

Problematika návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě

Bc. Michaela Churavá

Diplomová práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela Churavá**
Osobní číslo: **H190699**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Problematika návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, sociálních služeb a azylového domu.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou analýzy dokumentů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

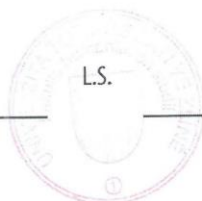
- ARNOLDOVÁ, Anna, 2011. Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. 3., přeprac. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1393-2.
- BÍČKOVÁ, Lucie, 2011. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 9788090466814.
- HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 8073670402.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 807367002x.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2021**

Termín odevzdání diplomové práce: **23. dubna 2021**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ 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.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 4.3.2021

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, § 47d Zveřejňování závěrečných prací.

²⁾ Vysoká škola nevytílečně 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 už nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovních vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může za zveřejnění práce počítovat na své náklady výpis, 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, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu: k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené učkem 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). Odpovídá-li autor takového díla událit svolení bez vádného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení obyčejného projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit 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 výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá problematikou návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě.

V teoretické části autorka vymezuje základní pojmy vztahující se k tématu, jako je sociální služba, pracovníci v sociálních službách, sociální práce, sociální politika. Dále představuje organizaci, na kterou se zaměřila, a také zde probíhal výzkum. Jedná se o organizaci PONTIS Šumperk o.p.s.

V praktické části se autorka kvalitativním výzkumem pomocí rozhovorů zkoumá problematiku návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylové domě.

Klíčová slova: sociální služby, azylový dům, sociální pracovník, sociální politika, sociální práce, sociální dávky

ABSTRACT

The diploma thesis deals with the issue of continuity of social work after the end of the stay in the asylum.

In the theoretical part, the author defines the basic concepts related to the topic, such as social service, social workers, social work, social policy. It also represents the organization it focused on, and research was also carried out here. It is an organization PONTIS Šumperk o.p.s.

In the practical part, the author uses qualitative research using interviews to examine the issue of continuity of social work after the end of the stay in the shelter.

Keywords: social services, asylum house, social worker, social policy, social work, social benefits

Chtěla bych poděkovat PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení, za rady při zpracování diplomové práce a vlídný přístup. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Jiřímu Novákovi za umožnění realizovat rozhovory v Domě pro osamělé rodině s dětmi v tísni i v této nelehké době. Taky bych chtěla poděkovat sociálním pracovnícím a pracovnícím v sociálních službách za rozhovory, které posloužily jako praktická část mojí diplomové práce.

Jako poslední bych chtěla poděkovat všem, kteří mě podporovali.

**Když máš sen a svůj cíl na dosah tak neváhej a běž,
protože druhou šanci už nemusíš dostat “**

Markus Šťastný

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.1 DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	15
1.2 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	16
1.3 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	17
1.4 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE	18
1.5 AZYLOVÉ DOMY	20
2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	24
2.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	26
3 SOCIÁLNÍ PRÁCE	30
3.1 CÍLOVÉ SKUPINY SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	31
3.2 METODY PRÁCE S RODINOU	31
3.3 PORADENSTVÍ	32
4 SOCIÁLNÍ POLITIKA	33
4.1 CÍLE SOCIÁLNÍ POLITIKY	33
4.2 STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA	34
4.2.1 Přídavek na dítě.....	35
4.2.2 Rodičovský příspěvek	36
4.2.3 Porodné	37
4.3 SOCIÁLNÍ POMOC.....	38
4.3.1 Příspěvek na živobytí	41
4.3.2 Doplatek na bydlení	42
4.3.3 Mimořádná okamžitá pomoc.....	44
5 PONTIS ŠUMPERK O. P. S.	46
5.1 DŮM PRO OSAMĚLÉ RODIČE S DĚTMI ŠUMPERK	46
5.2 KLIENTELA AZYLOVÉHO DOMU	48
5.3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ S KLIENTY	49
5.4 NÁVAZNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	51
5.5 ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCŮ PONTIS ŠUMPERK O. P. S.	51
5.5.1 Základní ustanovení	52
5.5.2 Etické zásady ve vztahu ke klientům	52
5.5.3 Etické zásady ve vztahu k organizaci a ke svým spolupracovníkům.....	53
II PRAKTICKÁ ČÁST	55

6	ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI	56
6.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	57
6.3	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	57
6.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	58
6.5	METODA SBĚRU DAT	58
6.6	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	60
6.7	POSTUP ZPRACOVÁNÍ DAT	61
7	INTERPRETACE A PREZENTACE VÝSLEDKŮ	64
7.1	ROZHOVOR Č. 1 – RESPONDENT JIŘÍ	64
7.1.1	Návaznost služeb	65
7.1.2	Chyby v systému	65
7.1.3	Předcházení	65
7.1.4	Nejednotnost azylových domů	66
7.1.5	Spolupráce	66
7.1.6	Absence odborníků	66
7.1.7	Aktuální problémy	67
7.2	ROZHOVOR Č. 2 – RESPONDENTKY MARCELA A JIŘINA	68
7.2.1	Návaznost služeb	68
7.2.2	Chyby v systému	68
7.2.3	Předcházení	69
7.2.4	Nejednotnost azylových domů	69
7.2.5	Spolupráce	70
7.2.6	Absence odborníků	70
7.2.7	Aktuální problémy	70
7.3	ROZHOVOR Č. 3 – PRACOVNICE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	72
7.3.1	Návaznost služeb	72
7.3.2	Chyby v systému	72
7.3.3	Předcházení	73
7.3.4	Nejednotnost azylových domů	73
7.3.5	Aktuální problémy	73
7.4	ROZHOVOR Č. 4 – RESPONDENTKA IVANA	74
7.4.2	Chyby v systému	74
7.4.3	Předcházení	75
7.4.4	Nejednotnost azylových domů	75
7.4.5	Aktuální problémy	75
7.5	SPOLEČNÁ TÉMATA	76
8	NAVRHOVANÁ ŘEŠENÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	77
	ZÁVĚR	78
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	79
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	80
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	82

SEZNAM OBRÁZKŮ	83
SEZNAM TABULEK.....	84
SEZNAM PŘÍLOH.....	85

ÚVOD

V teoretické části diplomové práce se zaměříme na pět oblastí, které souvisí s naším tématem s názvem problematika návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě, konkrétně se jedná o Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni Šumperk.

První kapitola nám přibližuje sociální služby, které se dělí na druhy a formy. U těchto služeb je popsáno, jaké základní činnosti se dělají při poskytování sociálních služeb. Podle druhů sociálních služeb spadá azylový dům do služeb se sociální prevencí, které napomáhají k zabránění sociálnímu vyloučení osob. Tyto osoby se totiž ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc, aby mohl vyřešit tento problém. Azylový dům poskytuje hlavně ubytování pro osoby, které se ocitli v této situaci.

Další kapitola navazuje na azylový dům, protože je potřeba, aby se někdo staral o osoby v nepříznivé sociální situaci. Proto jsou zde zmíněni pracovníci v sociálních službách. V našem případě nás hlavně zajímá sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

Třetí kapitola se věnuje sociální práci, která se vztahuje k sociálním službám. Zaměřili jsme se zde na cílové skupiny, mezi které patří i rodiče s dětmi. Následně probíráme metody práce s rodinou. V azylových domech se nejvíce využívá metoda poradenství, a proto ukončuje tuto kapitolu.

Čtvrtá kapitola hovoří o sociální politice, se kterou souvisí sociální dávky. Tyto dávky nám přibližují dva zákony, a to zákon o státní sociální podpoře (č.117/1995) a zákon o pomoci v hmotné nouzi (č. 111/2006). Konkrétně se nabýváme přídatkem na dítě, rodičovským příspěvkem, porodným, příspěvkem na živobytí, doplatkem na bydlení a mimořádnou okamžitou pomocí, protože se nejčastěji řeší s klienty v našem azylovém domě.

V poslední kapitole teoretické části představujeme organizaci PONTIS Šumperk o.p.s., pod kterou spadá náš Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Z operačního manuálu a bakalářské práce popisujeme klientelu tohoto azylové domu. Následně uvádíme individuální plánování s klienty, návaznost služeb a etický kodex naší společnosti.

Cílem diplomové práce je díky kvalitativnímu výzkumu přijít za pomoci rozhovorů na nedostatky v systému a na řešení těchto nedostatků. Pro náš výzkum jsme zpovídali sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří nám lépe zodpoví náš hlavní výzkumný cíl.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., se za sociální službu považuje činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Mezi základní zásady tohoto zákona patří, že „každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. (§ 2 odst. 1)

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“ (§ 2 odst. 2)

Matoušek ve své knize Sociální služby uvádí znaky, které vyplývají ze základních zásad zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Patří sem tyto znaky:

- Primární je poskytnutí relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami.
- Teprve pokud tyto informace jako takové nestačí, nastupují sociální služby.
- Sociální služby mají být individualizované, „šité potřebám konkrétního jedince na míru“.
- Sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace.
- Kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka. (Matoušek, 2011, s. 39)

Dále existuje Bílá kniha v sociálních službách, která vymezuje sociální služby následovně:

- Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí.
- Lidé jsou sociální tvorové. Všichni si přejeme mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem

udržet si nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni.

- Sociální služby jsou zaměřeny na lidi – na jedince, jejich rodiny a na jejich sociální síť. Jaké služby jsou poskytovány, vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.
- Potřeby jednotlivců se liší případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Lidé a obce mají svůj vlastní charakter, historii, schopnosti, preference a zdroje. To znamená, že musí být k dispozici taková nabídka sociálních služeb, která tyto různé potřeby bude schopna flexibilně uspokojit. (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 8)

Každý z nás se totiž dostává během svého života do obtížných situací. Některé z nich nedokáže řešit bez pomoci někoho druhého. V této chvíli pak může potřebovat sociální službu. Takové situace mohou být, jak ukazují následující příklady, velmi rozmanité:

- Člověku činí potíže běžné činnosti, které přináší každodenní život, nezvládá práce v domácnosti, nezvládá připravit si jídlo, potřebuje pomoci vstát z postele, umýt se, obléci se, s nákupy nebo potřebují doprovodit k lékaři.
- Má těžkosti v partnerském nebo rodinném soužití nebo se nedovede bránit násilí v rodině a potřebuje pomoc, aby se domohl svých práv a zájmů.
- Nemůže pracovat v běžném zaměstnání na otevřeném trhu práce a musí se naučit potřebným pracovním návykům či jiným sociálním dovednostem. Někdy nestačí pomoc úřadu práce a je třeba chráněného prostředí nebo individuální pomoc druhé osoby, aby člověk se zdravotním postižením tyto dovednosti mohl získat.
- Je bez přístřeší a nemá možnost se umýt. Potřebuje pomoc, aby si mohl samostatně obstarat bydlení.
- Prožil mimořádně obtížnou či traumatizující situaci svého života (smrt blízkého, hromadné neštěstí) a potřebuje okamžitou podporu a zájem druhého člověka, prostředí bezpečí a porozumění.
- Rodiče mají těžkosti s výchovou svých dětí nebo s péčí o ně. Potřebují podporu, aby mohli vytvořit dětem domov a umožnit jim optimální rozvoj.

- Člověk zkouší nebo užívá návykové látky nebo se pohybuje v rizikovém prostředí a potřebuje podporu a pomoc, aby mohl přestat s rizikovým chováním.
- Člověk se dostal do konfliktu se zákonem a po odpykání trestu se může ocitnout ve spirále, která mu nedovolí řešit běžné problémy jinak než zase konfliktem. S odbornou pomocí se může vrátit do společnosti.

Nabídka v oblasti sociálních služeb může být tak rozmanitá, aby služby mohly být využívány jednotlivě nebo v různých kombinacích a vyhovovaly potřebám lidí a jejich společenství. (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 8-9)

Dále si ukážeme členění sociálních služeb. Sociální služby se dělí na druhy a formy. Poté si představíme zařízení sociálních služeb a následně i základní činnosti poskytované v sociálních službách.

1.1 Druhy a formy sociálních služeb

Sociální služby jsou specializované činnosti, které mají pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Příčiny vzniku nepříznivé situace jsou velmi různé, a proto také existuje velmi pestrá škála druhů sociálních služeb. V první řadě je nezbytné si uvědomit, že poskytnutí sociální služby samo o sobě nedokáže v plné míře odstranit tyto příčiny, v mnoha případech to ani objektivně není možné. Poskytnutí sociální služby má člověku pomoci, resp. podporovat jeho vlastní aktivitu vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace.

Každá sociální služba musí působit, tak aby byla maximálně podporována samostatnost a svébytnost člověka a chráněna jeho důstojnost. (Arnoldová, 2011, s. 254)

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., dělí sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Dále následují formy poskytování sociálních služeb.

„Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“ (§ 33)

1.2 Zařízení sociálních služeb

Dále zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., uvádí zařízení sociálních služeb. Mezi zařízení sociálních služeb patří:

- *Centra denních služeb,*
- *Denní stacionáře,*
- *Týdenní stacionáře,*
- *Domovy pro osoby se zdravotním postižením,*
- *Domovy pro seniory,*
- *Domovy se zvláštním režimem,*
- *Chráněné bydlení,*
- *Azylové domy,*
- *Domy na půli cesty,*
- *Zařízení pro krizovou pomoc,*
- *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,*
- *Noclehárny,*
- *Terapeutické komunity,*
- *Sociální poradny,*
- *Sociálně terapeutické dílny,*
- *Centra sociálně rehabilitačních služeb,*
- *Pracoviště rané péče,*
- *Intervenční centra,*
- *Zařízení následné péče.*

Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra. (§ 34)

1.3 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

Dále zákon hovoří o základních činnostech, které se poskytují v sociálních službách podle paragrafu 35. Pojdme si je představit.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- *Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- *Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- *Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- *Poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,*
- *Pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- *Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- *Základní sociální poradenství,*
- *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *Sociálně terapeutické činnosti,*
- *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- *Telefonická krizová pomoc,*
- *Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,*
- *Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.*

Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.

Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.

1.4 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence si představíme ze dvou zdrojů. Tím prvním bude zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, a tím druhým bude kniha Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení od Arnoldové.

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (§ 53)

Sociální prevence je chápána jako předcházení sociálně patologickým jevům metodami sociální práce. Její cíl spočívá v ochraně společnosti před těmito negativními jevy, mezi něž patří kromě kriminality a toxikomanie také dětská prostituce a pornografie, xenofobie, rasismus, šikana, vandalismus, sociální parazitismus, intolerance a lhostejnost vůči všemu, co se nás bezprostředně netýká. Jednotlivé negativní jevy spolu úzce souvisí a navzájem se prolínají. Často jeden podmiňuje vznik druhého – stojí vůči sobě ve vztahu příčiny a následku.

Sociálně patologické jevy provázejí společnost od jejího vzniku, bez ohledu na formu zřízení, typ vlády, hodnotovou orientaci nebo způsob života a narušují právní i obyčejové normy společnosti a její zájmy. Úkolem sociální prevence není tyto jevy vymýtit (protože to není reálné), nýbrž dostat je pod kontrolu regulovat, pokusit se zamezit jejich vzniku nebo rozšíření do dalších vrstev společnosti. (Arnoldová, 2011, s. 287)

Druhy sociální prevence jsou odvozeny od adresátů, respektive cílových skupin. Toto členění vymezuje tři základní, nejčastěji frekventované typy:

- 1. primární prevence** je zaměřena na zdravé fungování celé společnosti, svoji pozornost obrací zejména k dětem a mládeži, která není zasažena negativními jevy, případně je těmito jevy ohrožena,
- 2. sekundární prevence** je zaměřena na rizikové skupiny a jednotlivce, většinou ve věku mladistvých, u kterých je zvýšená pravděpodobnost, že se stanou nositeli negativního chování v důsledku poruch sociálních procesů (procesy individualizační, socializační) a sociálních institutů (rodina, škola, referenční

skupina). Jsou to zejména členové rodin s nízkou sociokulturní úrovní, děti a mladiství trávící svůj volný čas bez dozoru a smysluplné náplně na ulici, členové skupin vyznačujících se negativistickými a agresivním přístupem k okolí, experimentátoři a drogami, lidé závislí na hracích automatech (tzv. gambleři) a další,

- 3. terciární prevence**, tzv. prevence následná, má předcházet recidivě a prohlubování sociální dezintegrace lidí, kteří vykazují poruchy sociálních procesů a sociálních institutů, projevující se negativním chováním. Zvláštní důraz je přitom kladen na předcházení recidivě trestné činnosti, přičemž pozornost je věnována zejména pachatelům kriminálních činů a jejich znovuzačlenění do společnosti po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody. (Arnoldová, 2011, s. 287-288)

Následně se Arnoldová zabývá i aktivitami sociální prevence, které se uskutečňují v rovině horizontální a vertikální.

- 1. Horizontální rovina** představuje určitý rovinný průřez a spočívá v aktivním zapojení více resortů v sociální prevenci. Prevence sociálně patologických jevů nyní tedy vykonávána pouze v rámci resortu práce a sociálních věcí, ale i v resortu školství, vnitra, spravedlnosti, obrany, zdravotnictví apod.
- 2. Vertikální rovina** spočívá v uskutečňování sociální prevence na úrovni celostátní, regionální a místní. (Arnoldová, 2011, s. 288)

Mezi služby sociální prevence podle zákona o sociálních službách patří *raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny a děti, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.* (§ 54-70)

My se zaměříme hlavně na azylové domy, protože jsou tématem naší diplomové práce. Nejdříve si představíme azylové domy podle zákona a výši úhrad za tuto sociální službu podle vyhlášky, která se pojí k zákonu o sociálních službách.

1.5 Azylové domy

Azylové domy nám definuje zákon o sociálních službách podle paragrafu 57.

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba podle předchozí věty obsahuje tyto základní činnosti:

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

Dále si ukážeme výši úhrad za azylový dům podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (§ 22)

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v azylových domech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:*
 - 1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,*
 - 2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,*
- b) poskytnutí ubytování:*
 - 1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,*
 - 2. umožnění celkové hygieny těla,*
 - 3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*
 - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,*
 - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.*

Maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v azylových domech činí

a) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. a) bodě 2

- 1. 170 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,*
- 2. 75 Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,*

b) za úkony uvedené v odstavci 1 písm. b) celkem

- 1. 130 Kč denně nebo*
- 2. jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 100 Kč denně za dospělou osobu a 70 Kč denně za dítě, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.*

Další definice azylových domů si představíme od několika autorů. Nejdříve to bude z knihy Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení (2011) od Arnoldové, poté z knihy Slovník sociální práce (2008) a Sociální služby (2011) od Matouška, poslední definice bude od autorky Buskotte (2008).

Azylové domy začaly vznikat po první polistopadové amnestii, kdy bylo z věznic propuštěno velké množství lidí. K nim se přidali lidé po rozvodu, většinou muži, kteří dostávali soudní výpověď ze společného bytu bez reálné možnosti získat náhradní bydlení, a ti, kteří ztratili zaměstnání spojené s ubytováním. V současné době provozuje CHČR sedm azylových domů, které poskytují útočiště v okamžiku akutní nouze. Klientům je zajištěna základní hygiena, nutná strava, oblečení, vyprání prádla, je jim poskytována sociální pomoc, pomoc při řešení existenčních a sociálních potřeb, pomoc při hledání zaměstnání či při vyřizování sociálních dávek, nástupu na léčení či sociální zařízení. Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mohou být různého druhu, např. azylové domy pro rodiče s dětmi, azylové domy pro ženy, pro muže, popř. i pro osoby mladší 18 let. Vedle poskytnutí ubytování je nedílnou součástí také poskytnutí podpory, která vede k vyřešení nepříznivé sociální situace, a to především prostřednictvím sociální práce. (Arnoldová, 2011, s. 293)

Matoušek se ve své knize Slovník sociální práce z roku 2008 popisuje azylové domy pro matky s dětmi následovně. Zařízení pro ubytování matek s malými dětmi (v ČR do 3 let), které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě. Azylový dům tohoto typu poskytuje matce a dítěti (dětem) samostatnou místnost s kuchyňským koutem, někdy i dalším vybavením. Matky někdy vyžadují podporu a instruktáž při výchově dětí, kterou jim poskytují pracovníci azylu. Azylový dům pro matky s dětmi obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy.

Za pobyt matka platí část reálných nákladů. Přístup návštěv do domu je regulován. V ČR jsou zřizovateli těchto zařízení církev, obce nebo orgány státu. Ukončení pobytu je komplikováno – stejně jako u jiných osob bez přístřeší – nedostatkem sociálních bytů. (Matoušek, 2008, s. 30)

O 3 roky později se Matoušek zmiňuje v knize Sociální služby o azylových domech takto. V ČR existují azylové domy pro matky s dětmi. Obvyklými klienty jsou matky dětí mladších než 3 roky, které byly ohrožovány manželem/partnerem nebo na ně působil jiný nepříznivý vliv, přímo či nepřímo zasahující i jejich dítě. Azylové domy poskytují vedle zvýhodněného ubytování i podporu matkách při výchově dětí. (Matoušek, 2011, s. 84)

Ženy zde mohou vést normální a plnohodnotný život s běžným denním režimem tak, jak na něj byly zvyklé. Dostanou do užívání pokoj, kde budou mít i se svými dětmi absolutní soukromí. Samy si plánují denní program a jsou za něj zodpovědné. Nadále budou navštěvovat své zaměstnání a děti normální školu. Ačkoliv každá žena v azylovém domě jedná sama za sebe a své dítě, mohou fungovat všechny společně. Navzájem si mohou pomáhat a podporovat se, ať už při hlídání dětí, vaření nebo jako psychická podpora v tíživé situaci. Azylový dům je místem, kde si mohou ženy konečně odpočinout, načerpat síly a žít bez strachu a obav o sebe nebo své dítě. Mají zde dostatek času, aby si všechno pořádně promyslely. Může to trvat jen pár dní nebo taky celé měsíce. Po celou dobu pobytu v azylovém domě mají ženy k dispozici celou řadu odborníků, se kterými si můžou kdykoliv promluvit a požádat o pomoc. (Buskotte, 2008, s. 113)

Součástí každého azylového domu jsou odborníci, jak bylo zmíněno výše, proto se teď zaměříme na zaměstnance v azylovém domě.

2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Nyní si představíme okruh pracovníků v sociálních službách podle zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110.
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci,
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

Než si popíšeme předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách podle již zmiňovaného zákona, zaměříme se na definici sociálních pracovníků podle Arnoldové.

Sociální pracovníci se podílejí nebo sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí. Tato rozhodnutí, která musí být založena na vysoké profesionalitě, jednak výrazně ovlivňují kvalitu života jednotlivců, rodin i skupin osob a zároveň mají rozhodující vliv na efektivitu systémů sociální péče, sociálních služeb, sociálně právní ochrany dětí, probační a mediační služby, azylové politiky, výkonu trestu odnětí svobody, protidrogové politiky a mnoha dalších. (Arnoldová, 2011, s. 402)

Dále Úlehla (2005) ve své knize Umění pomáhat popisuje setkání a vztah pracovníka a klienta.

Pracovníka a klienta svedou dohromady odlišné touhy, žádosti a přání každého z nich. Pracovník je žádostivý pomáhat, nese svou profesi přáním pomáhat. To jej přivedlo k určitému vzdělání, profesionalizaci a v důsledku toho se vyskytuje na místě, kde podle společensky uznávaných pravidel a s patřičným osvědčením má na dveřích napsáno, že je „Pracovník“. V jádře sám sebe chápe, sám sebe definuje jako toho, kdo chce pomáhat. Aby pracovník pomoc skutečně poskytovat mohl, potřebuje mít jasno v tom, co pomoc je a co není. Teprve následně v pořadí přichází otázka, jak pomoc poskytovat. Klienta přivádí do

vzájemného setkání touha, žádost nebo přání nalézt pomoc. I u klienta, který přichází takzvaně „nedobrovolně“, je nakonec tím, co jej přivádí ke spolupráci s pracovníkem představa, že by ta návštěva přece jen mohla pomoci v tom, co potřebuje. V jádře klient sám sebe chápe, sám sebe definuje jako toho, kdo si žádá pomoc. Má tedy již předem vytvořenou představu o tom, co pro něj může být pomocí a co pro něj pomoc není, byť možná zformulovanou jen v hrubých obrysech. Pro pracovníka i klienta je společné setkání (nehledě na délku jeho trvání) jen epizodou jejich životů. Kromě nabízení a hledání pomoci, které je svedly dohromady, dělají oba nepřeborné množství jiných věcí. Řeší problémy, zvládají své životy, zažívají úspěchy i neúspěchy, a to vše v nejrůznějších mezilidských situacích a různých postaveních v rámci těchto situací. Dokonce oba nepochybně zažili i opačné postavení, kdy pracovník hledal pomoc a klient pomoc nabízel. Každému dělá dobře, když je užitečný, a jeden z nejspolehlivějších způsobů, jak tento pocit získat, je někomu pomáhat. (Úlehla, 2005, s. 18)

Nejdříve si představíme sociálního pracovníka, který má na starosti spíše administrativní věci a následně se zaměříme na pracovníka v sociálních službách, který pomáhá klientům s každodenními činnostmi.

2.1 Sociální pracovník

Podle § 109 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, *sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*

§ 110

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo

v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.*

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

Gulová (2011) uvádí, že v postupech sociálního pracovníka lze vnímat pět základních etap sociální práce. Hlavně se jedná o etapu sociální evidence a prvý kontakt s klientem, kdy v rámci metody nebo služby sociální pracovník klienta vyhledá neb klient přichází se svou situací za ním. Předpokládají se tři druhy sociální evidence, a to reálná – přesvědčení vlastními smysly, svědecká a podle okolností. Dále sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi a studuje situaci. Zpracuje a navrhne plán akcí, jak pomoci, a přichází dynamická interakce s klientem. Sociální pracovník hodnotí výsledky své činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti. Další etapou je etapa diagnostická, kdy pracovník vytváří komplexní pojetí sociální diagnózy prostřednictvím rozhovoru, pozorování, posudků a zpráv odborníků. Pak následuje etapa zpracování plánu a sociální terapie. Sociální pracovník v závěru ověřuje výsledky sociální práce. (Gulová, 2011, s. 36)

Náplní sociálního pracovníka jsou administrativní činnosti. Jedná se zejména o pomoc s hmotnou nouzí, dávky ze státní sociální podpory, spolupráce s OSPOD a dalšími institucemi. Popřípadě řeší s klienty různé doporučení na zdravotníky, lékaře podle potřeb.

