zařízení.

Po teoretických informacích byl s každou z pěti klientek veden rozhovor v jejich ubytovací jednotce. Dvě klientky ale projevíly přání vést rozhovor bez použití kazetového magnetofonu, což vedlo k nutnosti přímého převedení jejich mluveného projevu do projevu písemného. Důvodem byl jejich pocit, že mají problémy se vyjádřit, nebo potřebují pro zodpovězení otázky více času na přemýšlení. Tři klientky souhlasily, že se vyjádří k dané problematice na kazetový magnetofon. Proto bylo poté nutné převést tyto rozhovory z nahrávky do písemné podoby.

Druhá fáze:

V druhé etapě výzkumu byly klientky požádány, aby se k dané oblasti vyjádřily ještě metodou škálování, kdy uživatelky na posuzovacích škálách hodnotily jednotlivé jevy prostřednictvím určení polohy na stupnici. Klientky posuzovaly tyto jevy známkami jako ve škole: 1 – 5, 1- velmi se mi líbí, 5 – vůbec se mi nelíbí. Metoda škálování byla uskutečněna až po provedení rozhovorů.

10 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Vyhodnocení rozhovorů s klientkami azylového domu

Odpovědi klientek jsou rozděleny do kategorií a vyhodnocovány dle jednotlivých kategorií. Pro lepší přehled jsou v tabulce uváděny stručné odpovědi jednotlivých klientek, se kterými byl veden rozhovor. Odpovědi jsou poté vyhodnoceny slovním vyjádřením, přičemž výroky samotné jsou podpořeny přímo výpověďmi klientek uvedenými kurzívou.

10.1 Důvody přijetí

1. Co bylo důvodem Vašeho přijetí do Azylového domu pro matky s dětmi Uherský Brod (dále jen ADMD)?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Fyzické násilí ze strany partnera.
Respondent číslo 2	Rozvod s manželem.
Respondent číslo 3	Výpověď z pronájmu.
Respondent číslo 4	Psychické týrání ze strany manžela.
Respondent číslo 5	Nedostatek financí a nemožnost najít si bydlení.

V roce 2008 bylo do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě přijato dvacet šest klientek, z toho osmnáct uživatelék bylo přijato z důvodu domácího násilí, které bylo na nich pácháno ze strany přítele nebo manžela. I v případě nynějšího složení klientek v tomto zařízení je převážná většina přijata z důvodu domácího násilí. Jedná se o násilí fyzické. „*Přítel mě občas praštil, potom mě ale několikrát zmlátil. Viděl to i můj*

syn, kterého mám z předchozího vztahu. Proto jsem se rozhodla odejít.“ Vyskytuje se ale i násilí psychické, které je více skryté a hůře rozpoznatelné. *„Manžel chodil do práce, já byla doma s dcerou. Zakazoval mi přístup k penězům. Bydleli jsme na samotě. Nedovoľoval mi chodit ani ke kamarádkám.*“ Také v případě respondentky číslo 2 šlo o psychické týrání ze strany manžela, aniž by si to klientka zpočátku uvědomovala. *„Manžel pil a potom byl žárlivý, nadával mi.*“ V dalších případech jde především o nedostatek financí v kombinaci s nemožností najít si uspokojivé bydlení. Jak se ukázalo, v regionu Uherskobrodsko je nedostatek sociálních bytů. Na přidělení bytu čekají klientky i jeden rok. V některých případech jim byt přidělen ani není. *„Mám podanou žádost o byt, ale nejsem z Brodu, tak nemám na byt nárok.*“

10.2 Dostupnost azylového domu

2. Jak jste se o ADMD v Uherském Brodě dozvěděla?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Kamarádka věděla o této možnosti.
Respondent číslo 2	Pracovnice sociálního odboru nabídla tuto pomoc.
Respondent číslo 3	Již dříve zde byla ubytována.
Respondent číslo 4	Sama klientka věděla o zařízeních azylového domu.
Respondent číslo 5	Pracovnice v jiném azylovém domě nabídla toto zařízení.

O možnosti azylového domu informují klientky sociální pracovnice ze sociálních odborů. *„O ubytování na azylovém domě mi řekla paní ze sociálky. Dala mi telefony na azylové domy v okolí.*“ Může se jednat také o sociální pracovnice z jiného azylového domu, kde klientka bydlela a byla jí zde ukončena smlouva. *„O tomto azylovém domě mi řekly pracovnice azyláku, kde jsem dřív bydlela. Už jsem tam byla rok a musela jsem*

se vystěhovat.“ Klientky se samy mohou dovědět o variantě využít azylové ubytování na internetových stránkách. Informace se šíří také mezi příbuznými a kamarády. „Tuto možnost mi navrhla kamarádka, její dcera studuje něco jako sociální práci a měla tady praxi.“ O zařízení tohoto typu se potencionální klientky začnou zajímat většinou až mají konkrétní problém, který nemohou vyřešit vlastními silami. Povědomí veřejnosti o práci azylových domů je v tomto směru spíše malé.

3. Za jak dlouho po projevení zájmu o tuto službu jste byla do ADMD přijata?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Asi do týdne po podání žádosti.
Respondent číslo 2	Tak za 3 měsíce po podání žádosti.
Respondent číslo 3	Ihned na pohotovostní pokoj.
Respondent číslo 4	Asi do měsíce po podání žádosti.
Respondent číslo 5	Za 4 měsíce po podání žádosti.

V případě krizové situace se snaží personál ubytovat klientku ihned, nebo jí nabídnout alespoň dočasné ubytování, než najde pro užívatelku jiné vhodnější ubytování. „Měla jsem štěstí. Byla jsem ubytována hned na ten malý pokoj. A jak se uvolnil větší, tak jsme šly tam. Jinak bych byla i s děckama asi na ulici, nebo někde na ubytovně.“ Zájemkyně o službu jsou zapisovány do pořadníku. „Nastoupila jsem asi za měsíc potom, co jsem si volala, jestli je tu volné místo. Někdo mi říkal, že se na místo čeká i delší dobu.“ Pokud se klientka nachází v tíživé situaci, kterou musí řešit ihned, nejčastěji se jedná o případy domácího násilí, je ubytována přednostně. „Nastěhovali jsme se asi do týdne, než jsem si ještě stačila všechno vyřídit, co jsem chtěla. Bylo to docela rychlé.“ Pokud situace nevyžaduje okamžité řešení, je klientka zapsána do pořadníku. V některých případech se čeká na ubytování déle, což je dáno možností prodloužení smlouvy na 1rok, ve výjimečných případech i déle. A nutností přijmout akutní případy. „Zavolala jsem si docela brzo, než jsem musela odejít

z minulého azyláku. Víím, že se dlouho čeká. Takže jsem se ubytovala tak za 4 měsíce.“ Významné jsou pro personál informace, které jim poskytne sama žadatelka o službu. Především se jedná o sdělení týkající se domácího násilí a možnosti stávajícího ubytování pro sebe a děti. Na základě tohoto oznámení personál o ubytování rozhodne. *„Nastěhovala jsem se asi tak za 3 měsíce po podání žádosti. Měli jsme zatím, kde bydlet. Tak se to dalo zvládnout.“*

10.3 Opakovaný pobyt

4. *Byla jste již dříve ubytována v jiném azylovém domě?*

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Ano, toto je druhý azylový dům.
Respondent číslo 2	Ne, toto je první ubytování v azylovém domě.
Respondent číslo 3	Již dříve byla ubytována v azylovém domě v Uherském Brodě.
Respondent číslo 4	Ne, tento pobyt je první.
Respondent číslo 5	Ano, toto je třetí azylový dům.

Jak můžeme vidět, klientky se do azylových domů v některých případech vrací, nebo vystřídají více azylových zařízení. Především v případě domácího násilí se některé ženy ke svým manželům i několikrát vrátí zpět. *„Už jednou jsem v azylovém domě byla. To když mě partner zmlátil, ale pak jsem se k němu vrátila. Chtěla jsem mu dát ještě šanci.“* Najdou se i klientky, které prošly již několik azylových zařízení. *„V předchozím azyláku mi skončila smlouva. Byt jsem zatím nedostala, na pronájem nemám. Když všechno poplatím, moc mi toho nezbude.“* Některé klientky se vrací i do azylového domu v Uherském Brodě, aby si vyřešily svoji nepříznivou situaci a dočasně našly ubytování. *„Asi před rokem jsem byla tady ubytována. Pak jsme bydleli v podnájmu, majitel nás vyhodil, i když smlouva nám ještě nekončila.“*

5. V čem se jiný Azylový dům (či azylové domy) lišil od ADMD v Uherském Brodě?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Menší počet klientek, a tím větší zájem personálu.
Respondent číslo 2	Neodpovídala na tuto otázku.
Respondent číslo 3	Zvýšily se platby za pronájem, lepší nábytek na pokojích.
Respondent číslo 4	Neodpovídala na tuto otázku.
Respondent číslo 5	V podstatě je to stejné, snad jiné platby.