2.2 Pracovník v sociálních službách

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává (§ 116)

- a) *přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociální služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*
- b) *základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,*
- c) *pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*
- d) *pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.

Odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách

- a) *uvedeného v odstavci 1 písm. a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*
- b) *uvedeného v odstavci 1 písm. b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*
- c) *uvedeného v odstavci 1 písm. c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*
- d) *uvedeného v odstavci 1 písm. d) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110.*

Obsah kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 a jeho minimální rozsah stanoví prováděcí právní předpis.

Podmínkou absolvování kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu. Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 2. Ustanovení § 111 odst. 1 vět druhé až čtvrté a odst. 3 až 6 a 8 platí obdobně s tím, že program akce odborného charakteru podle § 111 odst. 6 se týká oboru činnosti pracovníka v sociálních službách. Povinnost účasti na dalším vzdělávání podle věty první se nevyžaduje za kalendářní rok, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz.

§ 116a

Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce je vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

Odbornou způsobilostí dalšího odborného pracovníka uvedeného v § 115 odst. 1 písm. e) je vysokoškolské vzdělání.

§ 117

Podmínky výkonu činnosti zdravotnických pracovníků a pedagogických pracovníků stanoví zvláštní právní předpis.

Operační manuál Domu pro osamělé rodiče s dětmi v Šumperku popisuje náplň práce pracovníka v sociálních službách následovně.

Má v náplni sociální práci s uživateli:

- 1) informovat o možnostech poskytnutí sociální služby,

- 2) informovat o možnostech využití dalších sociálních služeb a institucí,
- 3) spolupodílet se na tvorbě a naplňování individuálních plánů uživatelů,
- 4) spolupodílet se na naplňování individuálních plánů uživatelů,
- 5) spolupodílet se na zajištění sociální práce s uživatelem a jeho rodinou s cílem stabilizovat sociální podmínky uživatele,
- 6) na denní i noční směně být v kontaktu s uživateli služeb a zodpovídat za řádný chod objektu dle vnitřních předpisů společnosti,
- 7) zodpovídat za řádné přebrání služby (počet dětí a rodičů, evidence klíčů, úkolů vyplývajících z hlášení apod.),
- 8) spolupodílet se na vedení a aktualizaci evidence „Spolupracujících subjektů“,
- 9) při naplňování sociální práce se plně řídit vnitřními předpisy vydanými pro jednotlivé služby společnosti,
- 10) reflektovat svou práci s pracovníky a uživateli, pracovat pod odborným metodickým a supervizním vedením,
- 11) spolupracovat s rodinnými příslušníky, sociálními pracovníky MěÚ Šumperk a okolních obcí, zdravotnickými zařízeními a dalšími organizacemi nebo dalšími odborníky při řešení situace uživatelů služeb,
- 12) podílí se na řádném vedení spisové dokumentace uživatelů služeb (spisová dokumentace, Azylák). (Operační manuál, 2017, s. 71)

Pracovník v sociálních službách je klientům k dispozici 24 hodin denně. Jejich nejčastější činností je kontrola denního režimu klientů, pomoc s každodenní činností ať už se jedná o pomoc při vaření nebo praní prádla. Dále nabízí i základní sociální poradenství, aktivity pro děti v herně, která je součástí DORD a pro matky aktivity ve formě besed.

3 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Nedílnou součástí každé sociální služby je sociální práce. Dá se tedy říci, že sociální práce se dá považovat za určitou službu. Gulová (2011, s. 14) se své knize Sociální práce vymezuje sociální práci podle starší definice: *Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci, ... (nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče ... nedělají).*

Dále uvádí, že sociální práce vychází z altruismu a její podstatou bylo pomáhat a angažovat se pro potřebné. Měla různé podoby a její vývoj probíhal v různých částech světa celá staletí. Jednotlivci, skupiny i celé komunity ji udržovali a prohlubovali v řadě oblastí až k současnosti, kdy se svým významem a obsahem vyrovná řadě dalších disciplín, s kterými je již dávno sžitá a ze kterých čerpá teorii i praxi. (Gulová, 2011, s. 14)

Matoušek uvádí, že její praktická aplikace vstupuje do života všech potřebných sociálně znevýhodněných skupin v nejrůznějším slova smyslu, buď v podobě služby, nebo aktivity, která by měla pomoci klientovi, tak aby si dokázal pomoci sám. Cílem sociální práce je především reflexe, zmírňování a následně řešení sociálních problémů společnosti. (Matoušek in Gulová, 2011, s. 14)

Důležitou součástí každé sociální práce je etika a s ní spojený etický kodex. Jako první si představíme etiku sociální práce podle Matouška (2008, s. 55-56): *Soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat. V současnosti je v západních zemích formalizován do podoby kodifikovaných pravidel (standardů) schválených profesní komorou či jinou reprezentativní národní asociací sociálních pracovníků. Tato pravidla fixují žádoucí způsob profesionálního chování zejména s ohledem na náročné, resp. konfliktní situace. Týkají se klientova práva na sebeurčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k záznamům, klientova nároku na služby, na způsob jejich poskytování (včetně platby za služby), způsobu ukončování kontaktu, způsobu kontaktu s klientovou rodinou a okruhem blízkých osob, ohlašovací povinnost v případech kdy klient překračuje zákon, rozhodování o omezených zdrojích pomoci, omezování klientovy svobody v případě, kdy sám sebe svým chováním ohrožuje, konfliktu zájmů sociálního pracovníka, dále sexuálního, případně i jiného zneužívání klientů, ohlašování neprofesionálního chování kolegů apod. Nejnověji je standardy upravováno i poskytování služeb elektronickými médii, kontakty sociálních pracovníků se sdělovacími prostředky, pořizování elektronických záznamů a přístup k nim, fyzický kontakt s klienty aj. Odpovědnost sociálního pracovníka je etickým standardem definována nejen vůči klientům, ale také vůči celé společnosti.*

Překročení mezí definovaných standardy řeší příslušná komise odborné komory, která svého člena může postihnout odebráním licence k výkonu povolání. Etický kodex pro sociální pracovníky v ČR vydala Společnost sociálních pracovníků.

Další etický kodex najdeme v kapitole 5.5.

3.1 Cílové skupiny sociální práce

V sociální práci se jedná zejména o osoby v nepříznivé sociální situaci, o snížení soběstačnosti v základních životních dovednostech z důvodu věku, zdravotního postižení, úrazu, přechodně špatného psychického stavu apod. Dále pak o bezdomovectví – neexistence přístřeší nebo velmi špatné bytové podmínky ohrožující zdraví nebo život – osoby bez přístřeší. Početná klientela je ohrožena životními způsoby vedoucími ke konfliktu se společností – zneužívání návykových látek, konflikt se zákonem apod. Další cílovou skupinou jsou děti, hlavně jedná-li se o ohrožení vývoje dítěte, zejména o snížené dovednosti rodičů při péči o dítě (rodiče závislí na návykových látkách, zdravotně postižení, nízkého věku, ...), dále pak jedná-li se o dítě se zdravotním postižením, zanedbávané, zneužívané apod. Další klienty pak vytváří naléhavé krize v osobním životě, kdy klient není schopen v důsledku snížení schopností vlastními silami zvládnout svoji životní situaci. (Gulová, 2011, s. 18-19)

Pro každou cílovou skupinu existují jiné metody práce, proto si teď nastíníme metody pro rodinu.

3.2 Metody práce s rodinou

Matoušek ve své knize *Metody a řízení sociální práce* uvádí, že současní autoři odlišují sociální služby pro rodiny podle:

- délky trvání – krizové až dlouhodobé,
- prostředí – poskytované v domově rodiny, v instituci specializované na práci s rodinou, v komunitním centru nebo jinde,
- užití metody práce s rodinou – poradenství, odborně vedená terapie, svépomocné skupiny nebo jiné,
- toho, co dalo podnět k práci s rodinou – např. ohrožení dítěte, ohrožení dospělého, rozvodová situace. (Matoušek, 2003, s. 195)

3.3 Poradenství

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách uvádí v § 37 sociální poradenství, které zahrnuje

- a) *základní sociální poradenství,*
- b) *odborné sociální poradenství.*

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Nejčastěji se v azylovém domě používá základní sociální poradenství, které jsme si vymezili pomocí zákona o sociálních službách.

4 SOCIÁLNÍ POLITIKA

Následující kapitola se bude zabývat sociální politikou a jejími cíli. Dále se zaměříme na zákony sociální politiky v rámci, kterých se vyplácí sociální dávky potřebné pro rodiče v azylových domech. Patří sem zákon o státní sociální podpoře (č. 117/1995) a zákon hmotné nouze (č. 111/2006).

Sociální politika je politikou, která se primárně orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života. (Krebs, 2015, s. 17)

Sociální politiku je nutno – a v jistém slova smyslu především – vnímat jako celek, jako určitý systém s četnými vnitřními komplikovanými vazbami i s vazbami na ostatní prvky společenského systému. Sociální politika je tedy úzce vázána i na své společenské okolí. Je tedy vždy specifická v každé zemi a době, ale jsou jí zároveň vlastní i určité společné znaky. (Krebs, 2015, s. 19)

Sociální politika není jednoznačně vymezena, ale dá se říct, že je to specifická činnost, která se týká všech. Jiná definice hovoří o sociální politice jako o sociálních subjektech.

Sociální politika je soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů ve svém zájmu udržet nebo dosáhnout změny ve fungování nebo podpořit rozvoj svého či jiného sociálního systému nebo soustavy nástrojů k realizaci své či jiné sociální politiky. Výsledkem tohoto soustavného a cíleného úsilí je činnost (fungování), rozvoj (zdokonalení) či změna (transformace) systému vlastního nebo jiného nebo soustavy nástrojů. Projevuje se rozhodováním (nebo nerozhodováním) a činnostmi (či nečinnostmi) sociálních subjektů. (Tomeš, 2010, s. 29)

4.1 Cíle sociální politiky

Základním cílem sociální politiky musí být vytvoření lidsky důstojných podmínek života a zajištění rovných příležitostí všem. Prosazení rovných příležitostí znamená zejména zajistit rovný přístup ke vzdělání a ke zdravotní péči, a to na dostatečně kvalitní úrovni (přiměřeně vědeckému pokroku a možnostem zdrojů), zajistit rovný přístup k pracovním příležitostem, k možnostem získat přiměřené bydlení a znamená také zajistit a garantovat dostatečný minimální příjem (odpovídající lidsky důstojným podmínkám) ve vymezených a zřetelně definovaných sociálních situacích. (Krebs, 2015, s. 40)

Tomeš ve své knize Úvod do teorie a metodologie sociální politiky (2010) pohlíží na cíle v širokém spektru definic. My si představíme jeho definici všeobecných cílů.

Obecnější cíle sociální politiky jsou společensky a historicky podmíněny. Nejčastěji reagují na potřeby příslušníků společensky slabších vrstev, kteří pod tíhou své sociálněekonomické situace vyvinuli tlak na řešení převažujících sociálních problémů doby. Uspokojení těchto potřeb musí být přijatelné i pro vrstvy společensky a ekonomicky silnější (mocnější, bohatší, vlivnější). V každé historické době jsou sociálněpolitické cíle výsledkem vynuceného kompromisu při řešení sociálních potřeb objektů a zájmů různých subjektů. V tom to smyslu jsou dobově podmíněné. Jedni zpravidla jednájí z nedostatku, druzí ze strachu o svůj majetek nebo postavení. Postupné změny obecných sociálněpolitických cílů v jednotlivých obdobích lze zobecnit. Můžeme hovořit o vývoji od bezpráví přes pomoc člověku, povinnost státu až po respektování nezadatelných práv občana státem a ostatním i občany. V současnosti se míra realizace lidských práv stala měřítkem hodnocení kvality jednotlivých sociálněpolitických cílů. (Tomeš, 2010, s. 138-139)

Součástí sociální politiky jsou obory, mezi kterými můžeme najít i rodinnou politiku. Ta se zaměřuje na rodiče a jejich děti, které jsou ekonomicky závislé na státu. Systém sociálního zabezpečení je souhrn opatření, která by měla podpořit rodiny při sociálních událostech. Mezi tyto události patří nemoc, úraz, těhotenství, invalidita, stáří, narození dítěte, smrt rodinného příslušníka a další. Mezi systém sociálního zabezpečení patří tři oblasti, a to oblast sociálního pojištění, oblast státní sociální podpory a oblast sociální pomoci. My se zaměříme hlavně na oblast státní sociální podpory a na oblast sociální pomoci.

4.2 Státní sociální podpora

První oblastí sociálního zabezpečení je jak již bylo zmíněno výše státní sociální podpora. Této oblasti se věnuje zákon č. 117/1995 Sb., zákon o státní sociální podpoře.

V rámci systému státní sociální podpory je v současné době upraveno celkem 5 sociálních dávek – přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, porodné a pohřebné. (Krebs, 2015, s. 289)

Pro naše účely budeme potřebovat vymezit jen tři dávky, a to přídavek na dítě, rodičovský příspěvek a porodné. Porodné se řeší pouze v případech, kdy azylový dům přijímá matku před porodem.

4.2.1 Přídavek na dítě

Základní dávka státní sociální podpory je přídavek na dítě. Jedná se o dlouhodobou dávku, která je poskytována rodinám s dětmi s cílem pomoci jim krýt náklady spojené s výchovou a výživou nezaopatřených dětí. (Krebs, 2015, s. 291)

Přídavek na dítě je základní příjmově testovanou dávkou nezaopatřeného dítěte žijícího v rodině s nižším příjmem. Přídavek na dítě je poskytován ve třech výších podle věku nezaopatřeného dítěte a ve dvou výměrách podle druhu příjmů doložených rodinou. (MPSV, 2021)

Zákon č. 117/1995 Sb., zákon o státní sociální podpoře řeší přídavek na dítě v § 17 a 18.

Nárok na přídavek na dítě má nezaopatřené dítě, jestliže rozhodný příjem v rodině nepřevyšuje součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,70.

§ 18

Výše přídavku na dítě činí za kalendářní měsíc, jde-li o nezaopatřené dítě ve věku

- a) do 6 let 500 Kč,*
- b) od 6 do 15 let 610 Kč,*
- c) od 15 do 26 let 700 Kč.*

Pokud některá ze společně posuzovaných osob má v každém kalendářním měsíci rozhodného období příjem

- a) podle § 5 odst. 1 písm. a) bodu 1, alespoň ve výši částky životního minima jednotlivce,*
- b) podle § 5 odst. 1 písm. a) bodu 2,*
- c) podle § 5 odst. 1 písm. b) bodu 5,*
- d) z dávek nemocenského pojištění,*
- e) z dávek důchodového pojištění,*
- f) z podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,*
- g) z příspěvku na péči o osobu do 18 let věku, nebo*
- h) z rodičovského příspěvku, pokud je poskytován po vyčerpání peněžité pomoci v mateřství, náleží nezaopatřenému dítěti přídavek na dítě ve zvýšené výměře.*

Výše přídatku na dítě ve zvýšené výměře činí za kalendářní měsíc, jde-li o nezaopatřené dítě ve věku

- a) do 6 let 800 Kč,*
- b) od 6 do 15 let 910 Kč,*
- c) od 15 do 26 let 1000 Kč.*

Tato dávka je pro některé klienty jediným příjmem, pokud se jedná o matku s dítětem do 3 let věku. Azylový dům může přijmout i matky, které jsou v těhotenství.

4.2.2 Rodičovský příspěvek

Rodičovský příspěvek je dávkou rodiče, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině. Rodič může volit měsíční výši čerpání rodičovského příspěvku. Pro volbu měsíční výše rodičovského příspěvku je rozhodující výše denního vyměřovacího základu pro stanovení peněžité pomoci v mateřství nebo nemocenského v souvislosti s porodem nebo převzetím dítěte, pokud lze alespoň jednomu z rodičů stanovit. Volbu výše rodičovského příspěvku je možno měnit jedenkrát za tři měsíce. Příjmy rodiče nejsou u této dávky sledovány. Rodič může při nároku na výplatu rodičovského příspěvku zlepšovat sociální situaci rodiny výdělečnou činností. Po dobu, kdy je výdělečně činný nebo po dobu studia musí však zajistit péči o dítě jinou zletilou osobou. (MPSV,)

Znění ze zákona o statní sociální podpoře je následující:

Rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině, má nárok na rodičovský příspěvek nejdéle do 4 let věku tohoto dítěte, a to nejdéle do doby, kdy byla na rodičovském příspěvku vyplacena z důvodu péče o totéž nejmladší dítě v rodině celková částka 300000 Kč, není-li dále stanoveno jinak. V případě, že nejmladším dítětem v rodině jsou 2 či více dětí narozených současně (dále jen „vícerčata“), má tento rodič nárok na 1,5násobek částky 300 000 Kč.

Pro stanovení nároku a výše rodičovského příspěvku je rozhodující výše denního vyměřovacího základu pro stanovení peněžité pomoci v mateřství nebo nemocenského v souvislosti s porodem nebo převzetím dítěte podle zákona o nemocenském pojištění (dále jen „denní vyměřovací základ“).

Rodič volí výši rodičovského příspěvku do částky

- a) nepřevyšující 10 000 Kč měsíčně,*
- b) převyšující 10 000 Kč měsíčně, jestliže lze aspoň jednomu z rodičů v rodině stanovit k datu narození nejmladšího dítěte v rodině 70 % 30násobku denního vyměřovacího základu v částce převyšující 10 000 Kč, s tím, že zvolená výše rodičovského příspěvku nesmí přesáhnout 70 % 30násobku denního vyměřovacího základu měsíčně; při stanovení výše rodičovského příspěvku se vychází z toho denního vyměřovacího základu rodiče, který je k žádosti o rodičovský příspěvek rodičem doložen; jsou-li doloženy denní vyměřovací základy obou rodičů, vychází se z toho, který je vyšší nebo 1,5násobku částek uvedených v písmenu a) nebo b) v případě péče o vícero dětí, nejvýše však do výše 1,5násobku 70 % 30násobku denního vyměřovacího základu měsíčně. (§ 30 Z 117/1995)*

§ 30a

Nárok na rodičovský příspěvek přiznaný z důvodu péče o nejmladší dítě v rodině zaniká posledním dnem kalendářního měsíce předcházejícího kalendářnímu měsíci, ve kterém se stalo nejmladším dítětem v rodině jiné dítě, které zakládá nárok na rodičovský příspěvek, a to i v případě, že nebyla vyplacena celková částka rodičovského příspěvku. Zanikl-li nárok na rodičovský příspěvek proto, že se nejmladším dítětem v rodině stalo jiné dítě, náleží rodičovský příspěvek v kalendářním měsíci, v němž vznikl nárok, ve výši, která náleží z důvodu péče o dítě, které se stalo nejmladším dítětem v rodině.

Rodičovský příspěvek má většina klientů už vyřízený při příchodu do azylového domu. Může se ovšem stát, že žádá o azyl klientka před porodem a ta si podá žádost o tuto dávku. Čerpání této dávky jde pouze do 4 let věku dítěte, ale rodič si může určit jakou výši bude pobírat.

4.2.3 Porodné

Nárok na porodné má žena, která porodila své první nebo druhé dítě, nepřevyšuje-li rozhodný příjem v rodině součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,70.

Nárok na porodné žena nemá, pokud jí před porodem vznikl již dvakrát nárok na porodné převzetím dítěte do 1 roku jeho věku do trvalé péče nahrazující péči rodičů nebo v případě,

že se jí již jedno živé dítě narodilo a druhé dítě do 1 roku věku převzala do trvalé péče nahrazující péči rodičů, není-li dále stanoveno jinak.

Nárok na porodné má rovněž otec prvního nebo druhého živě narozeného dítěte, jestliže žena, která dítě nebo děti porodila, zemřela a ke dni porodu splnila podmínky uvedené v odstavcích 1 a 2 a porodné nebylo vyplaceno jí ani jiné osobě.

Nárok na porodné podle odstavce 3 nemá otec, jemuž již dvakrát vznikl nárok na porodné převzetím dítěte do 1 roku jeho věku do trvalé péče nahrazující péči rodičů.

Nárok na porodné vzniká dnem porodu dítěte, není-li dále stanoveno jinak. (§ 44 zákona č. 117/1995 Sb.)

Porodné je jednorázová dávka, která je určena jako příspěvek na náklady související s porodem a narozením dítěte, jde o dávku příjmově testovanou a vyplácí se v pevných částkách. Nárok na porodné má žena, která porodila první nebo druhé živě narozené dítě. Pokud matka zemřela, může splnit nárok na tuto dávku i otec dítěte.

Nárok na porodné má za stejných podmínek i osoba, která převzala dítě mladší 1 roku do trvalé péče nahrazující péči rodičů. (MPSV, 2021)

Azylový dům neboli Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní Šumperk přijímá i matky před porodem, a to v posledním trimestru. To znamená od 27. týdne těhotenství až do porodu. Dávka slouží na nákup vybavy pro dítě.

4.3 Sociální pomoc

System pomoci v hmotné nouzi je zaměřen na osoby s nedostatečným příjmem, který si nemohou z objektivních důvodů zvýšit. Je jednotný po celé ČR a vychází z principu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se vyhýbá práci. System napomáhá v boji proti sociálnímu vyloučení.

Orgány pomoci v hmotné nouzi:

- a) pověřené obecní úřady,
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) krajské úřady,
- d) MPSV,
- e) újezdni úřady. (Arnoldová, 2011, s. 132)

Právními předpisy hmotné nouze jsou dva zákony. První je zákon č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi a druhý zákon je zákon č. 110/2006 Sb., zákon o životním a existenčním minimu. Pro naše účely budeme potřebovat jen první zákon. Nejdříve si vymežíme dávky ze sociální pomoci. Jedná se o příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

Je ovšem důležité si nejprve ukázat, co je hmotná nouze. Použijeme pro to definici ze zákona o pomoci v hmotné nouzi.

§ 2

Pro účely posuzování stavu hmotné nouze se příjmy a sociální a majetkové poměry osoby, která žádá o dávku, posuzují společně s příjmy a sociálními a majetkovými poměry dalších osob. Okruh těchto společně posuzovaných osob se posuzuje podle zákona o životním a existenčním minimu, pokud tento zákon nestanoví jinak.

Osoba se nachází v hmotné nouzi, není-li dále stanoveno jinak, jestliže její příjem a příjem společně posuzovaných osob

- a) po odečtení přiměřených nákladů na bydlení (§ 9 odst. 2) nedosahuje částky živobytí (§ 24), nebo*
- b) dosahuje sám nebo spolu s příspěvkem na živobytí podle § 4 odst. 1 písm. a) částek živobytí, ale nepostačuje k zabezpečení odůvodněných nákladů na bydlení (§ 34) a služeb s bydlením bezprostředně spojených (dále jen „odůvodněné náklady na bydlení“),*

přičemž si nemůže tento příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním a zabezpečení jejich základních životních podmínek je tak vážně ohroženo.

Osoba se považuje za osobu v hmotné nouzi též, jestliže nesplňuje podmínky uvedené v odstavci 2, avšak s přihlédnutím k jejím příjmům, celkovým sociálním a majetkovým poměrům jí hrozí vážná újma na zdraví.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, kterou postihne vážná mimořádná událost a její celkové sociální a majetkové poměry jsou takové, že jí neumožňují překonat nepříznivou situaci vlastními silami; vážnou mimořádnou událostí se rozumí zejména živelní pohroma (například povodeň, vichřice a vyšší stupně větrné

pohromy, zemětřesení), požár nebo jiná destruktivní událost, ekologická nebo průmyslová havárie.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, která nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky

- a) k úhradě nezbytného jednorázového výdaje, spojeného zejména se zaplacením správního poplatku při prokázání ztráty osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu nebo dokladů potřebných k přijetí do zaměstnání, s úhradou jízdného v případě ztráty peněžních prostředků, a v případě nezbytné potřeby s úhradou noclehu, nebo*
- b) na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby, nebo*
- c) na úhradu odůvodněných nákladů souvisejících se vzděláním nebo zájmovou činností nezaopatřeného dítěte a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí.*

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména

- a) je propuštěna z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo*
- b) je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo*
- c) je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo*
- d) nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo*
- e) je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.*

Stránka Ministerstva práce a sociálních věcí uvádí, že je tato dávka vyplácena osobě, která má nedostatečné příjmy a měla by tuto osobu motivovat ke snaze zajistit si nějaké prostředky

k uspokojení základních životních potřeb. Tato dávka je součástí boje proti sociálnímu vyloučení.

Dále se zde uvádí, že osoba či rodina nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit (uplatněním nároků a pohledávek, prodejem nebo využitím majetku) a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním. (MPSV, 2021)

4.3.1 Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je základní dávkou pomoci v hmotné nouzi, který řeší nedostatečný příjem osoby či rodiny. (Arnoldová, 2011, s. 141)

Je to dávka, která vychází ze sociálního zabezpečení státem a pomáhá rodinám s nízkými příjmy.

Nárok na příspěvek na živobytí má osoba v hmotné nouzi podle § 2 odst. 2 písm. a), jestliže její příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí posuzovaných osob.

Splňuje-li podmínky nároku na příspěvek na živobytí více společně posuzovaných osob, náleží příspěvek na živobytí jen jedné, a to osobě určené na základě dohody těchto osob. Nedohodnou-li se tyto osoby, určí orgán pomoci v hmotné nouzi, který o příspěvku na živobytí rozhoduje, které z těchto osob se příspěvek na živobytí přizná. (§ 21 Z 111/2006)

§ 23

Výše příspěvku na živobytí činí, není-li dále stanoveno jinak, za kalendářní měsíc rozdíl mezi

- a) částkou živobytí osoby a příjmem osoby, není-li osoba společně posuzována s jinými osobami,*
- b) částkou živobytí společně posuzovaných osob a příjmem společně posuzovaných osob; pokud však v rámci společně posuzovaných osob, které jsou posuzovány pro účely pomoci v hmotné nouzi, není některá z osob považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou, stanoví se výše příspěvku na živobytí bez poměrné části příspěvku na živobytí připadající na osobu, která není považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou.*

Pokud osoba pobírá tuto dávku a zároveň pracuje ve veřejné službě, tak se jí částka zvyšuje. Musí však odpracovat minimálně 20 hodin měsíčně. Dále pokud osoba pobírá tuto dávku déle než 6 měsíců a zároveň pracuje ve veřejné službě, tak se její příjem opět navyšuje. Také se může zvýšit ještě v případě, že osoba bude mít za měsíc 30 hodin a více. Existuje, ale taky druhá strana mince, a to taková, že se může tato dávka i snížit. Nastává to v případě, že osoba neplní vyživovací povinnost, kdy je částka vyšší než trojnásobek měsíční splátky. Největším problémem u tohoto případu, je že klienti nemají z čeho tento dluh zaplatit, a proto se navyšuje.