Azylové domy se řídí zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, proto jsou nabídky služeb většinou podobné. Mohou si ale samy určit výši plateb za ubytování a za služby. „Myslím, že je to asi všude podobné. Jen někde se platí třeba za pračky a televizi na pokoji. Tady ne.“ Samotný azylový dům v Uherském Brodě prošel několika změnami. Snaží se např. o lepší materiální vybavení, vzdělávání pracovníků. „Vím, že když jsem tu byla posledně, tak se platilo za pračky. Na některých pokojích je nový nábytek.“ I když je azylový dům v Uherském Brodě pro menší počet klientek, můžeme vnímat tento fakt jako pozitivní. „V některých zařízeních je víc maminek, tady je to takové domácí. V některých věcech nemusím chodit na sociálku do města, pomůžou mi pracovnice přímo tady v azyláku.“

10.4 Očekávání

6. Co jste od pobytu v ADMD Uherský Brod očekávala?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Ubytování.
Respondent číslo 2	Ubytování.
Respondent číslo 3	Hlavně dočasné ubytování.

Respondent číslo 4	Zklidnění situace.
Respondent číslo 5	Pomoc s finančním zajištěním, hledání bytu.

Většinou klientky očekávají ubytování, především ty, které jsou ubytovány v azylovém domě poprvé. „*Chtěla jsem mít hlavně střechu nad hlavou. Nevím, kam jít bychom šli.*“ Klientky nemají předem dostatečné informace o poskytovaných službách, které azylové domy nabízí. Prioritní je pro ně především možnost ubytování. „*Očekávala jsem ubytování, nevěděla jsem, s čím vším mi ještě můžou pomoci.*“ Uživatelky, které prošly více takovými, zařízeními jsou lépe informované o poskytovaných službách. „*Chtěla bych pomoc při vyřizování dávek a pomoc při hledání bytu.*“ Oběti domácího násilí se snaží najít prostředí, které jim umožní celkové zklidnění situace. „*Kromě ubytování jsem chtěla pro sebe a děti klidnější prostředí.*“

7. Co od ADMD očekáváte teď?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Pomoc při hledání práce, lékařů a škol pro děti.
Respondent číslo 2	Pomoc s rozvodem.
Respondent číslo 3	Pomoc při hledání bydlení.
Respondent číslo 4	Pomoc při jednání s úřady.
Respondent číslo 5	Pomoc s finanční situací.

Klientky přicházejí do azylového domu poměrně neinformované. Akutní je pro ně ubytování, až postupem času klientky zjišťují, co všechno je potřebné vyřídit a jaké služby kromě ubytování mohou využít ony a jejich děti. S každou příchozí užívatelkou je pročtena smlouva, ve které jsou uvedeny nabízené služby. Informace si klientky vyměňují také mezi sebou. „*Teď vím, že můžu pracovníky požádat skoro o cokoli, že mi poradí nebo doporučí, kam se obrátit. Momentálně je důležité jednání se soudy, sepisování žádostí.*“ Azylový

dům ale chce na klientkách iniciativu a samostatnost. Jako příklad bych uvedla, že personál nabídne pomoc při sepsání žádosti o byt nebo žádosti o práci, ale práci si klientky musí hledat samy. *„Teď bych potřebovala pomoc při hledání nějaké práce. Také máme daleko školu pro děti a doktory. Moc se tady ještě nevyznám, takže budu chtít pomoc i s tímto.“* Musíme si přiznat, že nejaktuálnější je oblast financí. Azylový dům odkazuje klientky na sociální odbory, aby tuto problematiku pomohly vyřešit. Některé okruhy z oblasti financí řeší sám azylový dům. *„Chtěla bych pomoci při vyřizování dávek a splácení dluhů.“* Samozřejmě nalézt si trvalé bydlení stále zůstává nejpodstatnějším úkolem každé klientky. *„Chtěla bych asi pomoc při hledání nějakého bydlení.“*

10.5 Materiální vybavení

8. Jak jste spokojena s vybavením společných prostor?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Nespokojenost s vybavením hřiště.
Respondent číslo 2	Nefunkční nábytek ve společenské místnosti.
Respondent číslo 3	Větší pestrost barev na chodbách.
Respondent číslo 4	Nedostatky na hřišti.
Respondent číslo 5	Nemá žádné připomínky.

Největší rezervy vidí klientky v prostorách zahrady. *„Moc se mi nelíbí hřiště, nejsou tam žádné kolotoče nebo houpačky pro děti, ani pískoviště není nejlepší.“* Prostory zahrady by mohly být upraveny rovněž pro matky dětí. Jiná klientka uvedla: *„Na zahradě by nebylo špatné zastřešení a nějaké posezení. Celkově by chtělo hřiště upravit pro děti.“* Azylový dům se snaží postupně vybavit své prostory, aby se v něm klientky cítily co nejlépe, např. novým nábytkem, pestrostí barev na chodbách. *„Teď už se mi to zdá lepší. Je tu nová televize ve společenské místnosti. Ale nábytek ve spoldě se mi moc nelíbí. Nejdou třeba zavírat skříně.“* Klientky interpretovaly také názory svých dětí. *„Mně se zdá vybavení*

společných prostor docela v pohodě. Možná by se měly více obměňovat nástěnky. Vím, že děcka kdysi říkaly, že by mohlo být na chodbách víc květin a víc barev. Že jsou asi takové tmavší.“

9. Jak jste spokojena s vybavením pokojů?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Klady jsou kuchyňský kout na pokoji a sociální zařízení.
Respondent číslo 2	Pokoj je prostorný, dostatek úložného prostoru.
Respondent číslo 3	Možná by byl lepší větší pokoj.
Respondent číslo 4	Starší nábytek na pokoji.
Respondent číslo 5	Nemá žádné připomínky, snad koberec na pokoji.

V některých bytových jednotkách je i nadále starší nábytek. Výměna nábytku probíhá postupně. *„S vybavením jsem docela spokojena, zbytek se dá půjčit. Jen máme starý nábytek na pokoji. Viděla jsem, že někde je nový, ale to zase tak nevádí.“* Z důvodu nestejně velkých a vybavených bytových jednotek odpovídala každá klientka z hlediska pohledu na svůj pokoj. *„Z pokoje jsem nadšená, je velký a prostorný, mám kam dát své věci. Líbí se mi vana v koupelně. Někde jsou jen sprchy.“* Pokoje nejsou stejně velké, což je dáno architektonickou strukturou, jeden z pokojů má sociální zařízení na chodbě v druhém patře. *„Máme docela malý pokoj a málo prostoru na ukládání věcí. Děti jsou už velké a potřebují víc místa.“* Jako klad je u klientek hodnocen především kuchyňský kout a sociální zařízení na pokoji. *„V některých azylových domech není koupelna a kuchyňka na pokoji. To se mi tady líbí.“* Klientky mají také individuální požadavky. *„Pokoj se mi líbí, jen by byl dobrý koberec na pokoji, aspoň nějaký malý. Syn si totiž většinu času hraje na zemi.“*

10. Co byste chtěla změnit či vylepšit v souvislosti s materiálním vybavením?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Lepší vybavení hřiště a nábytek na pokoji.
Respondent číslo 2	Nový nábytek ve společenské místnosti.
Respondent číslo 3	Zastřešení nad zadním vchodem.
Respondent číslo 4	Lépe zařídit hřiště.
Respondent číslo 5	Televize na každý pokoj.

Největší nedostatky vidí klientky, jak už bylo řečeno, ve vybavení hřiště. „*Největší změnu by chtělo právě asi hřiště. Více atrakcí pro děti, koloběžky a kola pro větší děti.*“ S vybavením zahrady souvisí také posezení pro matky a jejich děti. „*Mohl by se třeba zastřešit zadní vchod a udělat posezení, jako mají na Domovince.*“ Klientky a jejich děti mohou trávit svůj volný čas také ve společenské místnosti, kde mají k dispozici televizi s mnoha programy a videorekordér. „*Dost času trávíme ve společenské místnosti, protože je tam televize a hned vedle herna pro děti. Možná by bylo dobré lepší posezení a nový nábytek, nebo ho aspoň spravit, aby šly skříně zavírat.*“ Každá uživatelka vidí nedostatky v materiálním vybavení ze svého pohledu. „*Tak kdybych si mohla ještě vybrat, tak by mohla být ještě televize na každém pokoji.*“

10.6 Činnosti ADMD

11. Jak Vám vyhovuje týdenní rozvržení jednotlivých programů, včetně úklidu?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Nynější rozvržení vyhovuje.
Respondent číslo 2	Schůzka s matkami by nemusela být každý týden.
Respondent číslo 3	Rozvržení programů vyhovuje.