4.3.2 Doplatek na bydlení

Jedná se o druhou dávku pomoci v hmotné nouzi, která řeší situaci nedostatku příjmu k uhrazení odůvodněných nákladů na bydlení. Podmínkou pro nárok na tuto dávku je být nájemcem nebo vlastníkem bytu a splňovat podmínky pro nárok na příspěvek na živobytí a na příspěvek na bydlení. (Arnoldová, 2011, s. 143)

Doplatek na bydlení je dávka pomoci v hmotné nouzi, která společně s vlastními příjmy osoby a poskytnutým příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení nákladů na bydlení (tj. nájmu, služeb s bydlením spojených a nákladů za energie) zůstala osobě či rodině částka živobytí. Celkové uznatelné odůvodněné náklady na bydlení jsou max. ve výši v místě obvyklé (u ubytoven a jiného než obytného prostoru max. ve výši 80 % nájemních normativních nákladů na bydlení ze systému státní sociální podpory; u vlastníků staveb individuální či rodinné rekreace max. ve výši 90 % vlastnických normativních nákladů na bydlení ze systému státní sociální podpory). Tuto výši v příslušné obci zjišťuje příslušná krajská pobočka Úřadu práce ČR. Je možné ji poskytnout osobám užívajícím zkolaudovaný byt nebo jeho část, pobytovou sociální službu, ubytovnu, jiný než obytný prostor nebo vlastníkůům užívajícím stavbu pro individuální či rodinnou rekreaci. (MPSV, 2021)

Zákon o pomoci v hmotné nouzi (č.111/2006) popisuje doplatek na bydlení takto:

Nárok na doplatek na bydlení má vlastník bytu, který jej užívá, nebo jiná osoba, která užívá byt na základě smlouvy, rozhodnutí, nebo jiného právního titulu, jestliže by po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení snížených o příspěvek na bydlení podle jiného právního předpisu byl

- a) příjem vlastníka bytu nebo jiné osoby, která užívá byt, zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí osoby (§ 24), nebo
- b) příjem společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob (§ 24); právní titul k užívání bytu je přitom nezbytné prokázat písemným dokladem, přičemž předložení čestného prohlášení k tomuto účelu nestačí.

Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení lze přiznat s přihlédnutím k jejím celkovým sociálním a majetkovým poměrům také osobě, které příspěvek na živobytí nebyl přiznán z důvodu, že příjem osoby a společně posuzovaných osob přesáhl částku živobytí osoby a společně posuzovaných osob, ale nepřesáhl 1,3násobek částky živobytí osoby a společně posuzovaných osob.

§ 35

Výše doplatku na bydlení za kalendářní měsíc činí rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení, sníženou o příspěvek na bydlení vyplacený v měsíci bezprostředně předcházejícím aktuálnímu kalendářnímu měsíci, a částkou, o kterou příjem

- a) osoby (§ 9 odst. 1) zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí osoby, nebo
- b) osoby a společně posuzovaných osob (§ 9 odst. 1) zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšuje částku živobytí společně posuzovaných osob; pokud však v rámci společně posuzovaných osob, které jsou posuzovány pro účely pomoci v hmotné nouzi, není některá z osob považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou, stanoví se výše doplatku na bydlení s poměrnou částí příspěvku na živobytí připadající na osobu, která není považována za osobu v hmotné nouzi nebo není oprávněnou osobou.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách uvádí v § 22 odst. 2 písm. b, kolik korun může azylový dům žádat po klientech za bydlení. Za poskytnutí ubytování a dalších úkonů můžeme žádat po klientovi 130 Kč denně nebo jde-li o rodinu s nezletilými dětmi, tak 100 Kč denně za dospělé osobu a 70 Kč denně za dítě.

Ve většině případech rodiče nemohou splatit výši této částky nebo jim po odečtení zůstane minimální částka na základní životní potřeby, a proto žádají o tuto dávku. Pojd'me si ukázat

malý příklad. Máme v azylovém domě matku se čtyřmi dětmi, takže 10 000 Kč pobírá matka z rodičovského příspěvku a 500 Kč má za jedno dítě z dávky s názvem přídavek na dítě. Celkem tedy dostává 12 000 Kč, pokud máme dlouhý měsíc, tak nám vychází nájemné za azylový dům na 11 600 Kč. Jak můžete vidět sami, tak tato částka pokryje pouze nájem, ale zbytek už ne.

4.3.3 Mimořádná okamžitá pomoc

Prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci může být poskytnuta pomoc v situacích nepříznivého a mimořádného charakteru, kdy není osoba v hmotné nouzi, ale je jí vhodné bezprostředně poskytnout pomoc. Výše mimořádné pomoci se stanoví s přihlédnutím k majetkovým poměrům a příjmové situaci osoby či společně posuzovaných osob. (Arnoldová, 2011, s. 145)

§ 36

Nárok na mimořádnou okamžitou pomoc má

- a) *osoba uvedená § 2 odst. 3,*
- b) *osoba uvedená v § 2 odst. 4 a 5, pokud je považována za osobu v hmotné nouzi,*
- c) *osoba uvedená v § 2 odst. 6, pokud je považována za osobu v hmotné nouzi.*

Pro účely poskytování mimořádné okamžité pomoci osobě uvedené v § 2 odst. 3, odst. 5 písm. a) a odst. 6 se tato osoba posuzuje bez společně posuzovaných osob. Mimořádnou okamžitou pomoc lze poskytnout pouze jedné z osob společně posuzovaných, jde-li o stav hmotné nouze podle § 2 odst. 4.

§ 37

Výše mimořádné okamžité pomoci osobě uvedené

- a) *v § 2 odst. 3 se stanoví k doplnění příjmu do výše existenčního minima osoby, která není nezaopatřeným dítětem, a u nezaopatřeného dítěte do výše jeho životního minima,*
- b) *v § 2 odst. 4 se stanoví s přihlédnutím k majetkovým poměrům a příjmové situaci osoby až do patnáctinásobku částky životního minima jednotlivce,*
- c) *v § 2 odst. 5 písm. a) se stanoví až do výše jednorázového výdaje,*

- d) v § 2 odst. 5 písm. b) se stanoví až do výše nákladů uvedených v § 2 odst. 5 písm. b) a c), s tím že součet dávek poskytnutých podle každého z těchto ustanovení nesmí v rámci kalendářního roku překročit desetinásobek životního minima jednotlivce,
- e) v § 2 odst. 6 se stanoví jednorázově až do výše 1 000 Kč s ohledem na okamžité nezbytné potřeby; celková výše mimořádné okamžité pomoci se stanoví s přihlédnutím k úložnému a k prostředkům, které obdrží osoba při propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy. Součet dávek poskytnutých podle tohoto ustanovení nesmí v rámci jednoho kalendářního roku překročit čtyřnásobek životního minima jednotlivce.

Nejčastěji o tuto dávku žádají ti klienti, kteří jsou bez peněz a nemají čím uhradit nájem za azylový dům. Musí ovšem doložit, že tomu tak ve skutečnosti je.

5 PONTIS ŠUMPERK O. P. S.

PONTIS Šumperk o.p.s. je největší nestátní neziskovou organizací ve městě Šumperk a poskytuje širokou paletu sociálních a doplňkových služeb. Zakladatelem organizace bylo v roce 1999 město Šumperk. V začátcích společnost provozovala pouze pečovatelskou službu, azylový dům a krizový byt a ve společnosti pracovalo jen 12 zaměstnanců. Během pěti let se společnost rozšířila o další sociální služby, jimiž jsou odborné sociální poradenství, kontaktní centrum, denní stacionář, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Počet zaměstnanců na HPP vzrostl na 34 a na základě DPP či DPČ bylo zaměstnáno 40 osob. V současné době máme 65 zaměstnanců na HPP a cca 40 zaměstnanců na DPP či DPČ.

Posláním a cílem společnosti je poskytovat kvalitní sociální služby širokému spektru osob, a to od nejmenších dětí až po seniory, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc či podporu jiné osoby. Tímto naším úsilím se snažíme posilovat začleňování jednotlivých cílových skupin do běžného života většinové společnosti. (PONTIS Šumperk, 2020)

5.1 Dům pro osamělé rodiče s dětmi Šumperk

Tato kapitola se bude věnovat zařízení, ve kterém bude probíhat praktická část naší diplomové práce. Toto zařízení spadá pod společnost PONTIS Šumperk, jak je uvedeno výše. Tato organizace nabízí řadu sociálních služeb a jednou z nich je i Dům pro osamělé rodiče s dětmi, čímž se myslí azylový dům v přeneseném slova smyslu.

Na stránkách obecně prospěšné společnosti PONTIS Šumperk je vymezen tento dům následovně.

Posláním Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní (dále DORD) je pomáhat osamělým rodičům a jejich dětem překlenout nepříznivou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení a pomoci jim začlenit se zpět do společnosti.

Do okruhu osob, kterým je služba určena spadají osamělí rodiče, případně zákonní zástupci, s maximálním počtem čtyř dětí – nezletilých, případně nezletilých a nezaopatřených, které mají ve své péči. Spadají sem také těhotné ženy od 7. měsíce těhotenství. Maximální délka pobytu je 12 měsíců. Služba je zpoplatněna 100 Kč/den dospělá osoba a 70 Kč/den za každé

dítě. Nabízíme celkem 14 samostatných bytových jednotek velikosti 1+1. Dále je součástí DORD i krizový byt. V rámci služby Krizového bytu pro ženy (dále jen KB) je poskytováno okamžité ubytování pro ženy nebo osamělé rodiče s dětmi v nouzi (např. fyzické nebo psychické týrání, hádky, rodinné nebo manželské konflikty, náhlá ztráta bydlení, rozvod, nečekané životní situace aj.). Je zde zajištěno odborné sociální poradenství, krizová intervence, zprostředkování kontaktu s jinými institucemi aj. Pobyť je na 7 dní zdarma. Maximální kapacita je 1 krizový byt. (PONTIS Šumperk, 2020)

Cíle vychází z dlouhodobé individuální práce a naplňování principů sociálního začleňování uživatelů sociální služby, kdy je maximálně podporován běžný způsob života. **Hlavním cílem** je zlepšení kvality života klientů po stránce sociální i psychické, které by umožňovalo jejich návrat do samostatného života a předcházelo vzniku možné závislosti na poskytované sociální službě. (Operační manuál, 2017, s. 8)

Zásadní cíle, ve spolupráci s uživatelem dosáhnout:

- ubytování po nezbytně nutnou dobu (maximální délka zpravidla nepřesahující 12 měsíců),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek,
- rozvoj nebo udržení sociálních schopností a dovedností klientů,
- podpora uživatelů v samostatnosti při vyřizování běžných záležitostí,
- využívání běžně dostupných návazných služeb,
- přizpůsobení sociální služby individuálním potřebám uživatele v rámci možností poskytovatele sociální služby.

Dlouhodobé cíle:

- služby DORD jsou dostatečně známé definovanému okruhu osob, kterým může být služba poskytována i široké veřejnosti (webové stránky, kontakty na MěÚ na sociálních odborech a OSPOD, na Úřadu práce, u dětských lékařů, policii atd.),
- služby jsou dále rozvíjeny dle potřeb cílové skupiny,

- stabilizace a zapracování pracovního týmu,
- úspěšné absolvování inspekce kvality sociálních služeb,
- aktualizace informačních letáků a jejich následná distribuce,
- propagace služby (den otevřených dveří, spolupodílení na Komunitním plánování, apod.),
- podpora nezávislého odborníka – supervizora,
- zvyšování úrovně vzdělanosti jednotlivých pracovníků DORD (semináře, školení, kurzy, exkurze na jiných azylových domech atd.) (Operační manuál, 2017, s. 8).

5.2 Klientela azylového domu

Sociální služba je poskytována v azylovém domě jako pobytová služba na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Do okruhu osob, kterým je služba určena spadají osamělí rodiče, případně zákonní zástupci, s maximálním počtem čtyř dětí – nezletilých, případně zletilých a nezaopatřených, které mají ve své péči a také těhotné ženy v posledním trimestru.

Služby jsou poskytovány mužům i ženám bez ohledu na jejich věk, původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Poskytnutí služby není omezeno místem trvalého pobytu. (Operační manuál, 2017, s. 9)

Práce Šárky Vašíčkové (2015) se zaměřila na výzkum s názvem Struktura uživatelů v DORD PONTIS Šumperk o.p.s. Tento výzkum nám více přiblíží klientelu azylového domu.

Klienty jsou především ženy, tedy matky s dětmi ve věku 21-40 let. Jejich rodinný stav je buď svobodná, vdaná nebo rozvedená. Počet dětí nejvíce vyšel u jednoho dítěte. Novější případy, však ukazují, že matky mají více dětí, než je povoleno v domovním řádu DORD. Proto matky dojdou se čtyřmi dětmi, protože tento počet je maximální a zbytek je různě po domovech nebo u sousedů. Nejčastějším důvodem ubytování na azylovém domě je ztráta bydlení z důvodu končící nájemní smlouvy, nevyhovující stav bytu, konec smlouvy v jiném azylovém domě, domácí násilí nebo ukončení partnerského vztahu. Průměrná doba pobytu

v tomto azylovém domě je do 3-6 měsíců, ve výjimečných případech rok a více. Po opuštění tohoto zařízení klientky nejčastěji putují do jiného azylového domu, k rodinným příslušníkům nebo zpátky k partnerovi/manželovi. Jsou také případy, kdy využijí nabídku sociálního bytu.

Tento přehled výsledků je z roku 2015 a můžeme říci, že se za tu dobu vůbec nezměnil. Díky praxi v tomto zařízení jsme měli možnost se dostat k těmto informacím, které se víceméně neliší.

5.3 Individuální plánování s klienty

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Posouzení stavu a schopností uživatele a jeho prostředí je jednou ze základních metod a nutných předpokladů kvalitního poskytování služeb v zařízení. Průběh služby je přiměřeně plánován společně s uživatelem poskytované služby. O průběhu poskytované služby jsou vedeny písemné záznamy, rozhovory a zápisy a veškerá tato písemná dokumentace je součástí osobního spisu uživatele.

Pro stanovení rozsahu služby je důležité vycházet z toho, co je uživatel schopen zvládnout sám a s čím potřebuje pomoci. Každý uživatel potřebuje pro celkové zhodnocení stavu zcela individualizovaný přístup a to již od samého nástupu uživatele do zařízení. Základním nástrojem při práci s uživatelem je rozhovor.

Podpora a pomoc musí být poskytnuta v takové míře, aby přispívala k rozvoji uživatele udržení jeho nezávislosti a odpovědnosti všude tam, kde je to možné a k naplnění jeho osobních cílů, nikoliv aby zbytečně nahrazovala kroky uživatele. Způsob a míra podpory uživatele vychází ze základních potřeb každého člověka. Je velmi důležité se zamyslet nad tím, zda je uživatel schopen a do jaké míry tyto potřeby uspokojovat. (Operační manuál, 2017, s. 45)

Při plánování se dodržují následující zásady:

- zaměřit se na přednosti, zájmy a talent člověka spíše než na jeho omezení,
- brát uživatele jako rovnocenného partnera – plánovaný cíl musí být především jeho cílem,
- podporovat definování neomezených představ uživatele o způsobu jeho života a pak určit cíl potřebný ke splnění představ,

- zohlednit individuální přání a možnosti uživatele,
- umožnit účast lidem, kteří jsou uživateli blízcí a jejichž účast uživatel požaduje,
- mít na paměti, že plány se mění.

Hlavním aktérem při sestavování individuálního plánu je uživatel – především on zde má příležitost si uvědomit, co pro sebe může a chce udělat. Na zajišťování služby se podílí více členů pracovního týmu (tzv. multidisciplinární tým). Patří sem: sociální pracovník, pracovník v sociálních službách DORD, pracovník v sociálních službách DORD – vychovatelka DORD, uživatel)

Individuální plán vytváří – sociální pracovník ubytovacích služeb ve spolupráci s uživatelem služby. Sociální pracovník je klíčový pracovník, se kterým spolupracuje i určený pracovník v sociálních službách. (Operační manuál, 2017, s. 46)

Klíčový pracovník:

- iniciativně si všímá zájmů, potřeb a cílů uživatele,
- zodpovídá za realizaci individuálního plánu,
- zodpovídá za návrh a aktualizaci individuálního plánu,
- zodpovídá za hodnocení individuálního plánu,
- koordinuje práci týmu lidí, kteří jsou do služeb pro daného uživatele zapojeni.

Jméno svého klíčového pracovníka má každý uživatel uvedeno v osobním spise, uživatel i pracovník o této skutečnosti vědí. V průběhu poskytování služby se může klíčový pracovník (či pracovník v sociálních službách) v odůvodněných případech změnit.

Předávání informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům, probíhá na pravidelných poradách 1x za měsíc, kterých se účastní všechny osoby týmu, zapojené do plánování, a to: vedoucí pracovník, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách. O této schůzce je proveden zápis. Komplikované případy se řeší za asistence ředitele společnosti nebo supervizora DORD. (Operační manuál, 2017, s. 46-47)

Individuální plán obsahuje:

- jméno a příjmení uživatele,
- jméno klíčového pracovníka,
- cíle poskytované služby a kritéria hodnocení dosažení cílů,

- jednotlivé kroky vedoucí k cíli (sjednaná podpora, postup, opatření),
- zápis výsledků,
- datum, podpis, termín vyhodnocení, aktualizaci). (Operační manuál, 2017, s. 48)

5.4 Návaznost sociálních služeb

Azylový dům aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb a přirozených sítí a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu tím, že jej v souvislosti s cílem a motivací klienta připravuje na život bez závislosti na sociální službě. Pracovníci zařízení spolupracují se všemi právníckými i fyzickými osobami schopnými pomoci uživateli v naplňování cílů. Zařízení disponuje sítí návazných služeb dle obvyklých potřeb cílové skupiny tak, aby bylo možné pružně reagovat na potřeby, přání a zájem uživatele. Zařízení vede seznam institucí, se kterými spolupracuje a seznam poskytovatelů návazných služeb z celého regionu. Tento seznam je k dispozici uživatelům služby na služebně zařízení nebo v měsíčním zpravodaji na nástěnce.

Návaznost sociální služby spočívá v tom, že zařízení spolupracuje:

- a) s institucemi, odkud uživatel přichází,
- b) s institucemi po dobu umístění uživatele v zařízení,
- c) s institucemi, které pracují s uživatelem po opuštění zařízení (např. ostatní azylové domy),
- d) s odborníky, kteří jsou činní v sociální ale i jiné oblasti,
- e) případně s rodinnými příslušníky uživatelů.

Návaznost na jiné zdroje a spolupráce s jinými subjekty je na poskytování sociálních služeb v dnešní době jedna z nejdůležitějších věcí. Poskytovatel aktivně spolupracuje s místními organizacemi a institucemi a snaží se rozšiřovat povědomí uživatele o jiných službách a možnostech. (Operační manuál, 2017, s. 58)

5.5 Etický kodex zaměstnanců PONTIS Šumperk o. p. s.

Každý sociální pracovník by se měl řídit etickým kodexem, který je součástí jeho profese. Pro naši diplomovou práci jsme si vybrali etický kodex, který je přílohou v Operačním manuálu Domova pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Jako první se podíváme na základní ustanovení, a dále pak na zásady ve vztahu ke klientům, kolegům a organizaci.

5.5.1 Základní ustanovení

- Účelem etického kodexu je stanovit základní pravidla chování všech pracovníků organizace a informovat veřejnost o chování, které je možné očekávat.
- Pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- Pracovníci respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Pracovníci respektují právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- Pracovníci pomáhají, v rámci svých kompetencí jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Pracovníci dávají přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni. (Operační manuál, 2017, s. 102)

5.5.2 Etické zásady ve vztahu ke klientům

Pracovníci organizace:

- vedou své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe,
- jednají, tak aby chránili důstojnost a lidská práva svých klientů,
- pomáhají se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům,
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení,
- při poskytování péče respektuje životní hodnoty občanů, jejich životní zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení a snaží se vytvářet podmínky zohledňující individuální potřeby jednotlivců,
- nesmí zneužít ve vztahu ke klientovi jeho důvěru a závislost,

- snaží se při poskytování péče docílit vztahu založeného na důvěře, který ctí práva a povinnosti pracovníka,
- usiluje o co nejvyšší kvalitu a úroveň poskytované péče,
- dbá na to, aby nedocházelo ke střetu pracovních a osobních zájmů mezi ním a klientem, s klientem neřeší interní problémy organizace,
- nikdy nehovoří s klientem o neodbornosti nebo nekvalitní práci svého kolegy,
- indikovanou, či klientem a jeho blízkými vyžádanou péči a pomoc poskytuje pouze za souhlasu klienta – vyjma situací akutního ohrožení života klienta,
- v případě bezprostředního ohrožení života klienta poskytne neodkladnou první pomoc,
- má právo odmítnout poskytnutí péče pouze z odborných a kapacitních důvodů, nebo z důvodu odporující jeho svědomí poskytují péči jednotlivcům, rodinám a spolupracuje s odborníky jiných oborů,
- má právo odmítnout péči hrozí-li ze strany klienta nebo jeho rodiny fyzická či psychická újma pro poskytovatele péče. (Operační manuál, 2017, s. 102-103)

5.5.3 Etické zásady ve vztahu k organizaci a ke svým spolupracovníkům

Pracovníci organizace:

- Odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli,
- Snaží se ovlivňovat sociální politiku a pracovní postupy ve své organizaci,
- Dbají na udržení a zvyšování prestiže svého povolání; jsou povinni přistupovat ke své práci s veškerou odbornou schopností, kterou má, s vědomím odpovědnosti za podporu zdraví, samostatnosti a zmírňování nesnází spojených s věkem,
- Aktivně usiluje o vlastní odborný, osobní a intelektuální růst; své znalosti a dovednosti se snaží využít v práci,
- Základem vztahů mezi pracovníky je vzájemně čestné, slušné a společensky korektní chování. Kritické připomínky vůči ostatním pracovníkům organizace jsou řešeny pouze na pracovišti a nikdy ne před uživatelem či žadatelem o službu,

- Všichni pracovníci dbají na udržení a zvyšování prestiže svého povolání a organizace. I v mimopracovní době vystupují tak, aby nesnižovali důvěru v očích veřejnosti.

Etický kodex jako součást vnitřních norem je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posouzeno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky. (Operační manuál, 2017, s. 103)

Klienti se svěřují sociálním pracovnícům, ale i pracovnícům v sociálních službách s důvěrnými informacemi. Je tedy velmi důležité si vytvořit v tomto vztahu důvěru. Jestliže je zde důvěra, tak se klient lépe svěřuje a mluví k pracovnícům otevřeně. Úkolem pracovníků je profesionální jednání, které je založeno na principu etického kodexu a mlčenlivosti. Bohužel může docházet k tajemstvím, která mohou obsahovat povinnost sdělit to dalším odborníkům. V takovém případě je potřeba upozornit klienta na tuto povinnost a doporučit mu, aby se sám nahlásil, jelikož nám to etický kodex zakazuje.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI

Mojí největší motivací jsou osobní zkušenosti, které jsem nabrala při plnění odborné praxe v prvním ročníku navazujícího studia. Během praxe jsem narazila na problematiku týkající se návaznosti sociální práce po odchodu klientek nebo klientů z azylového domu. Azylový dům jsem si vybrala z toho důvodu, že mě zajímal chod tohoto zařízení a jak zde probíhá práce, a z jakých důvodů sem klienti chodí. Během praxe jsem měla možnost se setkat i s pár klienty a jejich klíčovými sociálními pracovníky. Dále jsem měla možnost nahlédnout do dokumentací všech klientů z azylového domu, a také jsem mohla vytvořit aktivitu pro děti těchto klientů.

Po absolvování praxe jsem byla velmi spokojena, jak s přístupem zařízení, tak i se zaměstnanci. Konkrétně jsou zde pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci. S vedoucím této sociální služby jsme probírali případné zaměření méj diplomové práce, a nakonec i s pomocí méj vedoucí práce jsme vymysleli toto téma: Problematika návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě

Zvolené téma by mělo nastínit tuto problematiku, o které mi vyprávěl vedoucí daného zařízení. Pokud totiž klienti nebo klientky opustí tento azylový dům, tak pracovníci ztrácejí jakýkoliv kontakt s nimi. Výjimečné případy jsou pouze, když vznikne během pobytu dluh. Proto jsem se rozhodla udělat předvýzkum a zjistit, kolik klientů kontaktujeme. Předvýzkum probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru, který byl realizován pomocí mobilního hovoru. Otázky z předvýzkumu najdete v příloze. Kontaktovali jsme 33 klientů, ale odpovědi jsme získali pouze od 4 klientů. Na základě tohoto předvýzkumu jsme se rozhodli změnit výzkumný soubor.

Cílem praktické části naší diplomové práce je zjistit, jak spolupracují klienti se sociálními pracovníky. Dále jestli využívají navázaného kontaktu se sociálními pracovníky i po opuštění azylového domu. Dále chceme zjistit případná řešení problematiky návaznosti, a případně i další problémy. Na základě získaných dat chceme navrhnout řešení, u kterých by sociálními pracovníci měli informace o klientech i nadále.

6.1 Výzkumný problém

Praktická část naší diplomové práce se bude zabývat problematikou návaznosti sociální práce po opuštění azylového domu. Po předvýzkumu jsme zjistili, že musíme oslovit sociální pracovníky. Naším hlavním cílem je, že chceme zjistit danou problematikou návaznosti po opuštění DORD. Dále se pokusíme vymyslet společně s nimi nějaké řešení. Dílčím cílem, je že chceme také zjistit pohledy klientů do budoucna a jak klienti spolupracují se sociálními pracovníky.

Pro náš výzkum jsme zvolili kvalitativní přístup, který nám pomůže lépe zodpovědět výzkumné cíle.

Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17)

6.2 Výzkumné cíle

Hlavním výzkumným cílem je zjistit nedostatky v systému u azylových domů. V našem případě se jedná o Dům pro osamělé rodiče s dětmi v Šumperku. Následně vymyslet za pomoci sociálních pracovníků řešení těchto problémů.

6.3 Výzkumné otázky

Ve formulaci výzkumné otázky je implicitně obsažen předpoklad o datech, která nám mohou prozradit něco o tom, jak je člověk zapojen do světa, jaký má k němu vztah a jak mu rozumí. (Smith a Osborn, 2003, in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 12)

Pro náš kvalitativní výzkum jsme zvolili tyto otázky:

VO1: Jaké nedostatky v systému pozorují sociální pracovníci a pracovníce v sociálních službách?

VO2: Jaká řešení by navrhli pro zlepšení těchto nedostatků?

6.4 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem jsou sociální pracovníci a pracovnice v sociálních službách, kteří pracují již několik let na dané pozici a mají přehled o celém dění v azylovém domě. Během praxe jsem mohla pozorovat jejich práci a nahlížet do dokumentací jednotlivých klientů. Tyto sociální pracovníci jsou pro klienty daného azylového domu klíčovými pracovníky. Tudíž vědí o klientovi všechny dostupné informace a mohou lépe odpovídat na kladené otázky, a mohou lépe vnímat a popsat řešení nedostatků v systému.

Výběr výzkumného souboru je záměrný, protože nám lépe zodpoví jednotlivé výzkumné otázky. Hlavním kritériem výběru byl předvýzkum, díky kterému jsme zjistili nedostatky v zodpovězení stanovených cílů.

Díky panu vedoucímu jsme mohli provést výzkumné šetření přímo v azylovém domě pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

6.5 Metoda sběru dat

Pro naši diplomovou práci jsme si zvolili kvalitativní výzkum. Jako metodu pro tento výzkum jsme si vybrali polostrukturovaný rozhovor.

Chrásková (2007, s. 183) definuje polostrukturovaný rozhovor následovně. Polostrukturovaný rozhovor neboli polostrukturované interview je určitým kompromisem mezi výše uvedenými typy interview. Respondentům se v tomto případě nabízí k jednotlivým otázkám vždy několik alternativ odpovědí, ale navíc se od nich požaduje vysvětlení nebo zdůvodnění.

Pro lepší představu si jednotlivé otázky rozebereme.

1. *Jak se vám pracuje s klienty v DORD?*

Sociální pracovníci řeší veškeré administrativní věci s klienty hned po příchodu do zařízení. Při každém problému nebo konfliktu musí napsat záznam, který se dále zakládá. Tím pádem mají lepší přehled o jednotlivých klientech a mohou hodnotit jejich chování a práci za určité období.

2. *Jak moc s vámi spolupracují klienti?*

Klienti, kteří se nachází v azylovém domě jsou povahově rozdílní. Odlišuje je také příběh, který je dovezl do tohoto zařízení. S některými je práce velmi jednoduchá, a s některými zase velice obtížná. Nejlépe umí toto chování a práci popsat právě sociální pracovníci, kteří s nimi řeší různé problémy, situace apod. Spolupráce je velmi důležitá při každé sociální práci.

3. *S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?*

Jednou z podmínek pro přijetí do DORD je tíživá sociální situace, a to konkrétně ztráta bydlení. Ve většině případů to však není pouze jediný problém, kvůli kterému chtějí klienti využívat tuto sociální službu.

4. *Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?*

Jednou z prací sociálních pracovníků je připravovat klienty na odchod ze zařízení a vize lepšího života. Někteří klienti se snaží zdokonalovat a chtějí být nezávislý z pohledu využívání sociálních služeb. Otázkou ovšem zůstává, kolik klientů je úspěšných.

5. *Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD? Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?*

Každý klient má svého klíčového pracovníka, s kterým řeší všechny osobní i administrativní záležitosti. Také řeší individuální plány na určité období. Tím mezi nimi vzniká určité pouto, které se může klientovi hodit v případě nouze o pomoc.

6. *Jak hodnotíte svoji práci?*

Každý zaměstnanec by měl být se svou prací spokojený, aby mohl vykonávat svoje povolání, co nejlépe umí. Podle spokojenosti se také odvíjí jeho chování ke klientům a k celému systému této pracovní pozice.

7. *Pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému?*

Sociální pracovníci se musí podle zákona neustále vzdělávat. Vzdělávání a dlouhá praxe jim můžou pomoci lépe vnímat celý systém, který je potřeba pořád zdokonalovat.

8. *Pokud ano, tak jaké?*

Pokud chceme nalézt řešení nedostatku musíme znát celý jeho název a problematiku. Můžeme pak vymyslet nějaké řešení a předat ho výše k projednání.

9. *Napadá vás nějaké řešení tohoto nedostatku/těchto nedostatků?*

Pro lepší nápravu je potřeba mít nějakou vizi řešení nedostatku. Nejlepší je vždy nějaký problém oznámit vedoucímu zařízení. Dále se dá obrátit na ředitele společnosti, který může případné řešení zvážit, anebo rovnou vyřešit celý problém. Pokud to není v jeho pravomoci, tak může podat návrh výše k projednání.

10. *Jak konkrétně by vypadalo řešení tohoto nedostatku/těchto nedostatků?*

Řešení problému je potřeba probrat až do detailů. Samozřejmě se vždy může sociální pracovník obrátit na vedoucího zařízení a mohou společně tento problém vyřešit, pokud se jedná o maličkost. V dalším případě se opět mohou obrátit na ředitele společnosti.

6.6 Způsob zpracování dat

Smith, Flowers a Larkin (2009) tvrdí, že IPA je porozumění žité zkušenosti člověka. Pomáhá nám detailně prozkoumat, jak člověk utváří význam své zkušenosti, což nám umožňuje porozumět jednotlivé události nebo procesu – fenoménu. (Smith, Flowers a Larkin in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 9).

IPA představuje původní psychologický kvalitativní přístup k datům, jenž je rozvíjen od 90. let minulého století Jonathanem A. Smithem. Její počátky byly spojeny s psychologií zdraví (a stále jde o „živou“ součást výzkumu v této perspektivě), v současné době je však také aplikována na různá výzkumná témata z oblasti psychoterapie, klinické psychologie atd. (Smith, 2011 in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 9)

Teoretickou pozici IPA zakotvuje ve třech zdrojích – fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu. Tradiční fenomenologie zachycuje zkušenost spíše deskriptivně, neboť jedině tak lze chápat fenomén vyjevit v jeho čisté podobě, a tudíž nezatížený zkušeností (fenoménu) interpretujícího. Dalším zdrojem je práce s hermeneutickým kruhem a tzv. dvojitá hermeneutika. Zde se respondent snaží porozumět své zkušenosti s daným fenoménem, zároveň výzkumník se snaží porozumět tomu, jakým způsobem k tomuto porozumění respondent dospívá. Poslední je idiografický přístup, který se zaměřuje na konkrétní jedince, kteří ve svém životě zažívají specifickou situaci nebo událost. V důsledku toho IPA začíná detailním prozkoumáváním jednoho případu a pokračuje v něm do té doby, než dosáhne určitého stupně porozumění nebo interpretačního tvaru. (Smith, 2004 in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 9-12)

6.7 Postup zpracování dat

Cílem analýzy v IPA je formulování témat, která zachycují esenci fenoménu, jenž je předmětem výzkumu (Willig, 2001). Ačkoli Smith, Flowers a Larkin (2009) zdůrazňují, že neexistuje správný nebo špatný způsob vedení analýzy, a podporují výzkumníky v kreativním přizpůsobení IPA svým účelům, začátečníkům nabízí postup, který je strukturovaný a jednoznačný, a pomáhá tak redukovat případnou úzkost, jež může být vyvolána v průběhu analýzy mnohoznačného výzkumného materiálu. Díky němu je možné získat potřebné dovednosti pro pozdější osamostatnění se a kreativní přizpůsobení IPA vlastnímu výzkumu. (in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s.16)

Následující postup zpracování dat je podle Smithe, Flowerse a Larkina, 2009 (in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s.16-22)

1. Reflexe výzkumníkovy zkušenosti s tématem výzkumu

- Jako první je nejdůležitější si uvědomit, jaký vztah máme k tomuto tématu. V našem případě se konkrétně jedná o azylový dům neboli dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Následně je důležité si říct, co nás motivovalo k tomuto tématu. Tuto reflexi můžeme provádět i během dalších etap výzkumu, jelikož se nám může měnit.

2. Čtení a opakované čtení

- V druhé fázi přejdeme ke čtení rozhovorů. Nejlepší způsob je si poslechnout i nahrávku, aby došlo k lepšímu propojení. My jsme postupovali, tak že jsme si pustili nahrávku a u toho jsme projížděli očima přepisy rozhovorů. Dále jsme si pouze přečetli rozhovory a napsali jsme si pár poznámek, které se vztahují k našim výzkumným otázkám.

3. Počáteční poznámky a komentáře

- Ve třetí fázi je potřeba si podtrhnout při dalším čtení přepisů, co považujeme za důležité a poté podtržený text označíme vhodným popisem. Můžeme k podtrženému textu přidat i nějakou poznámku, která nám pak pomůže k lepšímu vymezení tématu.

4. Rozvíjení vznikajících témat

- Ve čtvrté fázi musíme z poznámek a komentářů vytvořit témata, která nám následně pomohou dojít k lepším výsledkům výzkumu. Nemusí být však tyto témata finální.

5. Hledání souvislostí napříč tématy

- V páté fázi bychom si měli sepsat všechny témata na jeden seznam, jak šly postupně po sobě. Pro lepší orientaci je dobré si daná témata číslovat nebo si k nim napsat, na jaké straně se nacházejí. Můžou se nám zde objevit nadřazená a podřazená témata, a tím vytvoříme tématické shluky. Existují dva způsoby, které můžeme použít u této fáze. Jedná se o chronologický seznam všech témat na jednom papíře nebo si seznam vytiskneme a rozstříháme na jednotlivá témata. U druhého způsobu bychom měli lépe dojít k souvislostem mezi vzniklými tématy.

6. Analýza dalšího případu

- V šesté fázi neboli předposlední postupujeme podle bodů 1-5 u analýz dalších případů. U našeho výzkumu jsme tuto fázi provedli hned při počátečních poznámkách a komentářích. Což znamená, že jsme analyzovali všechny rozhovory hned po sobě.

7. Hledání vzorců napříč případy

- V poslední fázi hledáme souvislosti mezi tématy. Pro lepší pochopení si můžeme vztahy mezi jednotlivými tématy znázornit pomocí grafiky nebo tabulky. Nejdůležitější je interpretace nebo také objasnění výsledků, která mohou obsahovat přímé citace respondentů.

V: Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD? Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?

PJ: Ano v podstatě ^{návratnost odchodu} v rámci nějakého výstupního dotazníku, kam dále směřují ^{víme} více o jejich dalším pohybu. Od nás zatím ještě neodešel ani jediný klient, který by neměl kam jít. Nikomu jsme neukončili pobyt, ikdyž ukončuje ^{me} pobyt z důvodu porušení domovního řádu, tak vzhledem k tomu, že jsme byt pro rodiče s dětmi tak ^{se kvůli dětem snažíme najít bydlení} komukoliv. Pokud je to rodina, která má nějaký denní řád nebo režim, dokáží se rodiče postarat o děti a plní povinnou školní docházku, jsou schopni uvařit, tak se snažíme, aby šli tito rodiče do vlastního, ale pokud jsou to klienti, kteří potřebují pomoci, tak jsou dvě možnosti. Buď jsou zde delší dobu než po dobu jednoho roku, to jsme měli za posledních 10 let dvakrát, anebo jdou do jiného azylové zařízení, kde jim s těmi věcmi pomáhají. Řekl bych, že tak **60-70 % klientů jde do vlastního včetně toho, že se vrací k rodinným příslušníkům a tak dále. Zbytek tedy těch 30-40 % jde dál. To znamená další azylové služby nebo jiná forma sociální pomoci.**

V: Jak hodnotíte svoji práci a pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému nebo něco, co by se dalo zlepšit?

PJ: Určitě, ty ^{chyby v systému} chyby v systému jsou podle mě obrovské, protože my bychom měli podle zákona pomáhat akorát při zajištění bydlení, zajištění stravy a pomáhat při vyřizování problémů nebo řešení problémů toho dospělého rodiče a ^{Rekl bych, že tak 50 % dětí neovládá nejrůznější oblasti ať je to hrubá nebo jemná motorika, sociální dovednosti. Jsou to opožděné děti nebo děti, které neplní povinnou školní docházku a na toto úplně zákon zapomněl. Vůbec to není o komplexní práci s rodinou včetně dětí, takže nemáme přístup k psychologovi ani k speciálním pedagogům. Zaměstnáváme pouze sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, kteří k tomuto nemají žádné kompetence. Chápu, že 80 % těchto zařízení jsou zařízení pro bezdomovce, ale pokud jsou to zařízení pro rodiče s dětmi v tísní, tak zákon se jim nevěnuje a nemyslí na ně.}

V: Určují si klienti, že chtějí vztah mezi nimi a dítětem zlepšit nebo je to na vás?

PJ: My zde máme hernu nebo dokonce dvě. Ty jsou zařízené podle Montessori. Vyčleňujeme zde ikdyž těžko prostor buď dobrovolníkem nebo personálem, aby se s dětmi pracovalo a snažíme se o diagnostiku, která nám ukazuje, v jaké oblasti jsou tyto děti nezpůsobilé. Potom řekneme rodičům, v které oblasti by to chtělo přidat a řekneme jim, co jsme schopni udělat my v herně a co je na nich. Po těch rodičích je to to nejelementárnější jako přečíst jim pohádku a pohládli je, protože řada rodičů toto nedělá. ^{důvod pobytu} Myslí si, že jsou na azylovém domě kvůli dětem, protože kdyby je neměli, tak mohli bydlet u nějakého chlapa nebo v normálním bytě, ale chlapy nechtějí tyto děti a viní je. Dávají jim to za vinu a jejich výchovným prostředkem je křik, popřípadě bití a tak podobně. Samozřejmě, že řada těch rodičů nemá základní rodičovský náhled nebo kompetence jako je trpělivost, láska a je to asi tím, že co člověk nemá, tak nemůže dát. O to víc si myslím, že zde ^{chyby celého personálu} potřebujeme speciálního pedagoga. ³ V této koronavirové době hlavně doučování. Jsou zde klienti, kteří nemají notebooky a neumí se připojit nebo zajít do školy pro písemné úkoly atd. Tady tohle mi přijde jako velká slabina obzvláště teď.

2

^{aktuální problém-doučování} 4

Obrázek 1 Kódování rozhovoru

7 INTERPRETACE A PREZENTACE VÝSLEDKŮ

Interpretace podle IPA je úzce zakotvená v textu a přiznává, že je to vždy výzkumník se svým životním kontextem, kdo je jejím autorem. Z pohledu IPA je věrohodná ta interpretace, která je založena především na výrazech, jejichž autorství patří respondentovi, a je doložena přímými citacemi. (Smith, Flowers a Larkin, 2009, in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 22)

Dobrá IPA studie zprostředkovává čtenáři vyprávění ze dvou perspektiv: z perspektivy témat a z perspektivy jednotlivých případů/respondentů. Ideálně tedy kombinujeme obě perspektivy, čímž zachováváme celistvost námi zkoumaného fenoménu – čtenář se dozví o obecných tématech vzešlých z analýzy, stejně jako o světě konkrétních respondentů, kteří vyprávěli svůj příběh. (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 22-23)

Prezentace výsledků spočívá v tom, že převedeme témata do narativní podoby. Vzniklá témata doplňujeme našimi komentáři a přímými citacemi respondentů. *Klíčové je jasně rozlišovat mezi tím, co řekl respondent a co je naše interpretace. Výsledky můžeme strukturovat podle hlavních témat. Samozřejmě reflektujeme i vztah mezi jednotlivými tématy. (Willig, 2001 in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 23)*

Výsledky výzkumu budou tedy v pořadí podle rozhovorů s jednotlivými pracovníky v zařízení azylového domu. Nejdříve se zaměříme na první výzkumnou otázku, která se ptá, jaké nedostatky v systému pozorují pracovníci. Jako první budou citace respondentů s komentáři výzkumníka, který je v prepisech rozhovorů označen písmenem V. Dále se podíváme na druhou výzkumnou otázku, kde měli pracovníci navrhnout nějaké řešení nedostatků.

7.1 Rozhovor č. 1 – respondent Jiří

Respondent Jiří je vedoucím Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni Šumperk a zároveň je i vedoucím krizového bytu, který se nachází v azylovém domě. Občas zastává i funkci sociálního pracovníka. Během fázi interpretativní fenomenologické analýzy jsem našla sedm nadřazených témat, které nám odpovídají na první výzkumnou otázku. V ní se ptáme, jaké nedostatky v systému pozorují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách.

7.1.1 Návaznost služeb

Jako první se Jiří zmiňuje o návaznosti služeb... *v rámci nějakého výstupního dotazníku, kam dále směřují víme o jejich dalším pohybu.* Dále hovoří o tom, že *vzhledem k tomu, že jsme byt pro rodiče s dětmi tak se kvůli dětem snažíme najít bydlení komukoliv.* Poté uvádí, že *zhruba 60-70 % klientů jde do vlastního včetně toho, že se vrací k rodinným příslušníkům a tak dále. Zbytek tedy těch 30-40 % jde dál. To znamená další azylového služby nebo jiná forma sociální pomoci.* Jelikož nemají klienty dostatek peněz na kauci bytu, tak jim nezbývá nic jiného než zase vyhledávat sociální služby.

Nejčastějším důvodem pro pobyt v azylovém domě jsou... *dluhové problémy a ze dne na den jsou bez prostředků, bydlení a je potřeba jim najít toto bydlení... nemají opravdu, kde bydlet a byli by jim odebrány děti z důvodu ztráty bydlení.* Dalším důvodem může být... *domácí násilí nebo problém s OSPOD, kteří chtějí odebírat děti a aby byli pod dohledem, tak dochází k nám.*

Azylový dům má k dispozici tři sociální byty pro tyto klienty, ale jsou pořád obsazené a ani město jim v těchto případech nepomůže.

7.1.2 Chyby v systému

Dalším nedostatkem jsou chyby v systému, kdy respondent Jiří říká, že *chyby v systému jsou podle něj obrovské, protože mohou pouze podle zákona pomáhat akorát při zajištění bydlení, zajištění stravy a pomáhat při vyřizování problémů nebo řešení problémů toho dospělého rodiče a úplně z toho vypadávají děti. Vůbec to není o komplexní práci s rodinou včetně dětí, takže nemáme přístup k psychologovi ani k speciálním pedagogům.* *Chápu, že 80 % těchto zařízení jsou zařízení pro bezdomovce, ale pokud jsou to zařízení pro rodiče s dětmi v tísní, tak zákon se jim nevěnuje a nemyslí na ně.* Tím pádem nám pořád vznikají tito klienti, kteří budou potřebovat sociální služby za několik let.

7.1.3 Předcházení

Pan vedoucí se obává, že *nám vyrůstá třetí generace, která střídá azylové domy, je problémová nebo je v péči kurátora a myslí si, že pokud se nezačneme věnovat dětem v oblastech, jako je vzdělání, uplatnění na pracovním trhu, tak nám vzniká další generace, která bude využívat pouze azylové služby a bude závislá na dávkách. Stát by měl začít nějakým způsobem toto řešit a měl by mít zájem na vzdělávání těchto lidí, protože nejsou v této skupině rodiče, kteří by dětem dali nějaké vyšší vzdělání.* Určitě je potřeba zajistit práci

s dětmi v tomto zařízení, protože oni toto berou jako nějakou normu a neví, že mohou žít lépe než jejich rodiče. S tím souvisí i vztah rodičů s těmito dětmi... *Myslí si, že jsou na azylovém domě kvůli dětem, protože kdyby je neměli, tak mohli bydlet u nějakého chlapa nebo v normálním bytě, ale chlapy nechtějí tyto děti a viní je... ty jsou dá se říct oběťmi... Myslím, že je potřeba s dětmi v tomto zařízení pracovat, aby nedocházelo k problémům vedoucím až k prokurátorům mladistvých.*

7.1.4 Nejednotnost azylových domů

Dále jsme zjistili, že jsou azylové domy rozdílné... *Měl jsem možnost navštívit azylový dům v Karlových Varech a tam se do mě pustili, proč děláme něco, co nám zákon nepřikazuje a proč děláme věci navíc. Pokud nám prý zákon neříká, že se máme věnovat dětem, tak proč se jim věnujeme. My ovšem máme postavený individuální plán podle potřeb rodiče. Když má rodič uvedeno, aby se pracovalo i s dítětem, které je problémové, tak pracujeme s celou rodinou. Vůbec to, ale není samozřejmé u jiných azylových domů. Přitom si myslím, že je potřeba s dětmi v tomto zařízení pracovat, aby nedocházelo k problémům vedoucím až k prokurátorům mladistvých. Proto by byla dobrá spolupráce s dalšími azylovými domy, aby nedocházelo k těmto problémům.*

7.1.5 Spolupráce

Dobrá by byla i spolupráce s ostatními institucemi, jako je například základní škola nebo mateřská škola. Protože *když se škola dozví, že jsou to děti z azylového domu, tak je nechtějí kvůli krátkému pobytu v zařízení. Musí jim totiž věnovat a vydat jim všechny sešity a knížky. Navíc je každá škola jinde v učivu a za 3 měsíce tyto děti odcházejí jinam. V jednom případě jsme se museli obrátit na školský referát, aby nám děti někam vzali a určili na jakou školu mají jít, protože se školy brání brát tyto děti. Mají tedy sociální pracovnice problém někam umístit děti z jejich zařízení.*

7.1.6 Absence odborníků

Další spolupráce by měla být s odborníky, jelikož *ve chvílích, kdy nám sem dojde někdo s psychiatrickými diagnózami, tak my nemáme možnost tady mít kontakt na odborníka... Podobné je to s psychologem a s lidmi závislými na návykových látkách. Vzniká zde problém, protože nemáme tento personál. Najednou u někoho zjistíme, že je schizofrenik a nevíme, jak s ním pracovat, jelikož toto vzdělání nemáme. Bohužel nemáme ani přístup k těmto odborníkům... Podobné je to s alkoholiky nebo drogově závislými, protože personál*

na toto není školený. Bohužel my bereme i takové uživatele, kteří trpí touto problematikou. Mají sice k dispozici čísla na tyto odborníky, ale většinou je objednájí až za nějakou dobu a může se stát, že v tom termínu už je klient v jiném zařízení. Pokud mají akutní případ nebo nějaký problém, tak jsou na to sami a musí si občas poradit i s nějakým záchvatem. Také by bylo potřeba mít k dispozici nějakého speciálního pedagoga. Při rozhovoru jsme se ještě dozvěděli, že tam byly před pár dny nějaké dívky a mluvily o změně zákona... měli bychom prý mít stejné postavení jako ZVOPEk, což je zařízení vyžadující okamžitou péči. To znamená, že bychom byli ve stejné pozici jako jsou dneska zařízení Ostrůvek, diagnostické ústavy, dětské domovy. Zde jsou zaměstnání na plný nebo částečný úvazek psychologové, speciální pedagogové nebo psychiatři. Takové lidi zde zatím nemáme a jsou potřeba.

7.1.7 Aktuální problémy

Novým nedostatkem, který se objevil během posledního roku je distanční výuka. Nejvíce řeší sociální pracovníci doučování dětí... *V této koronavirové době hlavně doučování. Jsou zde klienti, kteří nemají notebooky a neumí se připojit nebo zajít do školy pro písemné úkoly atd. Tady tohle mi přijde jako velká slabina obzvlášť teď... pokud bychom to neudělali z vlastní iniciativy, tak se nemá, kdo o ty děti postarat. Navíc řada našich klientů neumí učit děti, protože s tím mají sami problém. Nejvíce obtížné pro rodiče jsou předměty jako cizí jazyk, matematika, fyzika a chemie, a proto některé děti propadají. Dokonce máme děti, které propadly již v první třídě. Jak můžeme vidět, tak pokud se některé problémy nezačnou řešit hned, tak se nám to může stupňovat.*

Tabulka 1 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentem Jiřím

Nadřazená témata	Podřazená témata
Návaznost služeb	Důvod pobytu
Chyby v systému	Práce s rodinou
Předcházení	Špatné vztahy
Nejednotnost AD	X
Spolupráce	MŠ, ZŠ
Absence odborníků	Problémy klientů
Aktuální problémy	Doučování

7.2 Rozhovor č. 2 – respondentky Marcela a Jiřina

Respondentky Marcela a Jiřina pracují jako sociální pracovníce v azylovém domě. Nejčastěji s klienty vyřizují dávky a nové doklady, jako jsou rodné listy, občanky, kartičky pojišťovny a další.

7.2.1 Návaznost služeb

Paní Jiřina... *Já si myslím, že většinou jsou to poutníci po azylových domech. Případně na nějaký sociální byt. Těch, co chtějí do normálního bydlení je možná 10 % ani ne.* Marcelka souhlasila s kolegyní... *Někteří vyloženě směřují odsud opět na azylový dům.* Jak už bylo zmíněno výše, tak je to hlavně z důvodu, že mají problém našetřit na kauci bytu nebo jsou zadluženi. Návaznou službou na azylový dům jsou sociální byty... *Nemají kauci. Oni platí za 1+1 7 000 Kč, ale malý je to... Pak máme třípokojový byt a za ten platí 10 tisíc se vším všudy, s elektřinou a se vším všudy 10 tisíc, což si myslím, že je úplně v pohodě, a ještě na to dostávají dávky většinou hmotné nouze.*

Pokud klienti odchází, tak se píše do výstupního dotazníku, kam dále směřují, ale jinak je návaznost nebo nějaká spolupráce mezi azylovými domy nulová... *nemáme moc přehled, co se s nimi potom děje... Chodí do jiného azylového domu nebo do pronájmu kamkoliv. Když odchází, tak se vlastně sepisuje do výstupního listu, kam odchází a to, ale jak tam fungují a jestli tam vůbec ještě jsou to se v podstatě ani nedovíme.*

Důvody pobytu v zařízení jsou... *vztahy v rodině, nějaké domácí násilí. Chlapa zavrou a nemá kam jít.* Respondentka Marcela odpověděla, takto... *Nějaké domácí násilí, hodně se řeší finance a nemají vyřízené základní věci. Hodně se řeší doklady.* Některé důvody se nám, jak vidíme opakují.