Respondent číslo 4	Nynější rozvržení vyhovuje.
Respondent číslo 5	Úklidy by nemusely být každý den.

Rozvržení jednotlivých programů bylo uvedeno v teoretické části práce. Rozvržení programů většinou klientkám vyhovuje. *„Ted' mi vyhovuje, dříve se mi nehodila schůzka matek v pátek, ted' je v pondělí a je to lepší. Děti si mohou hrát v instruktorně, i když zrovna není pro ně program. Úklidy mi nevadí, vždy se dá nějak domluvit, když jsem třeba pryč.“* Schůzky s matkami probíhají každý týden. I když právě nejsou žádné stížnosti nebo připomínky ze strany personálu nebo klientek. Proto některé uživatelky nevidí v těchto setkáních význam. *„Schůzka s matkami by nemusela být tak často. Někdy není co řešit. Stačilo by, kdyby nám to někdo řekl během dne.“* Také povinnost úklidů každý den nevidí klientky jako nutnost. *„No, úklid někdy nestíhám, třeba když jsem venku, že si na to člověk musí pořád myslet. Nemusel by se dělat každý den. Někdy není potřeba.“*

12. Jak Vám vyhovuje náplň jednotlivých týdenních programů?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Kladné hodnocení programů pro děti.
Respondent číslo 2	Program je vyhovující.
Respondent číslo 3	Programy zcela vyhovují, děti spokojeny s programy pro ně.
Respondent číslo 4	Více akcí pro matky.
Respondent číslo 5	Náplň programů je vyhovující.

Klientky vyjádřily spokojenost především s programy pro děti. Mimo určené programy probíhá s dětmi i individuální činnost. *„Myslím, že programy se dětem líbí. Moje dcera má některé pracovníce opravu ráda a chodí za nimi, i když zrovna není program. Někdy je těžké ji doma udržet, pořád odbíhá dolů do kanceláře.“* Při programech se pracovníce snaží rozvíjet jejich kreativitu, jemnou i hrubou motoriku, schopnost spolupráce,

ale i paměť a pozornost, záleží vždy na druhu programu. Do programu se mohou zapojovat i samotné klientky, což je přímo žádoucí. „*Syn se na programy vždycky moc těší. Jednou jsem se byla podívat, co se tam vlastně dělá. Byla to zrovna nějaká relaxace a hrála tam hudba, a pak děti kreslily své pocity. Taky se mi to líbilo.*“ Nepravidelně jsou pořádány akce také pro klientky, vždy po předchozí domluvě s nimi. „*S programy nemám žádný problém, jen se mi zdá, že je málo činností pro nás. Ale vím, že každá by chtěla třeba něco jiného a ne každá matka by se zúčastnila.*“

13. Jak hodnotíte přínos individuálního plánování?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Kladné hodnocení.
Respondent číslo 2	Přínos pro klientku.
Respondent číslo 3	Negativní hodnocení.
Respondent číslo 4	Pozitivní zhodnocení.
Respondent číslo 5	Podobnost s ostatními azylovými domy.

Klientky alespoň jedenkrát za měsíc řeší svoji situaci a jednotlivé kroky k dosažení svých cílů prostřednictvím individuálního plánování za pomoci své klíčové pracovnice. „*Nemám s tím problém. Popovídám si s pracovnící a zjistím i její názory.*“ Uživatelky hodnotily přínos individuálního plánování většinou kladně. „*Myslím, že je to dobrá věc. Aspoň si ujasním, co mám vlastně dělat.*“ Klientka si díky individuálnímu plánování shrne a zpřehlední celkovou situaci. „*Člověk v tom má nějaký přehled.*“ Individuální plánování rovněž vychází ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, proto každé zařízení azylového typu toto plánování zajišťuje. „*V azyláku, kde jsem dřív byla, měli něco podobného. Nevadí mi to.*“ Pouze jedna klientka vidí individuální plánování jako formalitu. Splní si tím pouze povinnost plánování, která vychází z vnitřních předpisů ADMD. „*Radši si řeším svoji situaci sama. Když bych chtěla poradit, tak bych přišla. Ale psát ten plán se mi zdá zbytečné.*“

14. Myslíte si, že zařízení pořádá dostatek společných akcí?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Krátká doba pobytu na posouzení této otázky.
Respondent číslo 2	Nedostatek společných aktivit.
Respondent číslo 3	Nezájem o společné činnosti.
Respondent číslo 4	Nedostatek společných činností ve volném čase.
Respondent číslo 5	Nynější akce jsou dostačující.

Společné akce nejsou pořádány pravidelně, spíše jsou organizovány při některých příležitostech, jako je např. Den dětí, Den otevřených dveří. Azylový dům pořádá také výlety, alespoň jednou za rok, a to díky sponzorům. *„Jsem tady teprve krátkou dobu, ale žádná taková akce myslím zatím nebyla. Ted' nám ale na schůzce říkaly, že se můžeme rozmyslet, kam chceme jet, jestli do ZOO nebo do Dinoparku.“* Některé klientky by se rády těchto společných činností účastnily. Úkolem azylového zařízení je pomoci uživatelkám, aby se staly nezávislými a přitom zůstaly součástí společnosti. Snaží se motivovat klientky, aby samy využily možností trávení volného času. *„Myslím, že společných akcí je málo. Já s dětmi ráda jezdíme na výlety, a tak jezdíme samy, když mám auto. Někdy bereme i jiné maminky a děti. Ale společná akce za tu dobu, co jsem tady, snad nebyla. I když se nějaké takové programy chystají.“* Pro zlepšení vlastních dovedností jsou nabízeny vzdělávací činnosti pro klientky přímo v azylovém domě. *„Myslím, že tak jak je to teď, to stačí. Na schůzce nám nabídly učit se pracovat na počítači, tak jsem to zkusila.“* Některé uživatelky nemají o společné akce zájem. Vidí azylový dům jen jako přechodné ubytování. *„Nechodím moc na takové akce. Děti občas ano, ale já ne.“*

15. Měl by být podle Vašeho názoru personál více zapojován do společných aktivit (např. společné posezení, oslava narozenin, společné hry)?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Personál by měl být do společných akcí zapojován.
Respondent číslo 2	Záleží i na klientkách, zda do těchto činností zapojí i personál.
Respondent číslo 3	Neúčast na společných aktivitách.
Respondent číslo 4	Personál by měl organizovat společné činnosti.
Respondent číslo 5	Personál nemusí být zapojován do všech aktivit.

Azylový dům pořádá pro matky a jejich děti např. posezení u táboráku. Avšak některé aktivity jsou zcela v rukách samotných klientek. „Pokud má dítě narozeniny, tak personál vždycky pográtuluje a dává sladkosti, ale oslava už asi záleží na matce.“ Podle jedné uživatelky by měl personál sám tyto činnosti organizovat. „Možná by měl personál sám zorganizovat oslavu narozenin nebo nějaké posezení třeba za pomoci některé maminky.“ Avšak ne všechny uživatelky mají o společné aktivity zájem. „Takových společných akcí se neúčastním. Ale moje děti ano. Myslím, že většinou to dělá stejně personál.“

16. Jak hodnotíte režim návštěv v ADMD?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Doba návštěv vyhovuje.
Respondent číslo 2	Prodloužit návštěvní hodiny.
Respondent číslo 3	Neomezené návštěvní hodiny.
Respondent číslo 4	Prodloužit návštěvní hodiny alespoň o víkend.
Respondent číslo 5	Neomezovat dobu návštěv.

Většina klientek projevila nesouhlas s omezováním návštěv díky stanoveným návštěvním hodinám. *„Ted' se prodloužily návštěvní hodiny, ale i tak se mi to zdá málo.“* Některé klientky se vyslovily alespoň pro prodloužení těchto termínů. *„Návštěvy by měly být třeba i dopoledne až do večera třeba do osmi. Nebo aspoň o víkendu by mohly být delší.“* Jen jedna z klientek se vyslovila, že jí návštěvní hodiny přímo nevadí. *„Nemám nikoho, kdo by mě chodil navštěvovat, ale dá se s personálem domluvit, i když nejsou zrovna návštěvní hodiny. Záleží na domluvě.“* Pro neomezenou dobu návštěv se vyslovily dvě klientky. *„Myslím, že návštěvy by neměly být tak omezované. Mohly by být i do desíti hodin. Pak se azylák zamyká.“*

17. Jak vnímáte úhrady za pobyt a služby?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Přiměřené platby za pobyt a služby.
Respondent číslo 2	Úhrady za pobyt by mohly být nižší.
Respondent číslo 3	Platby za pobyt jsou vysoké.
Respondent číslo 4	Úměrné placení za pobyt.
Respondent číslo 5	Platby jsou podobné jako v jiných azylových zařízeních, ale zdají se být vysoké.

Klientky vnímají platby za pobyt v azylovém domě jako vysoké. Azylové domy si mohou stanovit samy výši úhrad podle určitého rozmezí. *„No, když se jedná o charitu, myslela jsem si, že platby za ubytování budou nižší. Někdy to s penězi vyjde jen těžko.“* Platby jsou proto v azylových zařízeních dost podobné. *„Je to přibližně stejné jako v jiných azylácích. Někde se třeba platí i pračky a televize a tady ne. Ale i tak by to mohlo být nižší.“* Dvě klientky vidí úhrady za pobyt a služby jako přiměřené. Oblastní charita je nezisková organizace, která musí zaplatit alespoň výdaje za provoz zařízení. *„No, když se asi poplatí voda, elektřina, topení, tak to tak nějak vyjde. Co můžeme dělat“*

10.7 Vztahy

18. Máte pocit, že pro všechny uživatelky platí v ADMD stejná pravidla?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Zatím se zdá, že ano.
Respondent číslo 2	Ano, pro všechny platí stejný řád.
Respondent číslo 3	Snaží se přistupovat stejně.
Respondent číslo 4	Ano, ke všem se chovají stejně.
Respondent číslo 5	Ano, platí stejná pravidla.

Ve všech případech se klientky vyslovily pozitivně k této otázce. „*Co jsem měla zatím možnost poznat, tak ano.*“ Dle jejich názoru, platí pro všechny uživatelky stejná pravidla a ke všem se přistupuje stejně. „*To si myslím, že ano. S tím nemám žádný problém.*“ Pravidla jsou dána také v domovním řádu, který je pročten s každou nově přichozí uživatelkou. „*Myslím, že ano. Nějaká pravidla jsou tuším i ve smlouvě nebo v domovním řádě.*“

19. Jak vnímáte vztahy mezi Vámi jako uživatelkami?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Vypadá to, že dobré.
Respondent číslo 2	Komunikují spolu všichni.
Respondent číslo 3	Nejsou větší konflikty.
Respondent číslo 4	Vytváří se skupinky.
Respondent číslo 5	Vztahy jsou dobré.

Tuto otázku hodnotily klientky různě. Záleželo také na době pobytu. „*Seznámila jsem se se všemi maminkami. Ale více se bavím asi s maminkami na patře, kde taky bydlím.*“ Vztahy jsou vnímány spíše jako pozitivní. „*Myslím, že se spolu bavíme všechny. I když s některými se bavím víc a chodíme spolu třeba ven nebo jezdíme na výlety.*“ Větší konflikty se mezi uživatelkami nevyskytují. „*Vztahy jsou tady docela dobré. S nikým se nehádám, ani nikoho moc nevyhledávám.*“ Zdá se, že klientky mezi sebou vytváří skupiny. Je přirozené, že lidé mají k někomu větší sympatie. „*S někým si sice rozumím víc, ale dalo by se říct, že se bavím se všemi.*“

20. Je zde v ADMD někdo, ať ze strany uživatelek či personálu, s kým si nerozumíte?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Ne, nikdo takový zatím není.
Respondent číslo 2	Ne, je v kontaktu se všemi.
Respondent číslo 3	Ne, nevedla nikoho takového.
Respondent číslo 4	Ano, ze strany klientek.
Respondent číslo 5	Konflikt s dospívající dcerou jiné klientky.

I když klientky mají mezi sebou většinou pozitivní vztahy, vyskytují se občasné výměny názorů, které mohou ovlivnit vztahy mezi jednotlivými uživatelkami. „*Jedna maminka neuklízí po sobě ani po dětech, tak jsem jí to musela několikrát říct. Ale jinak si rozumím se všemi.*“ Konflikty se mohou vyskytovat nejen mezi uživatelkami samotnými, ale i mezi klientkami a jejich dětmi. „*Nemám nějaké problémy s žádnou maminkou. Ale jedna holka tady je dost drzá a myslím, nejen na mě.*“ Většina klientek nevedla nikoho, s kým by si zcela nerozuměla. „*Vyloženě nerozumím, to bych neřekla. S někým se bavím víc a s někým míň.*“ Dobré vztahy ovlivňují celkovou atmosféru azylového zařízení. „*Ne, zatím jsem nic takového nepostřehla. Nemám s nikým nějaké problémy.*“ Vztahy mezi klientkami se mění během doby jejich ubytování, a také díky tomu, že přicházejí nové uživatelky. „*No, některé maminky odešly a s těma jsem si rozuměla třeba víc.*“

10.8 Stížnosti

21. V případě problému, jakou cestou byste ho chtěla řešit?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Sdělila personálu.
Respondent číslo 2	Svěřila by se personálu.
Respondent číslo 3	Využila schránku přání a stížností.
Respondent číslo 4	Záleželo by na samotném problému.
Respondent číslo 5	Asi by oznámila personálu.

Klientky by se v případě řešení nějakého problému, který se týká chodu azylového domu, svěřily přímo personálu. *„Asi bych to řekla rovnou personálu a chtěla bych, aby se to pokusil vyřešit. Zatím to vždycky fungovalo. Nebyly to nijak vážné problémy.“* Pro personál je jistě pozitivní sdělení, že by to učinila většina klientek. *„Nejlepší by bylo přímo s personálem. Je to asi nejrychlejší řešení.“* Klientky mají několik možností, jak řešit případnou stížnost. O těchto variantách je každá uživatelka informována ihned při příjmu. *„Bud' bych to řekla přímo personálu, nebo na schůzce s matkami, nebo bych to napsala do schránky stížností.“* Využití těchto možností závisí na samotném problému, který chce klientka řešit. *„To nevím, záleží na tom, o co by přesně šlo.“* Prvotní stížnosti řeší personál sám, ale pokud je klientka s tímto postupem nespokojena, může se obrátit např. na ředitele Oblastní charity.

22. Při podání stížnosti, máte obavy z případných nepříjemností ze strany personálu?
Z jakého důvodu?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Nemá obavy.
Respondent číslo 2	Nemá obavy z reakce personálu.

Respondent číslo 3	Využila by anonymní schránku přání a stížností.
Respondent číslo 4	Obavy z reakce personálu nemá.
Respondent číslo 5	Nemá obavy z jednání zaměstnanců.

Všechny klientky shodně odpověděly, že personálu v tomto směru důvěřují a neměly by tudíž obavy sdělit mu případné stížnosti. „*Jsem člověk, který řekne, co si myslí, a tak bych z toho obavy neměla. Nemám pocit, že by se kvůli tomu ke mně personál měl chovat jinak.*“ Myslím si, že i tato skutečnost je pro personál příznivá a jistě přínosná. „*To asi ani ne. Pořád nám říkají, že se máme vyjadřovat k tomu, co nám vadí.*“ Pokud by měly uživatelky obavy z případné reakce personálu, mohou využít schránku přání a stížností, která je anonymní. „*Ne nemám obavy, personál se zdá být v pohodě. Jinak bych využila schránku na chodbě, kdybych nechtěla, aby se vědělo, kdo to psal.*“

10.9 Personální zajištění

23. *Jak byste ohodnotila práci personálu? Je nějaká oblast, ve které byste očekávala jejich zlepšení?*

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Činnost personálu hodnocena pozitivně.
Respondent číslo 2	Personál získává informace i z jiných institucí.
Respondent číslo 3	Personál se snaží pomoci, ale zasahují do výchovy dětí.
Respondent číslo 4	Činnost oceněna kladně.
Respondent číslo 5	Práce posuzována kladně.

Azylový dům spolupracuje s nejrůznějšími institucemi, které napomáhají řešit nepříznivou situaci uživatelů azylového domu. „*Snaží se vždycky pomoci. I když někdy taky neví, ale pak se poptají, nebo někde zavolají a poradí.*“ Práce personálu je hodnocena většinou kladně. „*Velmi dobře. Co vím, tak se snaží všem pomoci.*“ Kromě chodu azylového domu musí personál zajistit také podporu při jednání klientek s úřady a různými organizacemi, které by se mohly na řešení jejich situace podílet. „*Pomáhají mi třeba při sepisování žádostí nebo když si s něčím nevím rady.*“ Personál se snaží vyjít klientkám vstříc, pokud je to možné. „*Práci bych hodnotila dobře. Vysvětlí, poradí, nebo to zjistí.*“ Jedna klientka se vyslovila proti zásahu personálu do některých oblastí, jako např. výchovy dětí. „*Někdy zasahují do něčeho, co třeba řešit nemusí. Třeba kde dcera obědvá a proč tam, že já nemám navařené a tak.*“

24. Komu byste se šla svěřit v případě problému, který se týká Vašeho ubytování na ADMD? Proč právě této osobě?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Záleží na druhu problému.
Respondent číslo 2	Komukoliv z personálu azylového domu.
Respondent číslo 3	Klíčové pracovníci.
Respondent číslo 4	Paní vedoucí nebo klíčové pracovníci.
Respondent číslo 5	Kterékoliv pracovníci.