7.2.2 Chyby v systému

Jako největší chybu v systému řekli, že... *hmotná nouze nebo vůbec toho systému jakoby těch dávek... Úřady jsou hodně zkostnatělé. Nedokážou přistupovat individuálně, pružně a řešit situaci podle... Oni mají jeden mustr a do toho se prostě musí vlézt úplně všichni a musí každý člověk doložit to a to, ikdyž situace každého člověka je úplně jiná. To mi přijde prostě jakoby tragické, že neumí pružně reagovat a individuálně posuzovat ty žádosti, což by jakoby správně měli... Já to na jednu stranu chápu, že mají jakoby nějakou normu, nějaký předpis, ale na druhou stranu chci po člověku, který je zavřený v psychiatrické léčebně, aby si vyžádal propustku a šel na úřad podepsat nějaký papír, tak to je prostě... Kolegyně Jiřina*

dodává... *Skoro selhání toho jakoby té hmotné nouze. Jako by tam nedělali sociální pracovníci jako fakt, kdyby tam dělali prostře úředníci bez jakoby představy, co ten člověk jako, v čem žije. Je to blbý...* Dále mluvila o konkrétním případě... *Tady prostě mimořádná okamžitá pomoc by měla být vyplacena jakoby do 24 hodin, tak tady je na to třeba měsíc v Šumperku...* Dokonce už několikrát psala paní Jiřina připomínku k zákonu, ale nikdo se jí neozval.

7.2.3 Předcházení

Klienti, kteří žádají o azyl jsou ze stejné sociální skupiny, protože... *vyrostli buď v dětských domovech nebo vyrostli přímo na azylovém domě jako děti, anebo jsou mentálně jinde. Co si budeme podívat, jsou to děti většinou zase nějakých alkoholiků nebo narkomanů, takže i oni s tím mají problém... vezměte si, že oni mají klidně děti 10 nebo 12, když to takhle bude růst, tak jich bude daleko více a ta prevence tam fakt není žádná... Já furt cítím takovou povinnost nějakou, že bychom měli být hodně jako prevence. Nejenom řešit ty průšvihy a následek, ale pro ty děcka, a i pro ně nějakým způsobem, když jsou mladí nebo něco takového, jako vidět a ukázat jim, že by to šlo třeba i jinak... a hlavně je potřeba, aby ty děti pochopily, že svět je velký. Druhá sociální pracovníce řekla... Pro mě je toto ta norma. Dokud neuvidí, že to jde i jinak, tak nebo že se dá něco změnit, tak oni to berou, jakože je to normální bydlet na azylovém domě... Chceme, aby nebyli na těch azylových domech. To že se tady těm dětem věnují je jejich dobrovolné rozhodnutí a vědí, že to má smysl, ale bohužel to není všude.*

7.2.4 Nejednotnost azylových domů

Při návštěvách jiných azylových domů zjistily, že to funguje i jinak... *Někteří se snaží jakoby pracovat jako my s těmi dětmi i tam. Někdo to vyloženě jakože oni ne. Hodně Pražáci nebo jakoby v Čechách. Oni jsou takový že to, co dá zákon a více je nezajímá... Marcela navázala... Je to prostě asi o lidech jakoby, že my tady jsme naladěni stejně, že to cítíme prostě jako potřebu. Zaměřit se i na ty děti ikdyž bysme neměli nebo, že to není naše práce, tak to vnímáme jako důležitý. Nemůžeme řešit matku, která má tři děti a ty děti úplně opomenout. To je prostě blbost. Chceme, aby ty služby byly víceméně podobné. Tady vypleme nějakého člověka s dítětem, a pak jde do jiného azylového domu a tam se s ním nepracuje. Další nejednotnost je v případech, kdy uživatelé těchto služeb utratí peníze a nemají na jídlo... Jsou azylové domy, kde to fakt dostávají pravidelně jako balíček s jídlem, takže oni se vůbec nestarají už pak. To u nás není, ale fakt známe azylové domy, kde přijdou*

v pondělí s taškou matky a oni vlastně jim dají jídlo na celý týden... My jsme to tady měli jeden čas, že nám armáda spásy vozila nějaký, ale to jsme našli třeba, pak celý plata vajec v kontejneru a tak, protože oni spoustu věcí nejí, protože to neumí jíst. Pokud to nejsou ty chipsy a tady ty nějaký ty. Ted' jsme dostali tady na Vánoce s Probia a oni to mají všichni vystavené ty krásné krabičky, ale buď to nejí, ale dát to tady jakože by to bylo ve skladě jim říkala kolegyně jedna, tak to si nechtějí dát, tak to ne, to ne. Oni to tam mají vystavené, ale jíst to nebudou, protože je to moc zdravé a oni neznají ty chutě.

7.2.5 Spolupráce

Co se týče spolupráce s ostatními institucemi, tak paní Jiřina řekla... *někdy ta spolupráce s OSPODem je taky zajímavá tady. Ne vždy jsme na stejné notě. Což je taky takové trošku složité. Párkrát se prý orgán sociálně-právní ochrany dětí vyjádřil, že jim do toho mluví a vůbec to není jejich práce. Dále mají problém sehnat školu nebo školku pro děti umístěné v azylovém domě... Když vidí azylový dům, tak mají všichni plno, plné třídy a přeplněné. Paní Jiřina doplnila, že... Oni se bojí, že přijdou Romové zase, hloupí děti a že s nimi bude spousta práce. Takže toho se fakt bojí. Někdy je překvapíme, některé děti máme chytré. Pokud už jsou děti v dané škole, tak s nimi už spolupracuje velmi dobře ať už předtím nebo teď v době covidu.*

7.2.6 Absence odborníků

Podle nich by měl zde být i zaměstnan nějaký speciální pedagog, vychovatel pro děti nebo nějaký psycholog. Paní Marcela uvedla, speciálního pedagoga a její kolegyně to rozvedla... *třeba na azylových domech, si myslím že, by měli být vychovatelé jakoby pro děti... aspoň by navázal na spolupráce, že ta organizace by dosáhla na plat toho psychologa, aspoň na nějaký úvazek. Prostě spolupráce s těmi poradnami, s dětmi se školou jako větší.*

7.2.7 Aktuální problémy

Problém s doučováním už byl zmíněn, proto jsme se ptali, jak to vzniklo... *Zvyklo z potřeby. Jakoby spíš asi původně z potřeby nějaké naší asi, ale když je teď distanční výuka, ty děti nemají jakoby ztratí rychle nějaké návyky a v podstatě ten rodič jim s látkou nepomůže, protože ten rodič ji už dávno nezvládá nebo tomu prostě nerozumí. Bral to někde na základní škole asi, ale už to tam prostě není, jak pomoci. Je to i blbý v tom, že vlastně většinou, když mají ještě třeba další tři sourozence, tak někde se jakoby ještě učit, taky těžký... Ta distanční výuka to je prostě tragédie, prostě hrůza. Další překážkou je teď omezení návštěv v těchto*

zařízeních... *ted' mi říkala paní, že za ní došla sestra z Prahy. Ona přijede z Prahy a ted' oni nemůžou jít ani, aby si šli sednout někam na kávu nebo někde do kavárničky. Takže tady venku v té kose... Taky mají třeba někoho a chtějí s ním trošku pobýt.* Pro některé klienty je důležitý i sociální kontakt kvůli jejich zdravotnímu stavu... *tady je maminka, která nesmí za přítelem jakoby na azyl nebo na tu ubytovnu. Jsou mladí a ted' si vezme, že se nemají kde pomazlit. Prostě je to potřeba jako a oni jsou oba mentálně postižení, tak o to víc to potřebují, takže je to prostě problém. Tohle třeba nikdo neřeší a ani nevnímá... Ted' už se to neřeší, ted' už je to jenom covid a nic jiného není.* S poslední větou musíme naprosto souhlasit.

Tabulka 2 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentkami Marcelou a Jiřinou

Nadřazená témata	Podřazená témata
Návaznost služeb	Důvod pobytu, sociální byty
Chyby v systému	Vyplácení, úřady
Předcházení	Prevence
Nejednotnost AD	X
Spolupráce	MŠ, ZŠ
Absence odborníků	X
Aktuální problémy	Distanční výuka, doučování, sociální kontakt

7.3 Rozhovor č. 3 – pracovnice v sociálních službách

Rozhovor číslo 3 byl s pracovnící v sociálních službách. Její hlavní náplní je starat se o chod domu, proto jí nezbývá moc času se věnovat ostatním činnostem.

7.3.1 Návaznost služeb

Při otázce, jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD sdělila... *co takhle pozoruji, tak z jednoho azylu do druhého a střídají to po celém státě. To mě překvapuje, ale mají problémy sehnat byt nebo peníze na byt a když ví, že jsou ze sociálních skupin, tak je nechtějí. Třeba cikány to říknou rovnou, že Romy ne, nemáte peníze, ne. Mají problémy sehnat byty... Anebo mají dluhy a ani město je na ty sociální byty nevezme. Zprávy o klientech po odchodu někdy prý mají, ale většinou ne... Stane se, že třeba paní odešla před 2 roky a teď se vrátila na Šumpersko a hlásí se. Jo potkáváme se a bydlí tam kousek mě. Hlásí se a ptá se, jestli se může zastavit, tak jí řeknu at' se nezlobí, ale že ne.* Tady je vidět, že dělají tito pracovníci svou práci dobře, když se k nim bývalí klienti hlásí a nesnaží se jim vyhýbat nebo něco podobného. Možná je to také způsobeno tím, že tito lidé občas nemají moc přátel a chybí jim větší sociální kontakt.

Důvod pobytu se opět opakuje... *Soužití s přítelem nebo přítelkyní, většinou se řeší buď nějaké násilí, že se potřebují vypovídat z toho nebo žití, nežití s rodinami, rodiče a svěřují se i s alkoholovou stránkou nebo drogovou. Dokážou se více otevírat než sociálním pracovnícím, tam řeší zákony a s námi řeší soukromé věci.*

7.3.2 Chyby v systému

Když jsem se ptala na vztah rodičů a dětí, tak mi bylo řečeno... *to záleží na rodičích, to je už blbě zavedený systém státem... Mají možnost pracovat všichni. Já to říkám takhle tady a když něco, tak toto není hotel, aby si uvědomovali, že je to azylový dům pro potřebný. Když chodí z jednoho azylu do druhého, tak je někde chyba v tom člověku a systém to dovoluje. Tím pádem nemají ani snahu... Pokud nejsou zákony, jak mají být, tak...Problém třeba romského soužití je dlouhodobý a jako oni nemají majetek, tak dostanou všechno zaplacený. Jako já vidím problém v státním systému. Další chybou je administrativní práce, se kterou tato sociální pracovnice bojuje. Ptali jsme se jí na to, jaké záznamy musí dělat... Všechno a je toho hodně. Praní, návštěvy, teď se měří teploty a když jdeme...každá máme svoje byty, kterým se podle IP věnujeme. Musíme napsat, že hledáme byty pro ně nebo když neumí vařit,*

tak spolupracujeme a musíme to zaznamenat. Když mají problém s uklízením, tak tam stojíte a musíte napsat něco o tom. Všechno...

7.3.3 Předcházení

S nějakou prevencí souvisí i vylepšení vztahů mezi rodiči a dětmi. Jelikož tento vztah je mnohdy nedostačující a může ovlivnit dítě na celý život... *Nezájem. Nezájem prostě vesměs běž k sousedům a tam si hraje. Jako rodiče málokdo se věnuje vyloženě, ale najdou se. Máme i chlapa tady je, a ten od 5 maminek u něho a děcka si hrají.* Bohužel takovýchto případů, že se rodič věnuje dětem je málo.

7.3.4 Nejednotnost azylových domů

Tato pracovnice měla možnost navštívit azylový dům v Jeseníku. Byl domluvený i Zábřeh, ale kvůli covidu to bylo zrušeno... *Tam se, ale chceme dostat, protože je to nejbliž a chceme vědět, jak to dělají oni. Někdy je to zbytečné spisování a já vím, že to musí být, ale někdy je to jen důležitý a musíte dělat záznam o všem. Někdy je to zbytečný si myslíme my, a pak se to skartuje.* Opět můžeme pozorovat, že zde dochází k nejednotnosti azylových domů. V celém regionu je 10-12 zařízení a z toho se 3-4 věnují i dětem a prací s nimi, ale v jiném regionu to mohou mít jinak.

7.3.5 Aktuální problémy

V Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni je i herna, která slouží i na doučování. *Máme tady teď paní na hernu a je z jiného oddělení. Teď kvůli covidu je jejich zařízení zavřené, takže ona chodí tady pomáhat, a to je něco úžasného. My nemáme tolik času... Má třeba 2 hodiny školy, pak má malé děti. Děti mají k dispozici i počítačovou učebnu, kde probíhá distanční výuka... Takže dostanou sluchátka a teď už se jdou učit sami k počítačům. Potom jim sociální vytisknou vždycky něco a dělají to sociální pracovnice, my ne... Zjišťují od školy úkoly a takový... Při zmínce, že je fajn tento systém s počítači, tak... Jako to začalo až teď. Až už je zle nějak.* Na druhou stranu je pravdou, že mají pouze 4 počítače. Což může být problém, pokud budou mít v zařízení více školních dětí, které nebudou mít svoje vlastní notebooky nebo podobné technologie.

Tabulka 3 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s pracovníci v sociálních službách

Nadřazené témata	Podřazená témata
Návaznost služeb	Důvod pobytu
Chyby v systému	Moc administrativy
Předcházení	Špatné vztahy
Nejednotnost AD	X
Aktuální problémy	Doučování

7.4 Rozhovor č. 4 – respondentka Ivana

Poslední rozhovor byl s respondentkou Ivanou, která je také pracovnící v sociálních službách. Po předchozím rozhovoru mě zajímala konkrétně její náplň práce jako pracovnice v sociálních službách. Nejdříve si musí přečíst hlášení po 3 dnech, protože se střídají denní, noční a dva dny volno. Poté si přečte spisy svých klientů, které má na starosti. Dělá záznamy o hovorech s uživateli, mezi které patří základní sociální poradenství. Dále pomoc při praní prádla, pobyt dětí v počítačové učebně, aktivity nebo besedy a mnoho dalšího.

7.4.1 Návaznost služeb

Jako první jsme se dotkly návaznosti služeb... Vzhledem k tomu, jaká je situace a že jsou drahé pronájmy, tak jim nezbyvá nic jiného než další azylový dům. Většina klientů se k nám vrací. Najdou se ovšem i výjimky, že jsi najdou zaměstnání a snaží se našetřit si peníze, ale jinak se řeší další azylový dům... Žádnou zpětnou vazbu nemáme. My jim dáme všelijaké kontakty a věříme že to, co se naučili u nás, tak budou dále využívat a že se budou snažit. Záleží to hlavně na nich.

Jako nejčastější důvod uvedla paní Ivana... *Zpravidla je to péče o děti, zajištění školy nebo školky, zajištění základních potřeb jako je vzdělávání a tak.*

7.4.2 Chyby v systému

Dále uvedla, že... *nějaké chyby v systému určitě jsou, protože ti co do toho nevidí takto blíže, tak něco vymyslí, aniž by to bylo reálné. Takže určitě tu nějaké mezery jsou. Z praxe víme, že některá rozhodnutí jsou matoucí a občas i sami pracovníci s nimi mají problém.*

7.4.3 Předcházení

Co se týče nějaké prevence a zlepšení vztahu mezi rodičem a dítětem, tak... *když vidíme, že nezvládají rodiče děti, tak uděláme besedu na nějaké podobné téma, které je aktuální k tomu, aby se jim to hodilo... Zjišťujeme ty jejich potřeby, co oni nezvládají, oni se o tom rozprávají, a tak se jim snažíme poradit z vlastní zkušenosti, čerpáme z internetu nebo z odborných knížek... Většinou si rodiče udělají dítě kvůli penězům, dá se to tak blbě říct. Takže vztahy jsou převážně špatné... křičí na děti, nevhodné chování jako matek k dětem.*

7.4.4 Nejednotnost azylových domů

I tato pracovnice měla možnost navštívit jiný azylový dům, proto nám sdělila, že každý azylový dům to má nastavené trošku jinak... *Vesmíš je práce podobná, ale takové domovní řády vzhledem k tomu, že máme uzavřené byty, tak to funguje jinak, než když mají společné pokoje nebo jenom pokoje, společné sprchy, záchody a jídelnu. Je to vždycky o něčem jiném. Určitě by bylo zapotřebí toto sjednotit, aby docházelo k lepší spolupráci a jednotnosti azylových domů.*

7.4.5 Aktuální problémy

Při otázce, jak funguje teď výuka... *Jako fungovat to funguje, musí to fungovat, ale samozřejmě děcka k tomu mají spíše odmítavý postoj. Snažili jsme se jim to zajistit, tak aby ty sluchátka měli a aby ta online výuka proběhla, někteří chtějí a někteří ne. Taký záleží na každé matce, jestli to tomu dítěti zkontroluje nebo ne. Sociální pracovnice se školou komunikují, takže když je něco potřeba oskenovat nebo tak, tak to uděláme. Snažíme se, aby mělo dítě úkoly, tak jak má.*

Tabulka 4 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentkou Ivanou

Nadřazená témata	Podřazená témata
Návaznost služeb	Důvod pobytu
Chyby v systému	X
Předcházení	Špatné vztahy
Nejednotnost AD	Prostory
Aktuální problémy	Distanční výuka

7.5 Společná témata

Po transkripci a analyzování jednotlivých rozhovorů jsme objevili sedm nadřazených témat, které se následně stali společnými. Patří mezi ně **návaznost služeb**, kde se hovořilo hlavně o důvodech pobytu, zprávách o uživatelích z dalších zařízení a také jsme se dotkli sociálních bytů, které jsou pro tyto lidi, ale bohužel v omezeném množství. Navázali jsme **chybami v systému**, které jsou následující: chybí zde komplexní práce s rodinou, některé dávky se vyplácejí jinak, než by měli a někteří se i domnívají, že je zbytečné všechno zaznamenávat. Důležitým tématem je forma nějaké **prevence**, kterou jsme nazvali **předcházení**. Zde se dozvíme, že se řeší pouze rodič a dítě je v tomto ohledu až vedlejší, což se podepisuje na vztahu mezi rodiči a dětmi. V mnoha případech jsou tyto vztahy špatné až tragické. Pokud se nezačne systém zajímat o děti, tak nám vyrostou další generace, kterou budou opět závislé na této službě a může se stát, že jich bude třikrát více než teď. Jestli totiž dítě vyrůstá v těchto podmínkách, tak to bere jako normální život a nesnaží se ani o nějakou změnu. Některé azylové domy se vůbec o toto nezajímají a jedou pouze podle zákona. Proto se nám zde vynořuje i **nejednotnost azylových domů**. Nejenom, že jsou opomíjeni děti, ale rozdíl je i v tom, že některé azylové domy mají jiné prostory, než které jsou v našem zařízení, kde probíhal náš výzkum. Na toto téma nám navazuje **spolupráce** ať už s dalšími AD nebo dalšími institucemi, která umožní lepší sociální práci pro všechny strany. **Absence odborníků** je velkým nedostatkem, který může v daných chvílích i ohrozit celý chod zařízení. Často se totiž stává, že při příjmu klientů zjistí, že trpí nějakou psychickou poruchou nebo nemocí a pracovníci nemají na toto žádné školení. Překvapujícím společným tématem jsou i **aktuální problémy**, ty vznikly s příchodem COVID-19 a významně ovlivnily nejenom životy klientů a pracovníků, ale také jejich práci. Nejvíce problémů měli s distanční výukou a následně i nějakou formou doučování, protože se těmto dětem rodiče málo věnují. Spíše si je pořídí, aby mohli pohlídat sourozence nebo, aby měli více peněz, jak nám zmínila respondentka Ivana. Také sociální kontakt je aktuálním problémem, protože může ovlivnit psychický stav těchto uživatelů, hlavně těch s diagnózou nějakého postižení.

8 NAVRHOVANÁ ŘEŠENÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Jelikož se druhá výzkumná otázka zabývala návrhy pro zlepšení zmíněných nedostatků v systému, tak si pojďme představit tyto řešení. Následně uvedeme doporučení pro praxi, která budou vycházet ze zmíněných řešení.

Respondent Jiří při otázce, jestli ho napadají nějaká řešení nedostatků řekl... *Ano je to změna zákona... protože my bychom měli podle zákona pomáhat akorát při zajištění bydlení, stravy a pomáhat při vyřizování problémů nebo řešení problémů toho dospělého rodiče a úplně z toho vypadávají děti... Vůbec to není o komplexní práci s rodinou včetně dětí.* Od tohoto se odvíjí i špatný vztah k dětem, který se následně podepisuje na jejich dalším vývoji a směřování. Paní Jiřina uvedla to samé řešení... *Pořešit do toho zákona tu práci s celou rodinou nejenom s rodiči, ale i s těmi dětmi. Protože třeba na azylových domech si myslím, že by měli být vychovatelé jakoby pro děti.* Dále si myslí, že i městské byty by byli řešením při těch nedostatcích se sociálními byty. Kolegyně Marcela s těmito řešeními naprosto souhlasila. Pracovnice v sociálních službách, také mluvila o změně zákona... *pokud nejsou zákony, tak jak mají být... jinak já to nevyřeším, že to ne.* Respondentka Ivana nám sdělila, že... *v zákonech já se nevyznám a od toho je tady vedení, ale určitě nějaké chyby v systému jsou.*

Doporučení pro praxi souvisí se změnou zákona, jak navrhovali respondenti v našich rozhovorech. Měli by se dořešit i další věci do tohoto zákona, například spolupráce a sjednocení azylových domů. Ať už se jedná o vybavenost bytů, poskytování zpráv o dalším pohybu těchto klientů a následné informace o jejich úspěšnosti nebo krocích. Také by měli být azylové domy stejného typu, aby se práce pracovníku v těchto zařízeních podobali a s tím souvisí i zaměření se na děti a práci s nimi, aby se předcházelo dalším generacím, které budou závislé na této sociální službě. Nesmíme zapomenout na nějaké řešení ohledně sehnání bytů pro tyto klienty. Za nás je nejlepším řešením určitě udělat více sociálních bytů nebo vytvořit městské byty bez kauce, které by byli primárně pro uživatele těchto azylových domů. Dále by bylo zapotřebí vymyslet nějaké spojení s odborníky, jako je psycholog, speciální pedagog a dalšími, díky kterým by lépe probíhala péče o uživatele. Doufáme, že navrhovaná řešení a doporučení pro praxi budou přínosná a poslouží k nějakým změnám v systému.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala problematikou návaznosti sociální práce po ukončení pobytu v azylovém domě.

Empirická část nám přiblížila sociální služby, a hlavně se zaměřila na službu sociální prevence, a to na azylový dům. Poté následovala kapitola o sociální práci, pracovnících v tomto zařízení, sociální politice a dávkami ze státní sociální podpory a pomoci v hmotné nouzi. Dále se zmiňujeme práci s klienty, a také byl zde uveden Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, který spadá pod organizaci PONTIS Šumperk o.p.s., kde probíhal náš výzkum za pomoci rozhovorů.

Pro náš výzkum jsme zvolili pracovníky, kteří nám lépe pomohli zodpovědět naše výzkumné otázky a dokázali jsme, tak odpovědět i na hlavní výzkumný cíl naší práce. Během rozhovorů a následné analýzy přepisů jsme našli sedm hlavních kategorií. Tyto kategorie představovaly sedm nedostatků, které se opakovali u našich respondentů. Následně jsme se pokusili najít s těmito pracovníky řešení, ti se jednoznačně shodli na změně zákona. Naše doporučení pro praxi vychází z tohoto řešení a přináší ještě pár příkladů a případně i malé změny, které by mohly nastat, pokud by nedošlo ke změně zákona.

Slibujeme si od této práce, že bude návodem na návrh nového zákona o azylových domech, kde jsou klienty rodiče s dětmi nebo aspoň poslouží k malým úpravám.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ARNOLDOVÁ, Anna, 2011. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. 3., přeprac. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1393-2.
2. BUSKOTTE, Andrea, 2008. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. Přeložil Monika BURGER. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1786-6.
3. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024733791.
4. CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 9788024713694.
5. KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ, 2015. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia. ISBN 9788074789212.
6. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
7. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 272 s. ISBN 9788073673680.
8. MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
9. *Operační manuál: Azylový dům, Dům pro osamělé rodiče s dětmi*. Šumperk: PONTIS Šumperk, 2017.
10. ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
11. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
12. TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.
13. ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. Bílá kniha v sociálních službách [online]. In: . s. 52 [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: https://socialni.praha.eu/public/83/d0/f9/169924_4_bila_kniha.pdf
2. ČESKÁ REPUBLIKA, 2006. Zákon o sociálních službách. In: Sbírka zákonů. 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
1. ČESKÁ REPUBLIKA, 2006. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbírka zákonů. 164/2006, číslo 505. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
2. ČESKÁ REPUBLIKA, 1995. Zákon o státní sociální podpoře. In: Sbírka zákonů. 31/1995, číslo 117. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>
3. ČESKÁ REPUBLIKA, 2006. Zákon o pomoci v hmotné nouzi. In: Sbírka zákonů. 37/2006, číslo 111. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>
4. Dům pro osamělé rodiče s dětmi. PONTIS o.p.s. [online]. © 2020 [cit. 2020-11-15]. Dostupné z: <http://www.pontis.cz/rodina-a-deti/rodice-v-nouzi/dum-pro-osamele-rodice-s-detmi/>
5. Krizový byt. PONTIS o.p.s. [online]. © 2020 [cit. 2020-11-15]. Dostupné z: <http://www.pontis.cz/rodina-a-deti/rodice-v-nouzi/dum-pro-osamele-rodice-s-detmi/>
6. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Přídavek na dítě [online], © Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/pridavek-na-dite>
7. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Rodičovský příspěvek [online], © Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/rodicovsky-prispevek>
8. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Porodné [online], © Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/porodne>
9. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Pomoc v hmotné nouzi [online], c2020. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>

10. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Doplatek na bydlení [online], © Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/doplatek-na-bydleni>
11. PONTIS Šumperk o.p.s.: Popis společnosti [online]. © 2020 [cit. 2020-12-01]. Dostupné z: <http://www.pontis.cz/o-nas/popis-spolecnosti/>
12. STRUKTURA UŽIVATELŮ DOMU PRO OSAMĚLÉ RODIČE S DĚTMI V TÍSNI PONTIS ŠUMPERK O.P.S., SE ZAMĚŘENÍM NA UŽIVATELE S OPAKOVANÝMI POBYTY, 2015. Olomouc. Bakalářská práce. Palackého univerzita v Olomouci, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Šárka Vašíčková.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CHČR – Charita Česká republika

ČR – Česká republika

DORD – Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní

AD – Azylový dům

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

IPA – Interpretativní fenomenologická analýza

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Kódování rozhovoru.....	63
-----------------------------------	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentem Jiřím	67
Tabulka 2 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentkami Marcelou a Jiřinou ..	71
Tabulka 3 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s pracovníci v sociálních službách	74
Tabulka 4 Seznam vzniklých témat při rozhovoru s respondentkou Ivanou	75

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Předvýzkum

Příloha P II: Polostrukturovaný rozhovor

Příloha P III: Rozhovor s respondentem Jiřím

Příloha P IV: Rozhovor s respondentkami Marcelou a Jiřinou

Příloha P V: Rozhovor s pracovníci v sociálních službách

Příloha P VI: Rozhovor s respondentkou Ivanou

PŘÍLOHA P I: PŘEDVÝZKUMNÉ OTÁZKY

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Churavá a studuji Sociální pedagogiku na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych Vás poprosit o zodpovězení několika otázek. Vaše odpovědi budou sloužit jako praktická část mojí diplomové práce. Takže informace, které od Vás získám budou sloužit pouze pro účely mojí diplomové práce a nijak se nezneužiji.

Děkuji za vyplnění.

Otázky

- 1. Jste muž nebo žena?**
- 2. Kolik je Vám let?**
- 3. Jaký je váš rodinný stav?**
- 4. Kolik máte dětí?**
- 5. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**
- 6. Pracujete někde aktuálně?**
- 7. Kde nyní bydlíte?**
- 8. Kde jste bydlel/a předtím?**
- 9. Kdy jste poprvé požádal/a o pobyt v AD a proč?**
- 10. Jak dlouho bydlíte nebo jste bydlel/a v AD?**
- 11. V kolika AD jste bydlel/a?**
- 12. Z jakého důvodu bydlíte v AD, tak dlouho?**
- 13. V kterém AD jste bydlel/a naposledy?**
- 14. Bylo Vám nabídnuto sociální bydlení nebo ubytovna?**
- 15. Jak si představujete své další bydlení?**
- 16. Budete znovu uvažovat o pobytu v AD?**

PŘÍLOHA P II: OTÁZKY DO ROZHOVORU

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Churavá a studuji Sociální pedagogiku na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych Vás poprosit o zodpovězení několika otázek. Vaše odpovědi budou sloužit jako praktická část mojí diplomové práce. Takže informace, které od Vás získám budou sloužit pouze pro účely mojí diplomové práce a nijak se nezneužiji.

Děkuji za spolupráci.

Otázky

- 1. Jak se vám pracuje s klienty v DORD?**
- 2. Jak moc s vámi spolupracují klienti?**
- 3. S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?**
- 4. Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?**
- 5. Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD? Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?**
- 6. Jak hodnotíte svoji práci?**
- 7. Pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému?**
- 8. Pokud ano, tak jaké?**
- 9. Napadá vás nějaké řešení tohoto nedostatku/těchto nedostatků?**
- 10. Jak konkrétně by vypadalo řešení tohoto nedostatku/těchto nedostatků**

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S RESPONDENTEM JIŘÍM

V: Jak se vám pracuje s klienty v DORD a jak s vámi spolupracují?

PJ: V podstatě je to uživatel, který po nás něco chce, a to vyřešit nějaký sociální problém spojený se ztrátou bydlení. Uživatel si sem podá žádost a ve chvíli, kdy se uvolní byt, tak vezmeme všechny žádosti a vyhodnotíme toho, kdo to nejvíc potřebuje. Vyhodnocení je podle určitých kritérií jako například počty dětí, přítomnost domácího násilí a jeho ohlášení na policii, jestli je člověk aktuálně v nějakým potížích nebo jestli je to člověk, který prochází azylovými službami. Samozřejmě každý klient je úplně jiný, někteří uživatelé sociální služby jsou z nejrůznějších výchovných prostředí, to znamená ať jsou to dětské domovy nebo z nefunkčních rodin, různé domovy apod. podle toho se s klientem pracuje. Řada klientů má psychické problémy nebo se o řadě klientů dozvíme, že bere návykové látky anebo mají problémy s alkoholem. Na druhou stranu jsou zde lidé, kteří se dostali do dluhových problémů a ze dne na den jsou bez prostředků, bydlení a je potřeba jim najít toto bydlení. Jinak s nimi není žádný problém a své rodičovské povinnosti a podobné kompetence zvládají dobře. S každým klientem se pracuje individuálně, protože je každý jiný a má jinou životní cestu.

V: S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?

PJ: Je tady hodně lidí, kteří jsou týráni nebo zneužíváni ve formě domácího násilí.

V: Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?

PJ: Představu musí mít hned na začátku, protože se sestavují individuální plány, kde musí být definováno s čím můžeme klientovi pomoci a co zvládne udělat sám bez naší pomoci, aby se jeho situace zlepšila. Není to tak, že by sem přišel a my bychom všechno zařídili za něj. Uživatel musí spolupracovat a zařizovat si své věci s tím, že my mu pomůžeme, není to tak, že bychom ty věci dělali za něj.

V: Může se stát, že se prvotní cíl pořád opakuje do té doby, než klient odejde z DORD nebo se musí měnit?

PJ: Ne nemusí se měnit. Může zůstat a ve chvíli, kdy nemá opravdu kde bydlet a byli by mu odebrány děti z důvodu ztráty bydlení, tak jediným cílem je začít tímto individuální plán. Jsou to věci, které si klient musí zařídit sám například lékař, gynekolog, pokud bereme těhotnou maminku, povinná školní docházka, sociální dávky. To jsou věci, které se opakují,

ale prvotní problém, pro který byl tady přijat a ten by se měl, co nejdříve řešit. Bývá to většinou domácí násilí, ztráta bydlení nebo problém s OSPOD, kteří chtějí odebrat děti a aby byli pod dohledem, tak dochází k nám.

V: Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD? Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?

PJ: Ano v podstatě v rámci nějakého výstupního dotazníku, kam dále směřují víme o jejich dalším pohybu. Od nás zatím ještě neodešel ani jediný klient, který by neměl kam jít. Nikomu jsme neukončili pobyt, ikdyž ukončujeme pobyt z důvodu porušení domovního řádu, tak vzhledem k tomu, že jsme byt pro rodiče s dětmi tak se kvůli dětem snažíme najít bydlení komukoliv. Pokud je to rodina, která má nějaký denní řád nebo režim, tak se dokáže rodič postarat o děti a plní povinnou školní docházku, jsou schopni uvařit, tak se snažíme, aby šli tito rodiče do vlastního, ale pokud jsou to klienti, kteří potřebují pomoci, tak jsou dvě možnosti. Buď jsou zde delší dobu než po dobu jednoho roku, to jsme měli za posledních 10 let dvakrát, anebo jdou do jiného azylové zařízení, kde jim s těmi věcmi pomáhají. Řekl bych, že tak 60-70 % klientů jde do vlastního včetně toho, že se vrací k rodinným příslušníkům a tak dále. Zbytek tedy těch 30-40 % jde dál. To znamená další azylového služby nebo jiná forma sociální pomoci.

V: Jak hodnotíte svoji práci a pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému nebo něco, co by se dalo zlepšit?

PJ: Určitě, ty chyby v systému jsou podle mě obrovské, protože my bychom měli podle zákona pomáhat akorát při zajištění bydlení, stravy a pomáhat při vyřizování problémů nebo řešení problémů toho dospělého rodiče a úplně z toho vypadávají děti. Řekl bych, že tak 50 % dětí neovládá nejrůznější oblasti ať je to hrubá nebo jemná motorika, sociální dovednosti. Jsou to opožděné děti nebo děti, které neplní povinnou školní docházku a na toto úplně zákon zapomněl. Vůbec to není o komplexní práci s rodinou včetně dětí, takže nemáme přístup k psychologovi ani k speciálním pedagogům. Zaměstnáváme pouze sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, kteří k tomuto nemají žádné kompetence. Chápu, že 80 % těchto zařízení jsou zařízení pro bezdomovce, ale pokud jsou to zařízení pro rodiče s dětmi v tísní, tak zákon se jim nevěnuje a nemyslí na ně.

V: Určují si klienti, že chtějí vztah mezi nimi a dítětem zlepšit nebo je to na vás?

PJ: My zde máme hernu nebo dokonce dvě. Ty jsou zařízené podle Montessori. Vyčleňujeme zde těžko prostor, buď dobrovolníkem nebo personálem, aby se s dětmi pracovalo a snažíme se o diagnostiku, která nám ukazuje, v jaké oblasti jsou tyto děti nezpůsobilé. Potom řekneme rodičům, v které oblasti by to chtělo přidat a řekneme jim, co jsme schopni udělat my v herně a co je na nich. Po těch rodičích je to to nejelementárnější jako přečíst jim pohádku a pohládili je, protože řada rodičů toto nedělá. Myslí si, že jsou na azylovém domě kvůli dětem, protože kdyby je neměli, tak mohli bydlet u nějakého chlapa nebo v normálním bytě, ale chlapy nechtějí tyto děti a viní je. Dávají jim to za vinu a jejich výchovným prostředkem je křik, popřípadě bití a tak podobně. Samozřejmě, že řada těch rodičů nemá základní rodičovský náhled nebo kompetence jako je trpělivost, láska a je to asi tím, že co člověk nemá, tak nemůže dát. O to víc si myslím, že zde potřebujeme speciálního pedagoga. V této koronavirové době hlavně doučování. Jsou zde klienti, kteří nemají notebooky a neumí se připojit nebo zajít do školy pro písemné úkoly atd. Tady tohle mi přijde jako velká slabina obzvlášť teď.

V: Víte, jak teď probíhá distanční výuka u těchto dětí?

PJ: Probíhá to tak, že v rámci služeb PONTISu byly nějaké zrušeny, například pro seniory, jako je univerzita třetího věku kvůli přenosu covidu. Pracovníci, kteří se věnovali seniorům teď dochází sem, ale v podstatě, pokud bychom to neudělali z vlastní iniciativy, tak se nemá, kdo o ty děti postarat. Navíc řada našich klientů neumí učit děti, protože s tím mají sami problém. Nejvíce obtížné pro rodiče jsou předměty jako cizí jazyk, matematika, fyzika a chemie, a proto některé děti propadají. Dokonce máme děti, které propadly již v první třídě. Tuto práci dělám několik let a obávám se, že nám vyrůstá třetí generace, která střídá azylové domy, je problémová nebo je v péči kurátora a myslím si, že pokud se nezačneme věnovat dětem v oblastech, jako je vzdělání, uplatnění na pracovním trhu, tak nám vzniká další generace, která bude využívat pouze azylové služby a bude závislá na dávkách. Stát by měl začít nějakým způsobem toto řešit a měl by mít zájem na vzdělávání těchto lidí, protože nejsou v této skupině rodiče, kteří by dětem dali nějaké vyšší vzdělání.

V: Spolupracujete nějakým způsobem se školami v této době?

PJ: Se školami nemáme šanci nějak spolupracovat. Naopak jsou zde děti, kteří musí plnit povinnou školní docházku, takže se snažíme děti někam dát. Když se, ale škola dozví, že jsou to děti z azylového domu, tak je nechtějí kvůli krátkému pobytu v zařízení. Musí se jim totiž věnovat a vydat jim všechny sešity a knížky. Navíc je každá škola jinde v učivu a za 3

měsíce tyto děti odcházejí jinam. V jednom případě jsme se museli obrátit na školský referát, aby nám děti někam vzali a určili na jakou školu mají jít, protože se školy brání brát tyto děti.

V: Takže by se dalo říct, že to nejvíce odnášejí děti?

PJ: Ano určitě. Samozřejmě se zaměřujeme na uživatele a tvoříme s ním individuální plán, s kterým mu pomáháme. Jedná se o problém, se kterým jsme ho přijali. Toto se týká pouze dospělých osob a ne dětí, a ty jsou dá se říct obětmi.

V: Dochází sem OSPOD na kontrolu?

PJ: Ano dochází.

V: Pokud, ale není nějaký problém, tak se nezajímají o vztah mezi rodičem a dítětem?

PJ: Ano, my samozřejmě ten přehled máme. Jsme tady 8 hodin v jednom domě, tak víme, jak se kdo chová. Je tu také všechno slyšet a pokud mají uživatelé problém s denní řádem nebo špatná výchova, tak děláme kontroly pětkrát denně. Kontrolujeme každé jídlo, oblékání dětí, koupání abychom je tomu naučili. Tam kde je problémem jenom bydlení, tak není potřeba takové kontroly.

V: Napadá vás ještě nějaký problém kromě již zmíněného problému s dětmi?

PJ: Samozřejmě. My musíme brát naprosto všechny lidi, kteří mají problém. Ve chvílích, kdy nám sem dojde někdo s psychiatrickými diagnózami a my nemáme možnost tady mít kontakt na odborníka kromě čísla na polikliniku a ozveme se psychiatrovi, tak nám řekne, že máme přijít za dva měsíce. Podobné je to s psychologem a s lidmi závislími na návykových látkách. Vzniká zde problém, protože nemáme tento personál. Najednou u někoho zjistíme, že je schizofrenik a nevíme, jak s ním pracovat, jelikož toto vzdělání nemáme. Bohužel nemáme ani přístup k těmto odborníkům, pokud nás objednají za dva měsíce a my tu máme akutní případ, tak nevíme, jak s tímto klientem pracovat. Podobné je to s alkoholiky nebo drogově závislími, protože personál na toto není školený. Bohužel my bereme i takové uživatele, kteří trpí touto problematikou.

V: Pomohla by vám spolupráce s těmito odborníky?

PJ: Byli tady před pár dny tři holky a mluvily o změně zákona. Měli bychom prý mít stejné postavení jako ZVOPEK, což je zařízení vyžadující okamžitou péči. To znamená, že bychom

byli ve stejné pozici jako jsou dneska zařízení Ostrůvek, diagnostické ústavy, dětské domovy. Zde jsou zaměstnání na plný nebo částečný úvazek psychologové, speciální pedagogové nebo psychiatři. Takové lidi zde zatím nemáme a jsou potřeba.

V: Napadá vás nějaké řešení?

PJ: Ano je to změna zákona, protože v současné době tady máme setkávání azylových domů v rámci regionu. Při těchto setkáních řešíme problémy, které máme. Myslím si, že tak 3-4 zařízení z těch 10-12 řeší děti a práci s nimi včetně domlouvání doučování buď seniorem, dobrovolníkem nebo někým z personálu. Měl jsem možnost navštívit azylový dům v Karlových Varech a tam se do mě pustili, proč děláme něco, co nám zákon nepřikazuje a proč děláme věci navíc. Pokud nám prý zákon neříká, že se máme věnovat dětem, tak proč se jim věnujeme. My ovšem máme postavený individuální plán podle potřeb rodiče. Když má rodič uvedeno, aby se pracovalo i s dítětem, které je problémové, tak pracujeme s celou rodinou. Vůbec to, ale není samozřejmé u jiných azylových domů. Přitom si myslím, že je potřeba s dětmi v tomto zařízení pracovat, aby nedocházelo k problémům vedoucím až k prokurátorům mladistvých.

V: Napadá vás ještě něco na závěr?

PJ: Popravdě ani ne.

V: Tak vám děkuji za rozhovor.

PJ: Rádo se stalo.

PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S RESPONDETKAMI MARCELOU A JIŘINOU

V: Jak se vám pracuje s klienty v DORD?

PJ: Pak se podle toho odvíjí asi celková ta spolupráce jakoby. Když jsme si jisti, jakože fakt vycházíme na rovinu s nimi a člověk ví, že dělá pro ně to nejlepší. Občas, ale pak zjistíte, že si spoustu věcí vymýšlí, a že to na vás hrají, tak ta spolupráce je už trochu jiná. I ta práce s nimi je pak jiná.

PM: Tam je nejdůležitější, co jakoby dobrat se pravdy.

PJ: Ta důvěra a to, že oni taky ty strany musí zjistit, že mi nejsme úředníci, kteří by je potopili v něčem. Prostě, že nám můžou v uvozovkách věřit, že my se je snažíme vždycky jim pomoci. Ne je jakoby potopit nebo něco, tak to je asi hlavní. Ta spolupráce nejdůležitější je trochu o té důvěře. Není to vždy na 100 % my jsme vždy ty sociální pracovnice.

V: Primárně tedy chodí za vámi nebo za pracovníci v sociálních službách?

PJ: Tam víc. Oni s nimi mají přátelský vztah. S námi je to, tak jako to úřední a s nimi jsou takový kamarádští. Jdou tam za nimi se starostmi, rodinou a takový ty holčiči a kloučiči věci dalo by se říct.

PM: A oni je pak odkazují na nás. Pokud je to problém, který potřebují řešit nebo nějaká věc, tak třeba...

PJ: Ale to s nimi nepořeší, že...ať jdou za námi.

V: Takže nedojdou za vámi jako prvními?

PJ: To jo. Oni třeba vědí ty hmotné nouze a takové to jo, ale třeba takové to že zjistí pracovník v sociálních službách, že kvůli děckám něco nebo tak. Takže jim řeknou zkuste se poradit nebo hlavně s penězi, že nevychází, tak běžte ráno za sociálními a oni něco vymyslí nebo tak.

V: Jak moc s vámi spolupracují klienti?

PJ: Získat si nějaký ten vztah a zjistit, jestli nás chtějí využít nebo jestli chtějí pomoci.

V: S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?

PJ: Kromě ztráty bydlení, to mohou být i vztahy v rodině hodně, nějaké domácí násilí. Chlapa zavřou a nemá, kam jít.

PM: Někaké domácí násilí, hodně se řeší finance a nemají vyřízené základní věci. Hodně se taky řeší doklady, jako rodné listy, občanky, kartičky pojišťoven a pojišťovny.

V: Oni je nemají nebo potřebují zařídit nové?

PM: Nemají buď je ztratili, rodné listy většinou poztrácí nebo třeba i partner jim je roztrhá nebo schová. Jo, občanky taky poztráceny třeba. Takže se řeší tyhle věci, protože potřebují doklady, aby mohli vyřizovat cokoliv, například školu, doktora nebo dávky.

V: Doktory jim vyhledáváte vy?

PM: My jim říkáme, který tady jsou a který je nejbliž, ale v podstatě si vyberou sami. Nemáme jakože...

PJ: Smluveného nebo něco. My jim řekneme, kde by to šlo a kde nešlo.

PM: My máme třeba přehled, kteří berou a přibírají nové lidi. Jo, takže tohle jim říkáme.

V: Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?

PJ: Někteří jo, ale většina ne dala by se říct. Já si myslím, že většinou jsou to poutníci po azylových domech. Možná v té hlavě něco jakoby mají, že by chtěli byt, ale většina třeba ani v té hlavě to nemá. Neumí si to ani představit asi.

PM: Někteří vyloženě směřují odsud opět na azylový dům. Jo už, to tak mají.

PJ: Případně na nějaký sociální byt. Těch, co chtějí do normálního bydlení je možná 10 % ani ne.

V: Odráží se toto na individuálních plánech?

PD: Skoro všechny individuální plány máme buď to na to, nějaké rodičovské kompetence nebo hledání toho bydlení. To je prostě...

PM: Oni hodně naráží taky na ty kauce v tom bydlení. Někteří by i chtěli třeba bydlet jako samostatně, ale v podstatě na to nedosáhnou nikdy. Nemají šanci na to našetřit jako na kauci.

PJ: Takové ty nestátní jakoby půjčky nebo to se je snažíme varovat, protože už tak jich mají dost. Všichni jsou zadlužení a u těch normálních to nedostanou, protože jsou právě zadlužení. Jakoby nějaký...Když si člověk vezme kauce dejme tomu 30 tisíc, co je to 30 tisíc půjčka. Pro nás to není skoro jakoby nic, ale pro ně to je navýšení třeba dalších těch a oni to nejsou schopni vůbec splácet.

V: Nabízíte jim v těchto případech sociální bydlení?

PJ: Toho je strašně málo, toho je strašně málo.

PM: Opravdu je toho málo.

V: Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD?

PJ: Většinou ti, co zůstanou na sociálních bytech. Našich jakoby oni si tam žijí samostatně a sem chodí platit hlavně jenom ten nájem, tady za Marcelkou. Oni chodí a řeší se s nimi spoustu věcí jak, kdyby tady skoro byli, že? Fakt se jim snažíme, jakože že...Jakože to nezvládnou úplně. Oni jsou schopní, že jsme rozhodli, že by mohli jakoby žít samostatně, ale přesto sem chodí a potřebují nás.

PM: Co takhle odcházejí, tak ti už...My už prostě nemáme ani jakoby prostor jim poskytovat nějaký jakoby poradenství. Když už vyloženě nebo, tak něco rychlého a jednoduchého, tak poradíme. Jinak mají možnost se obrátit na město a sociálního pracovníka, kdyby něco. Většinou se spíše přijdou podívat, když jdou kolem a říct něco, ale to je menšina. Jinak nemáme moc přehled, co se s nimi potom děje.

PJ: Nebo přijdou zaplatit dluh.

V: Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?

PM: Chodí do jiného azylového domu nebo do pronájmu kamkoliv. Když odchází, tak se vlastně sepisuje do výstupního listu, kam odchází a to, ale jak tam fungují a jestli tam vůbec ještě jsou to se v podstatě ani nedovíme.

PJ: Někteří slibují, jak přijdou a ukážou nám děti a to, ale ne. Oni pak začnou žít zase jiný život.

V: *Takže nemáte zprávy z jiných azylových domů potom?*

PJ: Ne nemáme.

V: *Jak hodnotíte svoji práci?*

PJ: Ač to tak nevypadá, tak asi jako potřebnou pro ty lidi. Jsou schopni si tady přijít, když jdou, nejdou z azylové domu, ale jdou třeba ze svých domu, tak si dávají do pořádku rodné listy, dávky, podají si žádosti o svěřeni dětí do péče. Srovnají si to, co potřebují a minimálně třeba na rok se tady uklidí nebo někdo kratší dobu nebo rok nebo aspoň děti chodí do školy. Mají tady teď to zázemí v téhle době a Marcelka se jim celkem věnuje s tou školou hodně. Je to super.

PM: Nemám k tomu, co dodat. Je to tak. Spousta lidí na to nahlíží, jakože si ty lidi tu pomoc nezaslouží nebo něco takového. Myslím si, že to jsou povaleči, příživníci a zneužívají dávky, ale když člověk rozkryje tu minulost člověka, způsob, jak vyrůstal, jak vůbec... Tak myslím si, že tady nemáme nikoho, kdo by dávky zneužíval. Prostě se snažíme zabezpečit, aby mohl začít nějak fungovat a aby se mohli zklidnit a ustálit, a pak se můžou teprve odrazit. Pokud jsou rozlitaní, tak potřebují řešit to a toto, a neví vlastně vůbec jak, tak nemají šanci se ani nikam posunout, že jo.

PJ: Když člověk s nimi mluví, tak zjistí, že vyrostli buď v dětských domovech nebo vyrostli přímo na azylovém domě jako děti, anebo jsou mentálně jinde. Co si budeme podívat, jsou to děti většinou zase nějakých alkoholiků nebo narkomanů, takže i oni s tím mají problém něco v té hlavě pořešit nebo tak. Tam je to prostě vždycky trošku v těch chytrých holkách nebo s nějakým titulem, jsme zažili dvě. Myslím, že to byli nějaké DiS. Většinou je to nedodělaná základní škola.

V: *Jak vzniklo doučování?*

PM: Zvyklo z potřeby. Jakoby spíš asi původně z potřeby nějaké naší asi, ale když je teď distanční výuka, ty děti nemají jakoby ztratí rychle nějaké návyky a v podstatě ten rodič jim s látkou nepomůže, protože ten rodič ji už dávno nezvládá nebo tomu prostě nerozumí. Bral to někde na základní škole asi, ale už to tam prostě není, jak pomoci. Je to i blbý v tom, že vlastně většinou, když mají ještě třeba další tři sourozence, tak někde se jakoby ještě učit, taky těžký. Takže je tak nějak vzít a zkusit jim pomoci, ale nabízíme to na začátku trochu přitlačíme, a pak už to necháváme jakoby na nich. Chceš přijít, přijď, víš že můžeš anebo nechceš, nechod', ale pak si nese následky.

PJ: Přesně tak.

V: *Doučujete jenom vy?*

PM: Ne, ne. Dělá to teď hlavně tady, máme jakoby kolegyni z jiné služby, co jí zavřeli tu její službu. Takže ta s nimi je v podstatě celé dopoledne. Já si беру akorát matiku a teď němčinu, co ona jakoby nezvládá. Takže takhle se snažíme jakoby, co to jde. Ta distanční výuka to je tragédie, prostě hrůza.

V: *Kolik dětí zhruba dochází?*

PM: Všichni školáci. Někteří chodí radši, někteří se vyhýbají, ale to řešíme s maminkami, které na ně musí zapůsobit. Spolupracujeme teď i hodně se školami.

V: *Pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému?*

PM: To ani ne. Spíše fungování té hmotné nouze nebo vůbec toho systému jakoby těch dávek.

PJ: Protože tam je jedna hmotná nouze v republice dalo by se říct, ale každá to dělá jinak. Zorientovat se, jak se to dělá v Šumperku, to třeba už nějak trochu tušíme, ikdyž i každá pracovnice to dělá jinak. Pak, když to přichází z celé republiky, tak je to někdy hodně zajímavé. Tam se vyplácí třeba všechno, není problém s mimořádnou okamžitou pomocí. Tady prostě mimořádná okamžitá pomoc by měla být vyplacena jakoby do 24 hodin, tak tady je na to třeba měsíc v Šumperku.

PM: Úřady jsou hodně zkosnatělé. Nedokážou přistupovat individuálně, pružně a řešit situaci podle...Oni mají jeden mustr a do toho se prostě musí vlézt úplně všichni a musí

každý člověk doložit to a to, a to, ikdyž situace každého člověka je úplně jiná. To mi přijde prostě jakoby tragické, že neumí pružně reagovat a individuálně posuzovat ty žádosti, což by správně měli, že jo.