Některé klientky by se svěřily v případě problému, který se týká jejich ubytování kterékoliv pracovníci mající ten den službu. „*To je jedno. Někomu, kdo by měl službu.*“ V některých případech záleží na akutnosti dané situace a nutnosti ji řešit okamžitě. „*Asi tomu, kdo má zrovna službu. Někdy se to potřebuje totiž vyřešit hned.*“ Záleží také na druhu služby a pomoci, kterou klientka vyžaduje. Všechny pracovníce nemají stejné kompetence a nemají pravomoci ke všem úkonům, jako příklad bych uvedla ukončení smlouvy.

„Asi záleží na tom, o co by se jednalo. Něco řeším radši s paní vedoucí, ale když chci něco sepsat co nejrychleji, tak mi pomůže kdokoliv z personálu.“ Klientka si vede individuální plánování se stanovenou klíčovou pracovnící. Dalo by se tedy předpokládat, že právě tato pracovníce má přehled o dané situaci klientky. *Asi klíčové pracovníci, protože ví o mně toho asi nejvíc. Vždycky čekám s vyřizováním na ni.*“ Největší kompetence jsou dány vedoucí pracovníci. *„Asi paní vedoucí, nebo klíčové pracovníci. I když i ostatní by určitě pomohli.“*

25. Jaká je komunikace mezi personálem a Vámi jako uživatelkami?

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Komunikace je dobrá.
Respondent číslo 2	Rozumí si s personálem ve všech oblastech.
Respondent číslo 3	Nejsou žádné stížnosti na tuto oblast.
Respondent číslo 4	Je v kontaktu se všemi pracovníky.
Respondent číslo 5	Rozumí si se všemi z personálu.

Mimo odborných znalostí je významná také osobnost pracovníka, který by měl mít určité dispozice pro práci s lidmi. Kromě jiných by měl být komunikativní a dokázat jednat s klienty. *„Myslím, že s tím nejsou žádné problémy. Se všemi se dá popovídat.“* Komunikativnost je rovněž významná při získávání nových informací týkajících se samotných uživatelek. *„Zdá se, že dobrá. Mluvíme spolu i jen tak o životě. Nemusí to být jen o něčem, co zrovna řeším.“* Každý člověk je individualitou, proto i některé klientky si více rozumí jen s někým z personálu. *„Tak povídat se dá s každým. Někdo je třeba ukecaný míň a někdo víc.“* Ne vždy musí být rozhovor veden pouze při nutnosti řešení nějaké problematiky. *„Bavíme se spolu o všem možném.“*

10.10 Zhodnocení

26. Zkuste říci, jak se celkově cítíte v azylovém domě.

Respondent	Stručná charakteristika odpovědi
Respondent číslo 1	Kladné zhodnocení.
Respondent číslo 2	Kladné hodnocení, ale syn je nespokojen.
Respondent číslo 3	Pozitivní ohodnocení.
Respondent číslo 4	Ocenění služby azylového domu.
Respondent číslo 5	Pozitivní zhodnocení.

Personál se snaží zajistit klientkám co nejpříznivější prostředí pro jejich pobyt v azylovém domě. I přes to se však jedná o službu dočasnou, jejímž úkolem je vyvolat v klientkách aktivitu pro řešení nepříznivé situace, do které se dostaly. *„Jsem tady teprve krátkou dobu, ale líbí se mi tu. Pokoj se mi moc líbí, je velký a prostorný a jsem ráda, že jsem nakonec v tomto pokoji, protože původně jsem měla být v jiném, menším a tam nebylo moc úložných prostor a já mám docela dost věcí. Nemám, na co bych si stěžovala.“* V podstatě jsou klientky s touto službou spokojeny a vidí důležitost tohoto typu zařízení. *„Nevím, kam jít bych šla. Ale chtělo by to najít si něco svého.“* V azylovém domě se setkáváme také s navazováním nových kontaktů a přátelství. Společná problematika uživatelky mnohdy sblíží. *„Není to jako doma, ale jsem celkově spokojená. S personálem také. S některými maminkami se hodně kamarádím, takže jsem si našla i nové přátele.“* Vytržení z kolektivu kamarádů a rodiny špatně snáší především děti, a to hlavně v případě, kdy situaci samy nechápou. *„Celkově bych řekla, že jsem spokojená. Jen synovi se tu moc nelíbí, radši je doma s tátou. Ale kamarády má tady taky.“* Samozřejmě azylové zařízení poskytuje pouze přechodné ubytování a pomoc. Zájmem organizace i samotných klientek je najít si své vlastní bydlení a stát se nezávislými na pomoci. *„No, není to tady špatné, ale už bych byla ráda ve svém a děti taky. Když mají špatnou náladu, tak říkají, že se jim tu nelíbí, ale pak zase, že to tu není tak špatné a že tety jsou hodné.“*

11 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V následující kapitole jsou shrnuty výsledky výzkumu, které byly získány prostřednictvím rozhovorů vedených s klientkami Azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Výzkum je rovněž podpořen výsledky, které byly získány při metodě škálování (viz. Příloha P VII).

Výsledky z metody škálování jsou znázorněny pomocí sloupcového grafu. Vždy jeden graf zobrazuje známky hodnocení u jedné respondentky. Poté je z těchto známek vypočítáno průměrné hodnocení, které je zaokrouhлено na jedno desetinné místo. Posléze jsou ještě výsledky slovně shrnuty všeobecně pro všechny klientky.

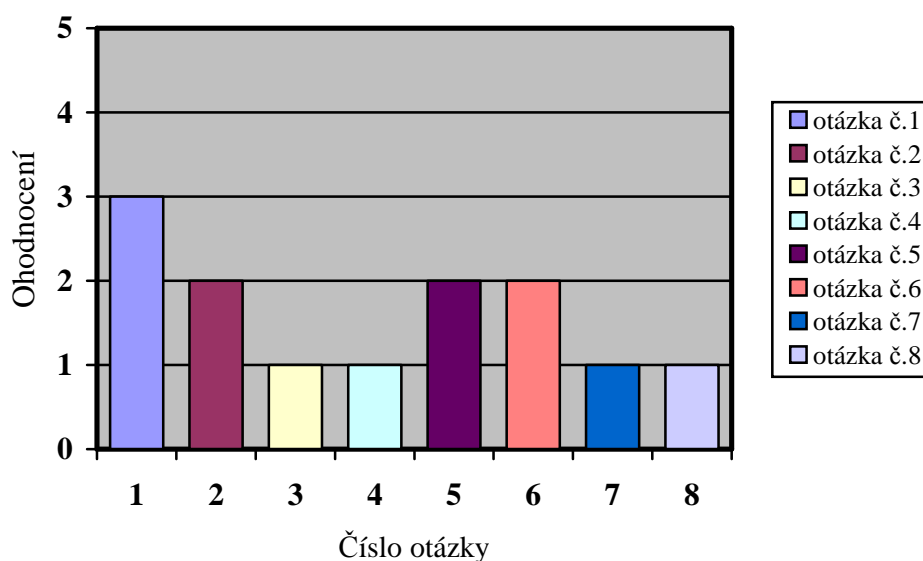
Seznam otázek pro škálování

- 1. Jak jste spokojena s vybavením společných prostor (herna, společenská místnost, chodby, prádelna, zahrada).*
- 2. Jak jste spokojena s vybavením pokoje.*
- 3. Ohodnoťte rozvržení programů jednotlivých dnů (schůzka s matkami, individuální plánování, úklidy)*
- 4. Jak byste ohodnotila programy pro děti.*
- 5. Jak byste ohodnotila pořádané společné akce.*
- 6. Ohodnoťte chod ADMD, zahrňte do tohoto hodnocení úhrady za pobyt a režim návštěv.*
- 7. Jak jste spokojena se spoluprací Vás a personálu ADMD, vyřizování Vašich záležitostí, pomoc při sepsání žádostí.*
- 8. Ohodnoťte komunikativnost personálu.*

Respondentka číslo jedna byla do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod přijata z důvodu fyzického násilí ze strany partnera. Jelikož šlo o akutní situaci, kterou bylo potřeba řešit co nejdříve, byla přijata asi týden po podání žádosti. Klientka byla již dříve ubytována v jiném azylovém domě. Oběti domácího násilí se často ke svým partnerům i několikrát vrací. To je však téma již na jinou práci a výzkum. Jednou z výhod ADMD vidí klientka v menším počtu uživatelů v tomto zařízení. Nespokojenost klientka projevila především ve vybavení zahrady, která slouží jako posezení a hřiště pro děti. Postrádá zejména různé atrakce pro děti, jako např. kolotoč, houpačky, pískoviště. Ve vybavení pokoje vidí klientka největší klady v kuchyňském koutě a sociálním zařízení na pokoji, ale uvítala by lepší novější nábytek. Nynější rozvržení programů ADMD uživatele vyhovuje. Klientka kladně hodnotí rovněž individuální plánování. Díky němu si může lépe zpřehlednit svoji situaci. Velmi kladně je hodnocen program pro děti. Klientka se prozatím žádné společné akce nezúčastnila z důvodu krátkého pobytu v azylovém zařízení, avšak společných akcí by se ráda účastnila a nabídka se jí zamlouvá. Doba návštěv klientce vyhovuje a úhrady za pobyt se jí zdají být přiměřené. Klientka si rozumí s ostatními uživatelkami i personálem. Práci personálu hodnotí pozitivně.