PJ: Přesně.

PM: To potom jakoby jsou boje, shánění a...My samozřejmě pomůžeme. Já to na jednu stranu chápu, že mají jakoby nějakou normu, nějaký předpis, ale na druhou stranu chtějí po člověku, který je zavřený v psychiatrické léčebně, aby si vyžádal propustku a šel na úřad podepsat nějaký papír, tak to je prostě, to je prostě...

PJ: Skoro selhání toho jakoby té hmotné nouze. Jako kdyby tam nedělali sociální pracovníci jako fakt, kdyby tam dělali prostě úředníci bez jakoby představy, co ten člověk jako, v čem žije. Je to blbý. Ještě ten, někdy ta spolupráce s OSPODem je taky zajímavá tady. Ne vždy jsme na stejné notě. Což je taky takové trošku složitě.

PM: To není pomoc prostě.

V: Pan vedoucí mluvil o tom, že se primárně se spolupracuje s rodiči a zapomíná se na děti. Jak to vidíte, vy?

PM: To stoprocentně.

PJ: To stoprocentně. To je potřeba to změnit v tom zákoně. V azylových domech máme vlastně zajistit pobyt, koupání a případně stravu nějakých způsobem, a to je všechno do čeho bychom mohli mluvit, ale docházka do školy, výchova dětí a vůbec postoj je...Nikde není to je naše dobrovolnictví dalo by se říct. Kdyby nám na to někdo skočil třeba ten OSPOD jakože, co vy nám do toho mluvíte vždyť vy to nemáte dělat vůbec, což oni někdy se stalo už. Takže je to pak blbě. Jo ten zákon je blbě. Fakt se jenom zaměřuje na to, aby prostě řeší to bydlení, ale neřeší vůbec jakoby tu práci. On řeší, zákon řeší následky, ale neřeší prevenci vůbec. Ty děti zase rostou jakoby do těch azylových domů, ale že tam se prostě musí člověk se jim věnovat a řekl, že je důležité udělat školu a možná i další, tak to tam není.

V: Měli jste možnost navštívit nějaký jiný azylový dům?

PJ: Jo, jo navštívit jsme měli. Někteří se snaží jakoby pracovat jako my s těmi dětmi i tam. Někdo na to vyloženě jakože oni ne. Hodně Pražáci nebo jakoby v těch Čechách. Oni jsou takový že to, co dá zákon a více je nezajímá. Taky jsme se setkali s takovými.

PM: Je to prostě asi o lidech jakoby, že my tady jsme naladěni stejně, že to cítíme prostě jako potřebu. Zaměřit se i na ty děti ikdyž bychom neměli nebo, že to není naše práce, tak to vnímáme jako důležitý. Nemůžeme řešit matku, která má tři děti a ty děti úplně opomenout. To je prostě blbost.

PJ: Fakt ty školáky třeba ještě nebo tak. Nám se třeba špatně shání školky, školy. Máme tady teď kolegyni, že se zapojila tady z města z odboru školství a pomáhá nám, protože ani nám nechtěli brát děti do škol, že. Takže fakt se to dělá přes tu pracovníci a je to úplně o něčem jiném. Na školky máme smůlu a chodí tady předškoláci, povinná školní docházka a docházka do školky, a umístit je, tak to je velký problém. Nemají tady trvalý pobyt a oni berou přednostně Šumperáky a je to problém. Jo a ty děti by se možná dostali z tohoto prostředí i někam jinam a tam by je to asi posunulo taky. Takže tak.

V: *Napadá vás nějaké řešení? Asi změna zákona, že?*

PJ: To asi ano. Pořešit do toho zákona tu práci s celou rodinou nejenom s rodiči, ale i s těmi dětmi. Protože třeba na azylových domech, si myslím že, by měli být vychovatelé jakoby pro děti.

PM: Nějaký speciální pedagog.

PJ: Ano, nějaký psycholog. Aspoň by navázal na spolupráce, že ta organizace by dosáhla na plat toho psychologa, aspoň na nějaký úvazek. Prostě spolupráce s těmi poradnami, s dětmi se školou jako větší. Ty školy s námi spolupracují docela dobře.

PM: Jo, jo.

V: *Teprve teď nebo to bylo už předtím?*

PJ: Oni se celkem snaží jako teď dobře i předtím, než byl covid. Takže občas když je problém nebo něco, tak si dáváme vědět a tak. Není to, že by tam vůbec nic nebylo.

PM: Jakmile tam děti jsou, tak už jo. Tam jde spíše o to je tam dostat. Když vidí azylový dům, tak mají všichni plno, plné třídy a přeplněné.

PJ: Oni se bojí, že přijdou Romové zase, hloupí děti a že s nimi bude spousta práce. Takže toho se fakt bojí. Někdy je překvapíme, některé děti máme chytré.

V: *Dáváte je primárně do škol sem, do Šumperka nebo i okolí?*

PJ: Zatím Šumperk, pětka a šestka. To jsou školy tady blízko a někdy chodí i na jedničku. Některé...

PM: Některé děti jsme měli ze Zábřehu, ale to spíše tím, že se přistěhovali ze Zábřehu...

PJ: Z azylového domu a chtěli tam dochodit.

PM: Takže to není, tak hrozné na to dojíždění.

V: *Pak by bylo určitě i řešením ta spolupráce s ostatními azylovými domy, aby fungovali všechny stejně.*

PM: Aby ty služby byly víceméně podobné. Tady vychováme nějakého člověka s dítětem, a pak jde do jiného azylového domu, a tam se s ním nepracuje a...

PJ: A člověk se dostane na ulici a dítě jde do pěstounské péče, protože se mu nikdo nevěnuje. On není mentálně schopný jakoby to udržet sám, pokud se nastavili pravidla, tak ten člověk byl schopný nějak fungovat. Samozřejmě ne na 100 %, ale nějakým způsobem určitě. Pak je ta práce naše jakoby zahozená, třeba roční.

PM: Další nedostatek ještě sociální byty nebo následný bydlení přístupné pro tyto lidi.

PJ: Je toho málo. Na to stát vůbec nemyslí, že takových lidí je spousta. Buď městské byty nedávat normálně obyvatelům. Já si myslím, že i důchodci jsou schopni z těch svých důchodů, co teď mají si našetřit na kauci. Prostě tyhle lidi, ale ne. Měli by být i městské byty jakoby několik, třeba dejme tomu 30 v Šumperku nebo 20, tak si myslím, že se to využije všechno. Prostě ten stát by měl ty lidi... A vést je, aby se tam s nimi pracovalo na těch bytech, aby to nebylo jen tak. Aby tam nezvlčili, aby to tam nezničili prostě. Když se podíváte, jak

se přijíždí do Bruntálu, tak ta Dlouhá, ta je zničená úplně. Tam je to jeden byt vedle druhého, kde je to hrůza. Prostě dodržovat pravidla, aby to nebylo v jednom paneláku, aby to bylo rozházené, aby ty byty... To si myslím, že jestli stát jednou nechce skončit, tak že všichni, jako na druhou stranu běžní lidé mají většinou dvě děti, většinou to tak je maximálně tři, pan vedoucí už patří mezi výjimky, že má dětí hodně. Ale vezměte si, že oni mají klidně dětí 10 nebo 12, když to takhle bude růst, tak jich bude daleko více a ta prevence tam fakt není žádná.

V: *Sem mohou pouze se čtyřmi dětmi, že?*

PJ: Ano se čtyřmi.

V: *Pan vedoucí říkal, že přijdou se čtyřmi a zbytek někde nechají.*

PJ: Ano zbytek někde nechá. To se děje hodně často, ale když tady přijde maminka a vidíte, že je starší a má s sebou dvě děti, tak se jí zeptáte, kolik máte dětí ve skutečnosti. Tak právě řekne, že třeba 11 nebo 12, nebo kde jsou všude a má u sebe momentálně dva. Někdo přijde s jedním dítětem a šest dětí má někde. Jenomže u nich to není, tak že mají jedno nebo dvě, že? To je taková výjimka, když má někdo jedno nebo dvě děti.

PM: Ano, ano.

V: *V jakém věku, tak mají zhruba ty děti, které nejsou s matkou? Jsou plnoletí nebo nejsou?*

PJ: Ne, ne. Oni jsou u těch pěstounů nebo zůstanou u rodiny. Oni si většinou berou ty nejstarší a nejmladší, aby se ti nejstarší postarali o ty nejmladší. Ty prostřední většinou někam uklidí k babičce, dědovi nebo k bratrovi, sestře. Někdy jsou i u sousedů to mě úplně... Tak já je nechám u sousedů.

PM: Některé jsou v ústavní péči nebo jsou odebrány.

PJ: Hlavně dětské domovy.

V: *Kolik máte k dispozici sociálních bytů?*

PJ: Tři a pořád jsou obsazené. Teď se staví na Třemešku, a tam bychom měli mít dva nebo tři, tak uvidíme. Jenže je to lokalita, která je nedostupná dalo by se říct. Tam nic jedeme, však víte.

PM: Jedině s těmi miminky, co nepotřebují ještě do školky.

PJ: Ta bude to centrum Vikýrek takže tam by mohli být, ale pro maminky se školáky nebo tak, je to blbý. Ještě do Králce nebo Studýnek něco nakoupit jako když se vydá s kočárkem pěšky, tak by to mohly dát v létě, ale většina...otázkou je ještě, jak dlouho tam ten obchod bude.

V: *To máte pravdu. To si říkáme i my, jak dlouho tady bude.*

PM: Autobus tam taky nejezdí nějak často. Takže...

PJ: Přece jenom na Malín už je to z ruky.

PM: To je škoda.

PJ: Jestli tam nebude nějaká služba, třeba nevíme nějaký taxík nebo přímo speciální, který by zajišťoval tu cestu za nějaký, nevím malý peníze než normální taxík. Netušíme vůbec, jak to mají vymyšlené, ale více, že bychom tam měli mít byty a měl by tam být i náš sociální pracovník.

V: *Jeden nebo více?*

PJ: Jeden sociální, ano. Přímo sociální pracovník, který by jim pomáhal vyřizovat ty dávky, aby nemuseli dojíždět za námi nebo tak.

V: *Ty sociální byty jsou pro mě tedy levnější?*

PJ: Oni hlavně nemají tu kauci. Není tam ta kauce.

PM: Nemají kauci. Oni platí za 1+1 sedm tisíc, ale malý je to.

PJ: Za 1+1 jakoby. Pak máme třípokojový byt a za ten platí 10 tisíc se vším všudy, s elektřinou a se vším všudy 10 tisíc, což si myslím, že je úplně v pohodě, a ještě na to dostávají dávky většinou hmotné nouze. Takže tak...

V: *Jak se tedy řeší, když něco rozbijí a není tam ta kauce?*

PJ: Tak to musí spravit. My jim to vyčíslíme samozřejmě v té hodnotě nebo se jim to aspoň nějakým způsobem vykompenzovat. Když rozbijí postel, tak buď seženou novou nebo to spraví nějak, anebo my jim to započítáme nedáme jim tři tisíce za postel, ale třeba 800 Kč. Abychom je nezruinovali. Většinou my tam nemáme nic nového, takže se to dá vyměnit, dalo by se říct, že se dá najít na bazaru někde něco za odvoz a vymění se to.

PM: Ty sociální byty jsou návazná služba na ten DORD. Takže tam chodí lidi, kteří víme, že jsou schopni udržet pořádek, že to nejsou lidi, kteří by to zničili nebo rozbili, nebo takhle.

PJ: Stane se i oni mají děti.

PM: Jo, jo tak to se stane.

PJ: Nebo se snažíme, aby tam šli takoví, a pak překvapí a zjistíme, že tady si hráli na něco a tam je úplně hrozný. Přece jenom nejsou pod dozore. Takže tak...

V: *Tam za nimi nikdo nedochází?*

PJ: My tam chodíme jednou za měsíc nebo když je potřeba. Když zavolají, že něco potřebují, tak jdeme. Většinou jednou za měsíc se tam jde odečíst elektřina a tak. Pan vedoucí tam na ně zaťuká a jde se na ně podívat. Nebo pak řešíme stížností sousedů, že je tam hluk nebo se tam pohybují cizí osoby nebo něco, nebo na chodbě se něco událo. Většinou, když je tam maminka, tak si najde nějakého přítele, většinou je to nějaký ožrala, tak tam dojde k nějakému napadení.

V: *Máte ty schůzky domluvené nebo jsou neohlášené?*

PM: Myslím, že chodí většinou jen tak, ale když potřebujeme, tak jim zavoláme ať jsou doma nebo něco. Chodí se tam i vyloženě takhle jenom, že zrovna vyjde čas a jde pan vedoucí odečíst vodu a to, tak na ně rovnou i zazvoní.

V: *Byty máte někde tady v okolí?*

PM: Na ulici Jeremenkova, takže na druhém konci města, dva jsou na ulici Jeremenkova a jeden tady, jak je základní škola pětka. Takže tam je jeden, a tam se to dá, a na Jeremenkovou je to pak kousek.

V: *Napadá vás ještě něco k tomu?*

PJ: Já furt cítím takovou povinnost nějakou, že bychom měli být hodně jako prevence. Nejenom řešit ty průšvihy a následek, ale pro ty děcka, a i pro ně nějaký způsobem, když jsou mladí nebo něco takového, jako vidět a ukázat jim, že by to šlo třeba i jinak. Takže tak...

V: *Je vlastně pravdu, že pokud se někdo nepostará o ty děti, tak nám nastává další generace pro tyto služby. I pan vedoucí to říkal, když se to nepodchytí, tak to jde furt dokola.*

PM: Pro mě je toto ta norma. Dokud neuvidí, že to jde i jinak, tak nebo že se dá něco změnit, tak oni to berou, jakože je to normální bydlet na azylovém domě a po roce jdou zase na jiný azylový dům a je to jakoby normální. Ale není, že. Chceme, aby nebyli na těch azylových domech. Proto třeba i nedáváme, někteří se diví, když jim uzavíráme smlouvu na začátku, že to mají na měsíc nebo...Ale vždyť já tady můžu být rok, ale to není jakože...Vždycky říkáme, že to není, jakože přijdete a budete tady rok. Někdy prostě přijdou a ví, že tady budou rok bydlet. My se snažíme jako nějak pracovat a když to nejde, když se to nehýbe, tak je to zbytečný. Nejsme ubytovna, že jo. Jakože tady budou rok schování. Fakt se snažit nějak. Někdy ten rok na to nestačí.

PJ: Oni jsou tady takový jakoby v pohodě. Oni mají ty svoje. Kávu a cigárko a nemusí do tý práce nebo prostě něco a oni to tak cítí, že je to dobrý. Oni si neumí představit ten jiný život, že mají zájmy a že někam jedou na dovolenou, že půjdu na výlet s dětmi prostě. Oni tady, tak to okolí, ale prostě že se dá žít ještě úplně jinak to oni...a hlavně je potřeba, aby to ty děti pochopily, že svět je velký.

V: *Je zvláštní, že když chodí do školy a baví se s vrstevníky, že tam musí být určitě nějaký impulz, že to dítě řekne, kde vy bydlíte. My bydlíme tam a tam. Ježiš ty bydlíš...Nebo aspoň mě to, tak přijde.*

PJ: Oni si nemůžou sem nikoho přivést jako kámoše. Tam ty děti se mezi sebou navštěvují nebo jakoby toto a nevím. Někdy nám přijde, že to mají tady takový pohodlný nebo tak, jakože jim to i vyhovuje, že jsou tady takový spokojení, což není taky úplně dobře.

V: *Tak tady se mají pořád na koho obrátit a má jim, kdo pomoct, ale takhle kdyby bydleli sami, tak...*

PJ: Jim nevadí, že chodí s tou igelitkou a že nic nemají jakoby osobní věci hmotné, a že to dítě má každou chvíli, co půl rok jinou školu, že nemá nic, co by si sebou nesl, nějaké to zázemí. Nemají domov dalo by se říct a určitě to poznamená to dítě stoprocentně. Že nebude mít ani tu touhu nebo neumí si představit, že má domov nebo na druhou stranu je to takový extrém, že po tom bude strašně toužit, ale zas nebude vědět, jak.

V: Stalo se někdy, že by se to dítě odpojilo od rodičů, a šlo od těch 15-18 let pryč se nějak snažili.

PJ: Tady máme teď jednoho takového šikovného kluka, který je na sociálním byt. Nevím, jak se to stalo, ale ten kluk tady vyšel základní školu se samými jedničkami a teď je tady na průmyslové škole a dostal stipendium, takže je fakt dobrý a vidí i to, že otec nepracuje. Nelíbí se mu to, že by to mělo být všechno jinak, ale je to bílá vrána mezi prostě, jednou za čas. Já vůbec nevím, co ty děti. Pro ně je důležitý jenom, když jdou nakupovat. Oni dostanou dávku a jdou nakoupit a oni nenesou jako normální nákup, jak my. Oni nesou coca coly v ruce a pod pažemi chipsy, energy drinky, sladkosti, a to je jejich nákup. Oni pak přijdou, že nemají, co jíst. Ty děti to ví, protože chodí nakupovat a je tohle pro mě prioritou, což člověk taky žasne. My koupíme ovoce, nějaký maso, pečivo, koupíme ten základ, aby bylo to zdravý hlavně, ale oni to ta vůbec nemají, vůbec.

PM: Nevidí ani, že ty peníze mají na nějakou dobu.

PJ: Utratí to teď, protože to stojí spoustu peněz, a pak jestli můžou jít na charitu.

V: Bohužel tohle není, ale dlouhodobé řešení, pořád na charitu. Oni pak nemusí jim pomoci.

PJ: Jsou azylové domy, kde to fakt dostávají pravidelně jako balíček s jídlem, takže oni se vůbec nestarají už pak. To u nás není, ale fakt známe azylové domy, kde přijdou v pondělí s taškou matky a oni vlastně jim dají jídlo na celý týden.

PM: Což, ale není dobře, že.

PJ: My jsme to tady měli jeden čas, že nám armáda spásy vozila nějaký, ale to jsme našli třeba, pak celý plata vajec v kontejneru a tak, protože oni spoustu věcí nejí, protože to neumí jíst. Pokud to nejsou ty chipsy a tady ty nějaký ty. Teď jsme dostali tady na Vánoce balíčky Probio a oni to mají všichni vystavené ty krásné krabičky, ale buď to nejí, ale dát to tady jakože by to bylo ve skladě jim říkala kolegyně jedna, tak to si nechtějí dát, tak to ne, to ne.

Oni to tam mají vystavené, ale jíst to nebudou, protože je to moc zdravé a oni neznají ty chutě. Je to zvláštní.

V: Takže ani děti nechodí na oběd do školy?

PJ: Někdy chodí. My se jim snažíme třeba obědy zdarma tady fungují nebo nějaké nadace, ale většinou ne.

PM: Většinou je to dané i tím, že jeden chodí do školy a dva sourozence má doma, takže matka stejně vaří, že jo. Takže to se...Zase pro to dítě je dobrý, když na ty obědy chodí, protože je zase s těmi spolužáky. Je to přeci takový zase jiný v té jídelně a po obědě zůstanou chvíli před školou a takhle. Počítá se zase každá koruna, která zůstane doma. Teď budou muset našetřit na respirátory, tak jsem zvědavá, kde na to vezmou peníze, jsem včera přemýšlela.

V: Také mě tato myšlenka napadla, že takoví lidi na to nebudou mít peníze.

PM: Jsme říkali, že budeme muset na hmotnou nouzi, mimořádná okamžitá pomoc na respirátory.

PJ: To jako nebo je budou nosit furt a budou to mít špinavé jako ty roušky a prostě ani ty roušky nevyperou. Myslím si, že ani tady těm lidem, ten nevádí, že stejně jakoby nechodí do těch jiných obchodů. Potraviny mají otevřené. Bazárek, tady se jim nosí věci od dětí, takže jako něco mají. To že tady nemůžou návštěvy je pro ně asi nejhorší, že musí být v té zimě venku.

PM: To je blbý teď venku a už je to dlouho.

V: Předtím sem návštěvy mohly chodit?

PJ: Jasně. Oni mají od 14-18 hodin. Mohli ti, co mají ty chlap tady ty maminky. Ti chlapi tady byli a hráli si, vařili spolu a fakt to odpoledne byla ta rodina jakoby spolu.

PM: Teď mi říkala paní, že za ní došla sestra z Prahy. Ona přijede z Prahy a teď oni nemůžou jít ani, aby si šli sednout někam na kávu nebo někde do kavárničky. Takže tady venku v té kose. Takže je to prostě...

PJ: Nebo na nádraží.

PM: Taky mají třeba někoho a chtějí s ním trošku pobýt.

PJ: Tady je maminka, která nesmí za přítelem jakoby na azyl nebo na tu ubytovnu. Jsou mladí a teď si vezme, že se nemají kde pomazlit. Prostě to je potřeba jako a oni jsou oba mentálně postižení, tak o to víc to potřebují, takže je to prostě problém. Tohle třeba nikdo neřeší a ani nevnímá. Tady se řeší obchodníci sice, ale že lidské osudy a tady ty, prostě to...

V: *Tady to občas vypadá, že se na některé skupiny lidí, ten stát vůbec nemyslí. Udělá se nějaký zákon a jede se podle něho, ale zbytek už prostě není. To samé ten zákon o sociálních pracovnících. Už několik let nám říkají na škole, když jsem začala chodit na vysokou, že bude zákon a není, vůbec.*

PJ: Kolikrát já, kolik jsem psala připomínek k zákonu, co mi vždycky přišlo ať připomínkuji nebo něco a už to dělám léta a furt nic. Prostě nic se nezmění, že.

V: *Žádná odezva.*

PM: Teď už se to neřeší, teď už je to jenom covid a nic jiného není.

V: *Zbytek se vlastně řešit nemusí.*

PJ: Jo, jo.

V: *Tak já vám asi poděkuji za spolupráci.*

PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S PRACOVNICÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V: Jak se vám pracuje s klienty v DORD?

P_: Tak spolupráce musí být, protože to tak máme zavedené. Spolupráce musí být. Pomáhají s úklidy a musí si po sobě uklízet kolem baráku a v baráku. Máme aktivity a musí se barák udržovat v nějakém pořádku. Máme daný domovní řád a ten se dodržuje, jak klid, tak i pořádek. Máme aktivity, kterých se zúčastňují, a to většinou jedni a ti samí, protože to moc nebaví nebo nemají zájem. Když je vaření, tak to ano, ale jinak...musí se postarat o děti, jak v zařízení nesmí být...nesmí lítat, aby se nestal nějaký úraz a venku za ně zodpovídají taky. Máme tady takové malé hřiště, ale musí se o ně starat sami.

V: Měla jste někdy s klienty nějaký problém nebo konflikt?

P_: Já ne. Někdy se vyskytne, že jsou problémoví, ale to jsou většinou, tak nějak...Nemusí to být vždy jenom Romové, ale bohužel se to většinou stane a je to jenom tím, že oni jsou živější. Mají rádi hudbu a jsou hlasitější, pospolitější a když je teplo, tak jsou venku a hulákají jenom. Někdy se stane, že jsou tady jejich chlapi agresivní, ale to se dá většinou...Je pravda, že někdy voláme policii, ale málokdy.

V: Takže je nemusíte nutit do nějaké spolupráce ani, když přijdou?

P_: Ne, ne. My jdeme do bytu a představíme se a většinou jsou to lidi, kteří jdou z jednoho azylu do druhého. Když je někdo z domu, tak je z toho špatný a je rád, že s ním mluvíme a že se můžou vypovídat.

V: S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?

P_: Soužití s přítelem nebo přítelkyní, většinou se řeší buď nějaké násilí, že se potřebují vypovídat z toho nebo žití, nežití s rodinami, rodiče a svěřují se i s alkoholovou stránkou nebo drogovou. Dokáží se více otevírat než sociálním pracovnícům, tam řeší zákony a s námi řeší soukromé věci.

V: Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?

P_: Tak můžou tady být až rok a výjimky mohou být i déle, ale co takhle pozorují, tak z jednoho azylu do druhého a střídají to po celém státě. To mě překvapuje, ale mají problémy

sehnat byt nebo peníze na byt a když ví, že jsou ze sociálních skupin, tak je nechtějí. Třeba cikány to řeknou rovnou, že Romové ne, nemáte peníze, ne. Mají problémy sehnat byty.

V: *Takže neuvažují, co bude za nějakou dobu?*

P_: Většinou ne, většinou na druhý azyl nebo se stanou bezdomovci, odeberou děti i to se stane.

V: *Tam je největší problém s kaucí, to už jsme řešili se sociálními pracovníci.*

P_: Anebo mají dluhy a ani město je na ty sociální byty nevezme.

V: *Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD?*

P_: Nesmí a snažíme se, aby to nebylo, protože by to takhle nešlo. To by nešlo, že mám dům a abych si je navázala, ne většinou ne.

V: *Takže ani nedojdou za vámi sem do zařízení?*

P_: Jo zastaví se. Někdy když jdou kolem, tak se zastaví nebo ve městě, když se potkáme. Zastaví se a hlásí se a popovídají si.

V: *Takže se vám nevyhýbají?*

P_: Ne, nestalo se mi zatím. Jsou rádi, že vidí někoho.

V: *Máte o nich nějaké zprávy?*

P_: Někdy jo. Někdy máme, ale většinou ne. Stane se, že třeba paní odešla před 2 roky a teď se vrátila na Šumpersko a hlásí se. Jo, potkáváme se a bydlí tam kousek mě. Hlásí se a ptá se jestli se může zastavit, tak jí řeknu ať se nezlobí, ale že ne.

V: *Tady se za vámi stavit může nebo nemůže?*

P_: Tady můžou, ale teď je nemůžeme vzít dovnitř. Teď kvůli covidu nejde nic. Většinou se zastaví, když je teplo a posedí u baráku a povídají si s lidmi odsud, tak se zeptáme, co a jak, jak se jim daří.

V: *Jak hodnotíte svoji práci?*

P_: To já nevím, to musí hodnotit někdo jiný. Mně se ta práce líbí a nemám problém s nimi rozebírat, jak ty smutné věci, tak i veselé věci. Nemám problém ani s nějakou rasou. Je mi

jedno, jestli je takový nebo takový. Myslím si, že člověk by nemohl dělat tu práci, kdyby mu něco vadilo. To by nešlo. Já bych tu asi jinak nemohla být. Zatím si rozumím takhle s každým. Někdy se musí i zvýšit hlas, protože někdy to s nimi nejde. Křičí, křičí a nepustí vás ke slovu, ale snažíme se všechno dělat v klidu a s domluvou anebo je to porušení domovního řádu, a to řeší buď sociální pracovnice nebo pan vedoucí. My se snažíme nebo aspoň já se snažím nepřijít do křížku zbytečně s nimi.

V: Stalo se vám někdy, že jste jim neuměla poradit s něčím?

P_: Ze začátku, když někde nastoupíte... Tady je tolik věcí, že prostě a tolik zákazů, že to prostě nejde a musí to rozhodnout někdo výš. Jo, určitě ze začátku ano. Teď už ne, vedoucí nám to řekne na schůzi a podle toho se dělá, ale může se stát. Teď třeba nová maminka a tady má čtyři děti a přijede další a chce tady být na noc. Tohle musí schvalovat někdo výš. Takže se musíme s některými věcmi obrátit na vedení.

V: Jdete tedy vždy za panem vedoucím nebo za sociálními pracovníci?

P_: Něco ano, ale to vyplývá z domovního řádu, že o tom my nemůžeme rozhodnout. O tom rozhodují oni. Takže někdy se fakt musí, jinak se musíme sami postarat. Nestalo se mi, že by bylo nějaké násilí nebo něco takhle. Venku se chlapi porvali o ženskou, tak se zavolá policie a řeší to oni.

V: Přijedou vždycky nebo byl někdy nějaký problém?

P_: Přijedou.

V: Pozorujete při své práci nějaké nedostatky v zákoně nebo ve spolupráci rodič-dítě?

P_: To záleží na rodičích, to je už blbě zavedený systém státem. Jako já jsem proti tomu, že se zbytečně platí tyto dávky. Já se o sebe musím postarat a ty ne? Jako já... Mají možnost pracovat všichni. Já to říkám takhle tady a když něco, tak toto není hotel, aby si uvědomovali, že je to azylový dům pro potřebný. Když chodí z jednoho azylu do druhého, tak je někde chyba v tom člověku a systém to dovoluje. Tím pádem nemají ani snahu. Kdyby si našli nějakého pracovitého chlapa, tak mají bydlení třeba. Jenže to člověk nepozná na očích.

V: Je důležité je poznat a vědět něco o jejich životě, a pak jim pomoci.

P_: Jenže oni o tom životě lžou a nechtějí vidět to zlo a žijí v oblacích.

V: Napadá vás nějaké řešení kromě změny zákona?

P_: To je hlavní. Pokud nejsou zákony, jak mají být, tak...Problém třeba romského soužití je dlouhodobý a jako oni nemají majetek, tak dostanou všechno zaplacený. Jako já vidím problém v státním systému a mají strach ze všeho, že...Takže toto vidím jako problém, jinak já to nevyřeším, že to ne.

V: Měla jste možnost navštívit nějaký jiný azylový dům?

P_: Byla jsem v Jeseníku a měli jsme domluvený i Zábřeh, ale kvůli covidu to bylo zrušeno. Tam se, ale chceme dostat, protože je to nejbliž a chceme vědět, jak to dělají oni. Někdy je to zbytečné spisování a já vím, že to musí být, ale někdy je to jen důležitý a musíte dělat záznam o všem. Někdy je to zbytečný si myslíme my, a pak se to skartuje.

V: Jak dlouho vám trvá udělat záznam?

P_: Jak kdy. Někdy, když se vám svěřují o svém životě a svých problémech, tak se to nerozepisuje. Jenom napíšeme, že mluvíme o soukromých nebo zdravotních věcech. Záleží podle toho, jak to je a někdy, když se třeba jedná ohledně peněz nebo musíme zjistit, v čem je problém ohledně peněz, tak se to rozepíše. U jejich svěřování je dovoleno napsat hovoříme o zdravotních problémech.

V: Co všechno se zaznamenává?

P_: Všechno a je toho hodně. Praní, návštěvy, teď se měří teploty a když jdeme...Každá máme svoje byty, kterým se podle IP věnujeme. Musíme napsat, že hledáme byty pro ně nebo když neumí vařit, tak spolupracujeme a musíme to zaznamenat. Když mají problém s uklízením, tak tam stojíte a musíte napsat něco o tom. Všechno...

V: Takže je i něco učíte?

P_: Vaření a úklidy ano, jinak školu ne. Školu dělají sociální nebo tady chodí jedna z PONTISu, takže ta se věnuje tomu. To nejde, to by nešlo. Každý bere něco jiného a oni potřebují něco naskenovat, oni potřebují toto. My na to nemáme čas, my musíme chod domu hlídat.

V: Jak je to s aktivitami? Kdo je vede vy jako pracovnice v sociálních službách nebo sociální pracovnice?

P_: Od nás. My máme a musíme vymyslet nějaké téma, buď to je nějaká beseda nebo je to vaření nebo něco o zdraví nebo se naplánuje, i nějaký výlet. Děláme vánoční a velikonoční výrobky, a to nám matky pomáhají a někdy i děti. Ještě třeba úklidy domu je aktivita, šití tady je a každá kolegyňka má něco.

V: *Na co se zaměřuje vy a jak často to probíhá?*

P_: Dvakrát do měsíce, nejméně dvakrát a někdy i více, když je více, tak je to to...

V: *Jak je to teď? Pořád stejně?*

P_: Stejný, my musíme jet pořád dál a ty aktivity musíme dělat pořád dál.

V: *Zapojují se všichni?*

P_: Jak na co. Bazárek tady máme teď a na ten asi nejvíc. Lidi z města nebo dárci nám dají oblečení, hračky a to. Takže toho se nejvíc zúčastňují vesměs všichni. Maminky se přijdou podívat a vyberou si něco pro děti. Vaření to vaříme doma ale to, co chtějí a domluvíme se, něco levného a něco natrhají venku v létě.

V: *Na nákupy si chodí sami nebo s vámi?*

P_: Ne chodí sami anebo se dá, že jsou tady věci, ale to třeba jenom mouku a prostě takhle a mohou si to vzít z těch...

V: *Jak vznikají aktivity a může se něco opakovat?*

P_: Může se opakovat. Lidi se tady vystřídají za rok a můžete opakovat, podíváte se, co kdo dělal a kdy. Jo, můžete se. Není to daný, můžeme si vymyslet, co chceme. Ta beseda je o tom, že přijdou dvě maminky, musí být tedy nejméně dvě, aby to byla beseda. Chvíli se o tom bavíte a rozeberete to a pak se stejně bavíte o něčem jiném. Oni prostě ty ženy nevydrží, že to není jak nějaká v televizi. Ne, ne tak to nefunguje. Je to nezajímá ty lidi, a vy se snažíte je nějak připoutat aspoň nějak něčím. Bavíme se o zdraví, o dětech, co s volným časem, co vím takhle. Jestli jaký úklidy třeba vánoční nebo asi různý.

V: *Jak zde funguje herny?*

P_: Máme teď paní na hernu a je z jiného oddělení. Teď kvůli covidu je jejich zařízení zavřené, takže ona chodí tady pomáhat, a to je něco úžasného. My nemáme tolik času. My je tam pustíme o víkend, ale máme tam ty kostky a děti si vesměs z toho staví hrady, pak

bourají. Takže se staví hrady, sem tam se hraje na nástroje a tam jsou nějaký, malují nebo se něco vytiskne a jsou rádi, že jsou v herně. Je to něco jiného, jak v tom bytě.

V: Dopoledne je tedy vyučování a odpoledne jsou v herně děti?

P_: Střídá to, střídá to. Má třeba 2 hodiny školy, pak má malé děti. Jo, ale dělá to ta Diana nebo... My to můžeme, tak jenom podle toho, kdy se domluvíme. Někdy chtějí dopoledne, někdy odpoledne. Jo, to záleží, jak maminky chtějí.

V: Já myslela, že dopoledne škola a odpoledne herna.

P_: Ne, ne, tak ono tady zas moc školáků není. Tady jsou myslím jenom tři a ti jsou noví. Takže dostanou sluchátka a teď už se jdou učit sami k počítačům. Potom jim sociální vytisknou vždycky něco a dělají to sociální, my ne. Odpoledne jako ta herna zase není, tak prioritní. Pak uklidit to, oni tam všechno rozhází, kostky a všechno. Je to pátý přes devátý. Takže jsme rádi, že je tady teď paní a my jen o víkendu.

V: Takže distanční výuka probíhá tady na počítačích?

P_: Ano, tady.

V: Tak je fajn, že aspoň něco...

P_: Jako to se začalo až teď. Až už je zle nějak. Kašlali na všechno.

V: Jak je to se sourozenci na počítačích?

P_: Tady jsou čtyři počítače a víc není. Více se tam nevleze. Jinak musí jít jindy. Musí se to prostě nějak udělat. Teď je tam jeden klučina od 8 hodin, ale třeba dívčina řekne, že to má jenom na hodinu, tak je tam hodinu a odejde. Nemají to stejně a nejsou tam celé dopoledne.

V: Spolupracujete tedy se školami, aby se to nekrylo?

P_: Sociální pracovnice a ta paní, jinak my ne. Oni jsou dvě a každá má ty svoje rodiny a oni to dělají přes počítače. Zjišťují od školy úkoly a takový, to dělají jenom sociální. Ty jsou u počítače, my nesedíme u počítače pořád.

V: Jak se díváte na problém, s tím že je tato služba primárně pro rodiče a málo se systémem zajímá o děti? Že se vůbec neřeší spolupráce s dětmi?

P_: Ona spolupráce je, ale teď, když není škola... Tak ono to je pro děti. Tak pokud je škola, tak chodí do školy a tady potom mohou jít na ty počítače nebo do herny, ale chodí ven. Mají tady hřiště a jako je to stání o ty děcka, ale teď že je covid, tak stejně se, by neměl nic. Přesto byl zákaz vycházení z bytu a stejně se chodilo. To byly desetkrát denně v obchodě. Já si myslím, že to není, tak jako hrozný nějak, ale především rodiče. Rodiče, aby jenom kafičkovali a cigaretovali? To je věc rodičů a ne nás.

V: *Jak vnímáte vztah rodičů s dětmi?*

P_: Nezájem. Nezájem prostě vesměs běž k sousedům a tam si hrajte. Jako rodiče málokdo se věnuje vyložene, ale najdou se. Máme i chlapa tady je, a ten od 5 maminek u něho a děcka si hrají. Nesmí být, ale křik jinak to vadí lidem okolo. Stěžují si a je to takový těžký. Když jsou venku tak je musíme hlídat, aby nekřičeli. Hudba nesmí tady hrát, protože to vadí okolí. Že je tady bazén a řev to jim nevadí, ale azylový dům jim vadí.

V: *Tak primárně je to zakotveno ve stereotypch, a to samé je se sehnáním bytu pro tyto lidi. Když vidí, že jsou z azylového domu, tak je nechtějí ubytovat nebo jim ani nabídnout nějakou možnost.*

P_: Ano, ano.

V: *Napadá vás ještě něco za nedostatek?*

P_: Ani ne.

V: *Tak já vám poděkuji za spolupráci.*

P_: Jo.

PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU IVANOU

V: Co je vaší náplní práce? Jak vypadá vaše normální směna?

PI: Když přijdu do práce, tak se seznámím s hlášením a s tím, co se dělo předešlý den. Vlastně tři dny zpátky, protože děláme na směny denní, noční a dva dny volno. Přečtu si hlášení v programu Azylák a přečtu si svoje spisy. Podle toho, pak dělám záznamy o hovorech s uživateli, kam patří základní sociální poradenství, praní prádla, počítačová učebna, aktivity neboli besedy, které se uskuteční a reaguji na to, co potřebují uživatelé.

V: Jak se vám pracuje s klienty v DORD?

PI: Tak s klienty někdy lehce a někdy těžce, protože každý je jiný.

V: Stalo se vám, že jste musela řešit nějaký konflikt?

PI: Určitě. Konflikty jsou pomalu na denním pořádku. Musíte řešit pořád něco mezi nimi.

V: Pišete i tyto věci do záznamů?

PI: Ano píše se to taky do záznamu, protože musí dodržovat domovní řád. Pokud ho poruší, tak se to s nimi řeší, někdy se nedokážou mezi sebou domluvit nebo křičí na děti, nevhodné chování jako matek k dětem. Na tyto situace musíme pořád reagovat a snažit se jim vysvětlit, jak se mají chovat.

V: Jak moc s vámi spolupracují klienti?

PI: Dá se říct, že většina spolupracuje, jelikož je to podmínka v domovním řádu. Takže se dá říct, že musí spolupracovat. Jinak by tu neměli, co dělat. Většina klientů potřebuje něco řešit na sociálce ohledně dětí apod. Takže spolupracovat musí jinak to nejde přece jenom nejsme ubytovna.

V: S jakými nejčastějšími problémy přijdou do azylového domu klienti kromě ztráty bydlení?

PI: Oni ty problémy ze začátku nevidí. My na ně postupně přicházíme formou hovoru s nimi. Zpravidla je to péče o děti, zajištění školy nebo školky, zajištění základních potřeb jako je vzdělávání a tak.

V: Jak vidí klienti svůj život po opuštění DORD?

PI: Vzhledem k tomu, jaká je situace a že jsou drahé pronájmy, tak jim nezbyvá nic jiného než další azylový dům. Většina klientů se k nám vrací. Najdou se ovšem i výjimky, že jsi najdou zaměstnání a snaží se našetřit si peníze, ale jinak se řeší další azylový dům.

V: *Využívají klienti navázaného kontaktu s vámi i po opuštění DORD? Máte nějaké zprávy, o jejich dalším pohybu?*

PI: Žádnou zpětnou vazbu nemáme. My jim dáme všelijaké kontakty a věříme, že to co se naučili u nás, tak budou dále využívat a že se budou snažit. Záleží to hlavně na nich.

V: *Měla jste možnost navštívit i nějaký jiný azylový dům?*

PI: Ano měla jsem tu možnost.

V: *Jak to tam funguje? Podobně jako u vás nebo jinak?*

PI: Ne, každý azylový dům to má nastavené jinak. Vesměs je práce podobná, ale takové domovní řády vzhledem k tomu, že máme uzavřené byty, tak to funguje jinak než, když mají společné pokoje nebo jenom pokoje, společné sprchy, záchody a jídelnu. Je to vždycky o něčem jiném.

V: *Jak se vám zde líbí a byla by potřeba nějaká změna?*

PI: Tak změny tady děláme průběžně během let jako pořád. Mění se tu hlavně kolektiv a jinak práce je dobrá. Jsem tu už 25 let což je od začátku. Mně se tady líbí, baví mě to a práce mě naplňuje a jsem ráda, když můžu někomu pomoci.

V: *Pozorujete při své práci nějaké nedostatky v systému?*

PI: Tak pořád je to ve vývoji. Určitě se tady něco změnilo, a navíc si to měníme i my sami. Podle toho, jak vidíme, co nám funguje a co nefunguje. Dále se radíme, co by šlo ještě změnit a co zlepšit a ten vývoj musí být pořád.

V: *Vidíte nějaké nedostatky v systému z pohledu vztahu rodič a dítě? Případně nějaké nedostatky v zákoně?*

PI: V zákonech se nevyznám a od toho je tady vedení, ale určitě nějaké chyby jsou, protože ti co do toho nevidí takto blíže, tak něco vymyslí, aniž by to bylo reálné. Takže určitě tu nějaké mezery jsou.

V: Jak vidíte tedy vztah rodič a dítě?

PI: Většinou si rodiče udělají dítě kvůli penězům, dá se to tak blbě říct. Takže vztahy jsou převážně špatné.

V: Mají rodiče zájem tento vztah zde vylepšit?

PI: Tak tady před námi se někdy snaží a někde ne. My bychom chtěli, aby se snažili a změnili ti, co jsou na tom vztahu hodně špatně, ale záleží to na každé matce nebo otci, jestli si něco vezme z toho, co mi mu řekneme nebo ne. Je to těžké.

V: Jak se díváte na přístupnost bytů pro tyto lidi?

PI: Byty se jim snažíme úplně maximálně vybavit. Vycházíme jim vstříc v tom, v čem potřebují a co by chtěli zlepšit a dovybavit vším možným, ale málokdo si toho váží. Takže potom máme zničené byty a nová věc nám vydrží místo několika let jen několik týdnů nebo měsíců. Je to škoda, protože do toho vkládáme hodně financí a opravdu se snažíme, aby se tady cítili jako doma. Většina si toho, ale neváží což je nám hrozně líto. Ať je to nový nábytek, matrace úplně všechno vybavení, mikrovlnky, varné konvice a tak. To, co oni nemají, protože přijdou jen s taškou a v ní mají oblečení, takže se snažíme o komfort. Mají tady i počítačovou učebnu, ale spousta si toho neváží a myslí si, že je to automaticky, a že to tak musí být a nevidí, že my pro mě děláme něco navíc. Berou to jako automatiku.

V: Jak třeba probíhají aktivity?

PI: Aktivity probíhají, tak že tady máme cvičnou kuchyňku a domluvíme se na něčem, co by chtěli zkusit, protože neumějí vařit nebo péct a tak, proto to děláme hromadně. Pomáhají nám i děti. Máme tady i kroužek šití a všelijaké besedy. Když vidíme, že nezvládají rodiče děti, tak uděláme besedu na nějaké podobné téma, které je aktuální k tomu, aby se jim to hodilo. Pokud máme malé miminko, tak děláme péči o novorozence. Ať se to týká stravování, výchovy nebo vzteku u dětí. Takže víceméně mohou získat informace touto formou, že si o tom povídáme. Zjišťujeme ty jejich potřeby, co oni nezvládají, oni se o tom rozpovídají, a tak se jim snažíme poradit z vlastní zkušenosti, čerpáme z internetu nebo z odborných knížek.

V: Dá se říct, že se tedy u těch aktivit více otevřou?

PI: Tak, tak. Bereme to ne jako ve škole, že musí sedět, ale je to formou, co je trápí na to my jim odpovídáme. Snažíme se to vést lepší formou, aby se u toho necítili, jak u výslechu nebo

že musí něco poslouchat. Mělo by to být pro ně zajímavé a zároveň i pro nás. Taky aby se dozvěděli něco nového, a pak na to můžeme navázat a pokračovat v tom. Když vidíme, že je zájem a chtějí vědět ještě více, tak...

V: *Takže ty aktivity na sebe navazují?*

PI: Ano navazují.

V: *Jak často jsou tyto aktivity?*

PI: My to můžeme mít klidně dvakrát nebo třikrát týdně. Vzhledem ke covidu, a tak jsme to často nedělali. Většinou třeba jednotlivě v bytech. Takže uvidíme, jak to bude dál. Není ovšem problém to udělat třeba každý den.

V: *Je o to tedy zájem?*

PI: Někteří mají zájem a někteří se do toho musí nutit, když vidíme, že je to potřeba, tak proč ne.

V: *Máte vy nějaké speciální téma aktivity?*

PI: Já mám speciální aktivitu péče o děti, protože jsem bývalá dětská sestra. Takže se zaměřuji spíše na děti, jako je růst, vývoj v každém tom období. Je to široké téma, například dětské nemoci, úrazy v domácnostech, aby věděli, co dělat. Druhá má třeba kroužek šití, další se věnuje vaření, a tak všelijak. Máme tu i kroužky, když jsou Velikonoce nebo Vánoce, tak děláme výrobky na prodej. Pokud je někdo manuálně šikovný, tak se zde může uplatnit. Snažíme se, aby to pro mě bylo zpestření. Když je venku hezky, tak děláme hlavně venku hry a přes zimu zase stolní hry doma. Je tu herna, takže probíhá nějaká motorika. Nejdříve si vezmeme třeba batolata, ty nejmenší děti, pak předškolní a školní. Dá se s nimi ledacos.

V: *Primárně tedy nechodí do herny sami?*

PI: Ne, vždycky tam musí někdo z nás být.

V: *Mohou chodit do herny i rodiče?*

PI: Ano, je to lepší, když jdou s rodiči. Nemohou to rodiče pojmout, že se zbaví dětí na nějakou dobu a dělejte si s nimi, co chcete. Takže rodiče by tam měli být. Uděláme u toho vždy nějakou besedu, děti si vyhrají a seznámí se spolu. Je tedy jenom dobře, když je přítomen i rodič. Na to právě apelujeme, aby to tak bylo.

V: Jak teď vnímáte formu vyučování? Funguje to nebo nefunguje?

PI: To se snaží spíše sociální pracovníce nějak. Jako fungovat to funguje, musí to fungovat, ale samozřejmě děcka k tomu mají spíše odmítavý postoj. Snažili jsme se jim to zajistit, tak aby ty sluchátka měli a aby ta online výuka proběhla, někteří chtějí a někteří ne. Taky záleží na každé matce, jestli to tomu dítěti zkontroluje nebo ne. Sociální pracovníce se školou komunikují, takže když je něco potřeba oskenovat nebo tak, tak to uděláme. Snažíme se, aby mělo dítě úkoly, tak jak má.

V: Vidíte za tu dobu, co tu jste nějakou výraznou změnu?

PI: Tak určitě.

V: A co nějaké změny ze zákona?

PI: Co musíme dělat, tak to musíme dělat. Jsou to jenom nějaké vnitřní změny nebo na čem my se domluvíme, jakože za chodu, co by šlo ještě zlepšit, a tak. Hlavně jsme se teď zaměřila na kompletní vybavení bytů, výměna nábytku, vymalování chodby. Každý rok je to o něčem jiném. Teď jsme předělávali krizový byt, takže to byla investice a bylo to náročné.

V: Změnila nějak doba covidu vaši práci?

PI: Tak musíme se snažit, aby dodržovali trošku nošení respirátorů, aby se venku neshlukovali, aby kouřili na určeném místě ve dvou. Měříme jim každý den teploty a mají k dispozici dezinfekci. Dbáme na to, aby dezinfikovali i v domácnosti. Dáváme jim i nějaké informace, mají je na nástěnce nebo jim říkáme, když je něco nového nebo aktuálního, také to vytiskneme, protože někteří nemají doma televizi, tak aby byli v obraze.

V: Byla o tomto i nějaká beseda?

PI: Je i beseda, teď byla dva nebo tři dny zpátky před víkendem. Takže všechno se dozvedí. Jinak oni se i ptají, když neví nebo si to říkají mezi sebou. Hodně se mezi sebou navštěvují, když se jim něco nezdá, tak se zeptají hned. Takže ty informace dostávají. Každý měsíc je s nimi nějaké sezení, s námi zaměstnanci i s uživateli tam dostávají nějaké informace a taky se ptají, mají tu možnost a jsou v obraze. Není problém udělat nějakou mimořádnou schůzku, že když se něco vyvrbí. Například ohledně péče o miminko tu teď byla paní

V: Jak často je navštěvujete na bytech?

PI: To je podle potřeby, není to nějak dané. Prostě my máme... Jsme tady čtyři, co se střídáme a máme rozdělená patra. Já se snažím jít do svých bytů několikrát za tu směnu a jinak s dalšíma... Někoho potkám na chodbě, tak komunikuji prostě se všemi. Zeptám se, co vyřídil a co potřebuje a podobně. Získávám od nich informace a podívám se do spisu, co řešili předešlý den nebo tak a buď na to navážu nebo... Když vidím děti běhat, tak musím reagovat a jdu se zeptat, co se dělo nebo děje, proč jsou na chodbě. Jsem pořád v pohybu.

V: Jak dlouho vám trvá napsat nějaký záznam nebo je to individuální?

PI: Asi, tak těch 10 minut asi, jak který. Deset minut je takový průměr. My se fakt snažíme jako dá se říct minutu po minutě psát. Já vám to ukážu, pojd'te se podívat. Tady máme sociální práce, kde je moje jméno a klienti. My zapisujeme i to, že jdeme k pračkám, dále základní sociální poradenství. Zde máme kolik to trvalo minut, administrativa tolik minut. Tady je, že jsem jednala takovou chvíli a napsala jsem to za 5 minut. Tady zas 30 minut a zase základní sociální poradenství. Já vlastně od těch 8 hodin do 13 hodin mám zde všechny záznamy, co jsem udělala a vidíme, že to opravdu navazuje. Nejsou zde žádné prodlevy, pořád se něco děje.

V: Jak třeba probíhá to praní prádla?

PI: Já musím jít s nimi k pračce a zkontrolovat, co tam dávají. Jsou tam totiž schopní nacpat pátý přes devátý, přecpat pračku i s hračkami v kapse, a tak. Takže já tu pračku zapínám a řeknu jim, kdy si mají přijít. Pak jim řeknu, jestli je tady ten sušák volný nebo je volný v sušárně nebo a kde je místo. Takže se u toho člověk vážně těch 10 minut zdrží.

V: Jak to probíhá s nákupy?

PI: Tak oni hlavně musí zaplatit zde nájem, a potom když zjistíme, že nemají peníze, tak jdeme na kontrolu do bytu. Co mají na jídlo a co vaří dětem, co jim dávají a zjišťuje proč... Kolik měla peněz a z jakého důvodu nevyšla a tak dál. Takže vlastně...

V: Musí nosit i účtenky z nákupu?

PI: Ne, zajde k sociální pracovníci a tam to spolu řeší. Buď se domluví na charitě potravinová pomoc nebo prostě... Musíme je vést k tomu, aby se snažili vést rozpočet jako jsou příjmy a výdaje a udělat to, tak aby nějak vyšli. Buď mohou i mezi sebou třeba jídlo půjčit nebo někdo z rodiny jim dá nebo si půjčí peníze, a tím se zadluží, ale málokdo z nich vychází s penězi.

V: *Co obsahuje ten balíček z charity?*

PI: Většinou rýže, čočka, těstoviny, mouka, bujóny, olej. Prostě takové trvanlivé potraviny. Musí se prostě naučit s tím nějak vyjít.

V: *Není škoda, že se zde něco naučí, a poté jdou jinam a může to být jinak?*

PI: Musí mít jídlo pro děti a musí jim uvařit. Jinak funguje sociálně-právní ochrana dětí, takže ti mají některé pod kontrolou a je to spolupráce i s nimi.

V: *Dochází sem na kontroly?*

PI: V této době už ne, ale funguje jiná komunikace, jako je telefon, email, psaní dopisů a takový. Tohle už je záležitost sociálních pracovníků.

V: *To je z mé strany asi všechno, takže vám děkuji.*

PI: Jo myslíte? Jinak jestli vás ještě něco napadlo...