Klientkou číslo jedna je ADMD ohodnocen průměrnou známkou- 1,6.

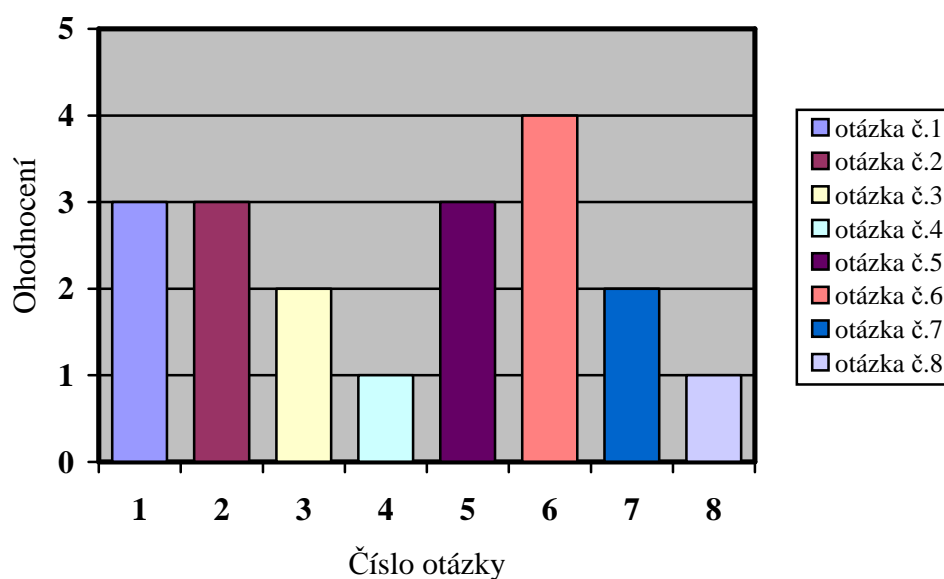
Respondent číslo 1



Respondentka číslo dvě byla do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod přijata z důvodu rozvodu s manželem. I v tomto případě šlo o skryté násilí v podobě psychického týrání. Z důvodu naplněné kapacity na ADMD byla uživatelka přijata k ubytování až za tři měsíce od podání žádosti. Klientka je v azylovém zařízení ubytována poprvé. Klientka vidí nedostatky především ve vybavení společenské místnosti, kde je starší nábytek. Uživatelka je spokojena i s ubytováním na pokoji. Její bytová jednotka patří mezi ty větší. Je zde dostatek úložných prostor. Uživatelka kladně zhodnotila individuální plánování, avšak není spokojena se schůzkou pro matky, která se uskutečňuje každý týden. Podle jejího názoru by schůzka nemusela být konána každý týden. Program pro děti je klientkou posuzován kladně. Z pohledu této klientky pořádá ADMD nedostatek společných aktivit, kterých by se ráda účastnila. Návštěvní hodiny by klientka prodloužila. Úhrady za pobyt by mohly být podle slov uživatelky nižší, neboť se jedná ve většině případů o matky v nepříznivé finanční situaci. Klientka komunikuje se všemi ze strany personálu i ze strany ostatních klientek. Neváhala by se v případě nutnosti svěřit personálu s problémem, který by nedokázala vyřešit sama.

Klientkou číslo dvě je ADMD ohodnocen průměrnou známkou- 2,4.

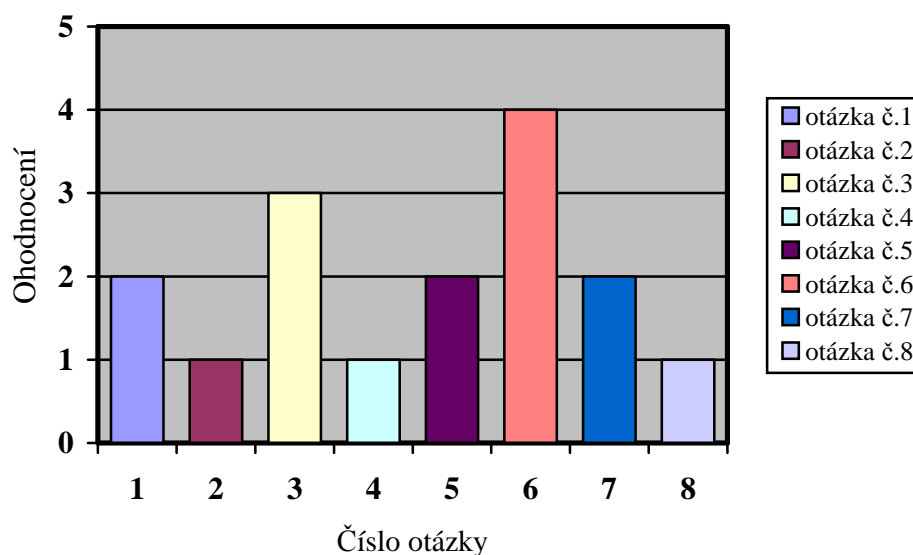
Respondent číslo 2



Respondentka číslo tři byla do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod přijata z důvodu výpovědi z pronajatého bytu. I v tomto případě šlo o neodkladnou situaci, a proto byla klientka přijata na tzv. pohotovostní pokoj. Uživatelka byla již dříve i se svými dětmi ubytována v tomto zařízení. Klientka je s vybavením společných prostor spokojena, avšak tlumočila názory svých dětí, které se vyslovily pro více květin a pestrostí barev na chodbách. Uživatelka se rovněž vyslovila pro vybudování lepšího posezení na zahradě. Pokoj klientky je jeden z menších bytových jednotek, kde je nedostatek úložných prostor. Z tohoto důvodu klientka projevila nespokojenost s vybavením pokoje, ačkoliv je v tomto pokoji nový nábytek. Klientka negativně hodnotí také individuální plánování. Je spíše introvertní a své problémy si řeší raději sama. Sepisování individuálního plánování se jí zdá být neúčelné a nadbytečné. Avšak v případě potřeby by se na personál sama obrátila. Program pro děti je ze strany této uživatelky ohodnocen kladně. Uživatelka se společných aktivit neúčastní, ale její děti ano. Pro klientku jsou platby za pobyt vysoké. Návštěvní hodiny hodnotí rovněž spíše jako negativní zásah. Byla by raději, kdyby návštěvní hodiny nebyly omezeny časovým rozmezím. Klientka je nespokojena také se zásahem personálu do výchovy jejich dětí. Celkově je však práce personálu hodnocena pozitivně.

Klientkou číslo tři je ADMD ohodnocen průměrnou známkou- 2.

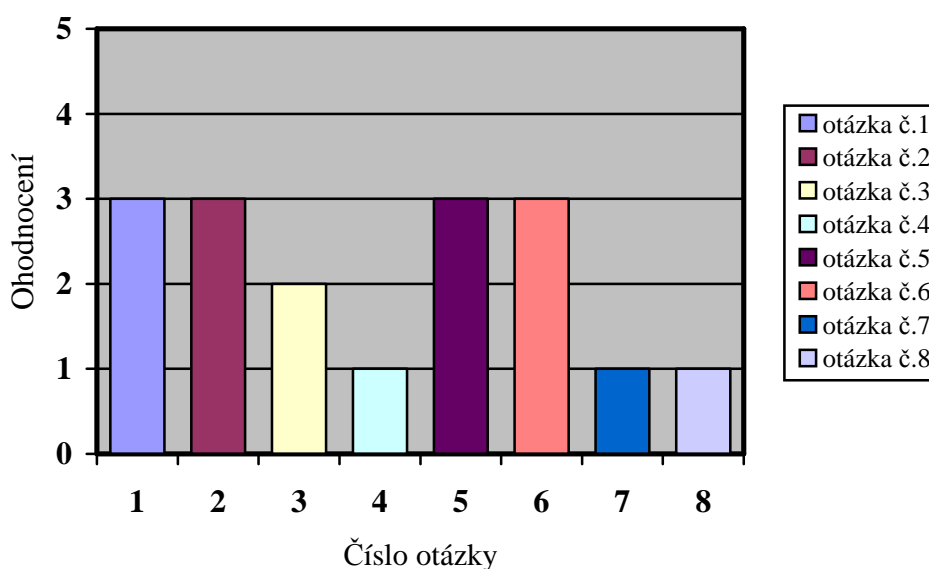
Respondent číslo 3



Respondenta číslo čtyři byla do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod přijata z důvodu psychického násilí ze strany manžela. Ačkoli i v tomto případě šlo o akutní krizovou situaci, byla klientka z důvodu kapacitního přijata na ADMD do jednoho měsíce po podání žádosti o ubytování. Největší nedostatky, které se týkají vybavení společných prostor, vidí klientka ve vybavě hřiště, které není zcela uspokojivě uzpůsobeno pro potřeby dětí. S vybavením bytové jednotky je klientka v podstatě spokojena, avšak na jejím pokoji je starší nábytek. Klientce rozvržení programů vyhovuje, uvítala by však více činností pro matky a tím pádem i více společných akcí ve volném čase, které by měly být organizovány především pracovníky ADMD. Pozitivně uživatelka hodnotí individuální plánování, při kterém zjistí také názory jiné osoby, v tomto případě se jedná o klíčovou pracovníci. S programem pro děti je respondentka spokojena, její děti se na program vždy těší. Klientka se vyslovila pro prodloužení návštěvních hodin na ADMD alespoň o víkendu. Úhrady za ubytování a služby vnímá klientka jako přiměřené. Činnost personálu a celkově azylového domu je ohodnocena kladně.

Klientkou číslo čtyři je ADMD ohodnocen průměrnou známkou- 2,1.

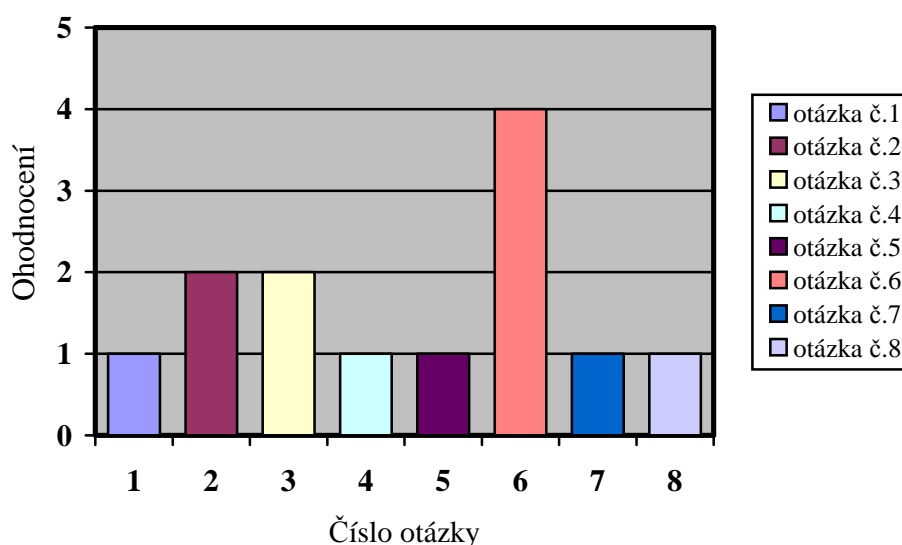
Respondent číslo 4



Respondentka číslo pět byla do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod přijata z důvodu celkové finanční krize a nemožnosti najít si odpovídající bydlení, které by byla klientka schopna uhradit. Klientka již dříve byla ubytována v jiných azylových zařízeních. Do ADMD Uherský Brod byla přijata asi za čtyři měsíce po podání žádosti o ubytování z důvodu končící smlouvy v předchozím azylovém domě. K vybavení společných prostor nemá respondentka žádné připomínky. Také s vybavením bytové jednotky je klientka v podstatě spokojena. Uvítala by snad jen televizi menší koberec na pokoji, aby se mohl syn hrát na zemi. Rozvržení programů klientce vyhovuje, jen úklidy by nemusely být prováděny každý den. Individuální plánování uživatelka prováděla i v jiných azylových domech, takže s vedením této dokumentace byla seznámena již dříve. Volnočasové aktivity pro děti i pořádané společné činnosti jsou klientkou ohodnoceny kladně. Záporně uživatelka hodnotí především omezenou dobu návštěv na ADMD a vysoké platby za pobyt a služby s tím spojené. Celkově je práce azylového domu ohodnocena ze strany klientky kladně. Komunikuje se všemi pracovníci azylového domu

Klientkou číslo pět je ADMD ohodnocen průměrnou známkou- 1,6.

Respondent číslo 5



Klientky a jejich děti do Azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě přicházejí z důvodu ztráty přístřeší, která bývá zapříčiněna např. násilím ze strany partnera, rozvodem s manželem, výpovědí z podnájmu nebo nemožností najít odpovídající bydlení díky nedostatku finančního zajištění. Ženy většinou vyhledávají služeb azylového domu až v případě, kdy tyto služby samy potřebují. Služby tohoto typu nabízejí často sociální odbory, které se snaží pomoci vyřešit nepříznivou situaci klientky. Pracovnice ADMD se snaží akutní případy žádosti o ubytování přijmout co nejdříve, avšak z důvodu kapacitního naplnění v některých případech toto není možné. Některé klientky byly ubytovány již dříve v jiném azylovém zařízení, nebo přímo v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod. Tento azylový dům prošel od doby vzniku několika změnami. Jednou z výhod tohoto konkrétního zařízení by mohla být celkově nižší kapacita, která působí domácí prostředí a také lepší znalost personálu o situacích všech klientek. Nejčastěji uživatelky očekávají od pobytu v azylovém zařízení především dočasné ubytování pro sebe a děti, neboť nejsou o nabízených službách předem dostatečně informovány. Základní informace jsou sice podávány při telefonickém kontaktu při žádosti o ubytování, ale žadatelky většinou na ně nekladou velký důraz a o poskytované pomoci se dovídají až při nástupu na ADMD. S vybavením společných prostor jsou klientky v podstatě spokojeny. Největší nedostatky vidí ve vybavení zahrady, která by měla sloužit jako hřiště pro děti a posezení pro uživatelky. Hodnocení vybavení pokojů je zcela individuální, neboť každá bytová jednotka je jinak vybavená, co se týká nábytku a pokoje jsou různě velké. Uživatelky mají svá práva, ale i povinnosti vůči ADMD. Nespokojenost uživatelky projevily především v omezování návštěvních hodin, které jsou dány azylovým domem. Také úhrady za pobyt se zdají být pro uživatelky vysoké, neboť většina z nich se nachází v nepříznivé finanční situaci. Uživatelky jsou spokojeny především s programy pro jejich děti, které vyplňují jejich volný čas. Hodnocení společných činností je také záležitostí zcela individuální, avšak některé respondentky se vylovily pro pořádání více těchto činností. Dalo by se říci, že překvapivě klientky kladně ohodnotily rovněž přínos individuálního plánování. Případnou stížnost by klientky projednávaly přímo s personálem, vedoucí ADMD nebo by využily anonymní schránku přání a stížností. Některé klientky si řeší svoji situaci raději samy, ale v případě nutnosti by se obrátily na personál. Komunikace mezi klientkami a personálem je velmi dobrá. Rozhovory nemusí být vždy mířeny pouze na řešení situace klientky. Celkově je práce azylového zařízení hodnocena pozitivně.

ZÁVĚR

Údaje pro zpracování praktické části diplomové práce jsem získala pomocí rozhovorů s pěti klientkami Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod, který je spravován Oblastní charitou Uherský Brod. Výsledky získané při rozhovorech jsou podpořeny metodou škálování, aby byla zajištěna validita dat. Polostrukturovaný rozhovor obsahoval 26 otázek, škálování zahrnovalo 8 otázek a bylo provedeno až po vykonání rozhovorů.

Hlavním cílem praktické části práce bylo zjistit míru spokojenosti klientek s ubytováním a nabízenými službami v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod. Výsledky tohoto výzkumu jsou přínosem pouze pro toto konkrétní zařízení. Otázky mohou být využity rovněž pro vytvoření dotazníku, kterým bude spokojenost se službami zjišťována anonymně u každé klientky. Tento výzkum může tomuto konkrétnímu azylovému zařízení pomoci zmapovat situaci a poskytnout informace, které se týkají spokojenosti nebo nespokojenosti klientek s daným zařízením.

Otázka hodnocení kvality služeb je záležitostí zcela individuální a je závislá na osobnosti člověka a také na předchozí kvalitě bydlení. Některé nedostatky, které klientky popsaly, jsou možné odstranit a vylepšit tak celkový obraz azylového domu. Avšak k tomuto kroku jsou zapotřebí finanční prostředky, které jsou získávané postupně. Důležité je zajistit azylové zařízení nejen po stránce materiální, ale také po stránce personální, a to především díky kvalifikovaným pracovníkům s profesionálním přístupem.

Nemůžeme však předpokládat, že klientky odpovídaly na otázky v rozhovoru zcela upřímně. Ačkoliv se v tomto směru takto nevyjádřily, mohly mít v některých otázkách určité obavy sdělit pravdivé údaje. Proto je zcela potřebné, aby byl vytvořen již zmíněný dotazník zjišťování kvality poskytovaných služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BUSKOTE, A. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. 176s. ISBN 978-80-251-1786-6.
- [2] CONWAYOVÁ, H. *Domácí násilí: příručka pro současné i potencionální oběti*. Praha: Albatros, 2007. 159s. ISBN 978-80-00-01550-7.
- [3] DUNOVSKÝ, J., DYTRYCH, Z. a kol. *Týrané, zneužívané a zanedbávané děti*. Praha: Grada Publishing, 1995. 248s. ISBN 80-7169-192-5.
- [4] GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. 135s. ISBN 80-244-0350-1.
- [5] HARTL, P. *Psychologický slovník*. Praha: Budka, 1993. 297s. ISBN 80-901549-0-5.
- [6] HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek o násilí*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2004. 83s. ISBN 80-7013-397-X.
- [7] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2001. 312s. ISBN 80-7178-473-7.
- [8] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2.
- [9] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. 184s. ISBN 978-80-7367-310.
- [10] MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352s. ISBN 80-7367-002X.
- [11] ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004. 200s. ISBN 80-247-0586-9.
- [12] TOMANCOVÁ, J. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007. 120s.
- [13] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128s. ISBN 80-86429-36-9.

- [14] VYKOPALOVÁ, H. *Krise a psychosociální pomoc*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2007. 84s. ISBN 978-80-7318-621-0.
- [15] *Výroční zpráva 2007*. Uherský Brod: Oblastní charita Uherský Brod. 2008.
- [16] Zákon č.108/2006 Sb., *o sociálních službách*.
- [17] Zákon č.135/2006 Sb. *na ochranu před domácím násilím*.
- [18] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
- [19] *Kmenová kniha Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. 2000-2008.
- [20] *Poslání a cíle S.A.D.* [online]. Praha: S.A.D. [cit.10.2.2009]. Dostupné na: <http://www.azylovedomy.bezdomovci.eu./index.php?sekce=tlacitka&id=5&jazyk=cze>.
- [21] *Azylové domy*. [online]. Praha: Charita České republiky. 2004. [cit.10.2.2009]. Dostupné na: <http://charita.cz/article.asp?nArticleID=304&nDepartmentID=177&LanguageID=1>.
- [22] *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. Praha: MPSV. [cit.15.2.2009]. Dostupné na: <http://www.iregistr.mpsv.cz>.
- [23] *Sociální služby- způsoby pomoci*. [online]. Praha: MPSV. [cit. 15.2.2009]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=9>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ADMD Azylový dům pro matky s dětmi v tísní.

S.A.D Sdružení azylových domů.

o.p.s. Obecně prospěšná společnost.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr.1- Logo Charity České republiky.....	33
Obr.2- Logo Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod.....	42
Obr.3- Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod.....	43

SEZNAM TABULEK

Tab.1- Azylové domy pro matky s dětmi ve Zlínském kraji.....	26
Tab.2- Statistika Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod.....	30

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I- Jednání se zájemkyní o službu

Příloha P II- Sociální anamnéza

Příloha P III- Individuální plánování

Příloha P IV- Evidence stížností

Příloha P V- Fotografie výrobků dětí a matek

Příloha P VI- Fotografie z Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod

Příloha P VII- Dotazník k metodě škálování

PŘÍLOHA P I: JEDNÁNÍ SE ZAJEMKYNÍ O SLUŽBU

Datum:

Jméno žadatele:

počet dětí:

kontakt:

Důvod:

Žádost podána: osobně písemně telefonicky

Předáno:

- Stručné informace při telefonickém kontaktu
- Doporučený seznam věcí při přijetí – doklady, soudní rozhodnutí a jiné důležité formality, léky, osobní, hygienické potřeby, potvrzení o bezinfekčnosti zájemkyně i dětí,
- Kontakt
- Informace o dalších zařízeních regionu (popř. Zlínského kraje) a kontakty na tato zařízení
- Veškeré informace o službě (druh, obsah služby, podmínky, cíl, cílová skupina, platby, kapacita zařízení) – při osobním jednání předáno v písemné formě.
- Další:

Obsah žádosti (požadavky, očekávání, osobní cíle):

Jednala:

.....

Podpis žadatele:

.....

Podpis příjemce žádosti:

Vyřízení žádosti:

Poznámka:

Datum dalšího jednání:

Způsob kontaktu při uvolnění místa:

PŘÍLOHA P II: SOCIÁLNÍ ANAMNÉZA

Jméno, příjmení, titul Telefon Národnost Státní příslušnost ZP ZP dětí	
Manžel / druh Jméno a příjmení Adresa	
Rodinný stav	
Poslední bydliště	
Ošetřující lékař Matky Děti	
Odborní lékaři Matky Děti	
Kontakt na blízkou osobu, která by v případě nutnosti převzala péči o děti	
Odkud se klientka dozvěděla o službě	
Kontakt na úřady Sociální odbor Úřad práce Školy	
Popis krizové situace: Utajený pobyt- ANO X NE Nežádoucí osoby: Vytčený dlouhodobý cíl:	
Vzdělání	ZŠ SOU SŠ VOŠ VŠ
Pracovní anamnéza	

DÁVKY SSP	VÝŠE
Druh:	
DÁVKY SOCIÁLNÍ PÉČE	
Příspěvek na výživu dítěte Druh:	
Dávky TZP Druh:	
Starobní důchod Plný invalidní důchod Částečný invalidní důchod Sirotčí důchod Vdovský důchod Jiné:	
PODPORA V NEZAMĚSTNANOSTI	
VÝŽIVNÉ na dítě/děti	
PŘÍJEM Z PRACOVNÍ ČINNOSTI	

Datum:

Zápis provedl:

Podpis klientky:

PŘÍLOHA P III: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Jméno a příjmení klientky:

Den nástupu:

--	--

Datum:

Osobní přání (cíl):

Jednotlivé kroky k dosažení cíle:

Za jak dlouho bude cíle dosaženo (do kdy):

Možná rizika:

Termín další schůzky:

Podpis klíčového pracovníka

Podpis uživatelky

Datum:

Vyhodnocení:

Podpis klíčového pracovníka

Podpis uživatelky

PŘÍLOHA P IV: EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

<p>Zaznamenal:</p> <p>Datum stížnosti:</p> <p>Stížnost číslo:</p> <p>Forma stížnosti (kniha přání a stížností, schránka přání a stížností, osobně):</p>
<p>Údaje o stěžovateli:</p> <p>Jméno a příjmení:</p> <p>Poznámky:</p>
<p>Text stížnosti:</p>
<p>Komu bude stížnost předána:</p> <p>Datum vyřízení stížnosti:</p> <p>Kdo stížnost vyřídil:</p> <p>Způsob vyřízení stížnosti:</p> <p>Datum a forma vyrozumění stěžovatele:</p>

PŘÍLOHA P V- FOTOGRAFIE VÝROBKŮ DĚTÍ A MATEK



PŘÍLOHA P VI: FOTOGRAFIE Z AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI UHERSKÝ BROD

Společné prostory



Jeden z pokojů



Společenská místnost



Společná kuchyň



Herna



PŘÍLOHA P VII: DOTAZNÍK K METODĚ ŠKÁLOVÁNÍ

1. *Jak jste spokojena s vybavením společných prostor (herna, společenská místnost, chodby, prádelna, zahrada).*

(ohodnoťte známkami jako ve škole: 1 – 5, 1- velmi se mi líbí, 5 – vůbec se mi nelíbí)

1 2 3 4 5

2. *Jak jste spokojena s vybavením pokoje.*

1 2 3 4 5

3. *Ohodnoťte rozvržení programů jednotlivých dnů (schůzka s matkami, individuální plánování, úklidy).*

1 2 3 4 5

4. *Jak byste ohodnotila programy pro děti.*

1 2 3 4 5

5. *Jak byste ohodnotila pořádané společné akce.*

1 2 3 4 5

6. *Ohodnoťte chod ADMD, zahrňte do tohoto hodnocení úhrady za pobyt a režim návštěv.*

1 2 3 4 5

7. *Jak jste spokojena se spoluprací Vás a personálu ADMD, vyřizování Vašich záležitostí, pomoc při sepsání žádostí.*

1 2 3 4 5

8. *Ohodnoťte komunikativnost personálu.*

1 2 3 4 5