

# **Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením**

Alena Sigmundová

---

Bakalářská práce  
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Institut mezioborových studií Brno  
akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Alena SIGMUNDOVÁ  
Osobní číslo: H108265  
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby  
ohrožené sociálním vyloučením

### Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na význam a roli poskytovatele sociálních služeb v životě klientek azylového domu,
- na hledání odpovědi na otázku, jak klientům vybrané zařízení ovlivní zvládnutí krizových situací,
- na možnosti sociální pedagogiky při práci s cílovou skupinou uživatelů sociálních služeb.

Součástí práce bude výzkum zaměřený na zjištění potřeb klientek v souvislosti s možností zkvalitnění poskytované služby.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

Buchtová, B. Nezaměstnanost. Praha: Grada, 2002.

Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001.

Richterová, B. Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova. Krnov: AKLUB, 2008.

Výrost, J., Slaměník, I. Aplikovaná sociální psychologie II. Praha: Grada, 2001.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jaromír Pospíchal**

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

**16. března 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2013**

V Brně dne 16. března 2012

  
prof. PhDr. Pavel Mühlpácher, Ph.D.  
vedoucí ústavu



  
PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
vedoucí katedry

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

ALENA SIGMUNDOVA'

Jméno, příjmení studenta

V Brně 15. 11. 2013

Podpis

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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce „Role poskytovatele sociálních služeb v životě osoby ohrožené sociálním vyloučením“ je zaměřena na kvalitu služeb poskytovaných v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v tísní v Opatovicích.

Teoretická část se zabývá sociálními službami, zejména těmi, které pomáhají lidem bez domova. Snaží se u vybraného poskytovatele o rozbor služby v souvislosti se snahou o samostatnost a nezávislost klientky.

Praktická část je postavena na kvalitativním výzkumu. Cílem je zjistit, zda je služba poskytována v souladu se zájmy a potřebami klientek.

Klíčová slova:

sociální služba, poskytovatel sociálních služeb, sociální vyloučení, azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní, osoba bez přístřeší

## **ABSTRACT**

This work “ The role of social providers in lives of the people who are at social risk” deals with a quality of services provided at the shelter for woman and mothers with children in need in Opatovice.

The teoretical part deals with social services, especially those that help the homeless. It tries to analyse services of a specific provider in the context of efforts to autonomy and independence of a client.

The practical part is based on the qualitative research. The aim is to determine whether the service provision is in accordance with the interests and needs of the clients.

Keywords:

social service, social service provider, social exclusion, a shelter for women and mothers with children in need, the homeless

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé práce Mgr. Jaromíru Pospíchalovi za veškerou pomoc, cenné rady a odborné připomínky, které mi při zpracování bakalářské práce poskytl.

Děkuji obyvatelkám azylového domu, mým klientkám, za spolupráci na výzkumu, bez níž by tato práce nevznikla.

V neposlední řadě patří dík mým spolupracovníkům a především mé rodině za pochopení a podporu, kterou mi po celou dobu poskytovali.

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

## OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÚVOD.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>1 PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>  | <b>11</b> |
| 1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....  | 11        |
| 1.1.1 Legislativa a systém sociálních služeb.....                                   | 11        |
| 1.1.2 Financování sociálních služeb.....  | 14        |
| 1.1.3 Standardy kvality sociálních služeb .....                                     | 15        |
| 1.2 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....  | 16        |
| 1.3 ROLE POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....                                       | 18        |
| <b>2 OSOBA OHROŽENÁ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM.....</b>                                   | <b>20</b> |
| 2.1 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ (EXKLUZE) .....  | 20        |
| 2.1.1 Příčiny a mechanismy sociální exkluze .....                                   | 21        |
| 2.2 TYPOLOGIE OSOB OHROŽENÝCH SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM .....                            | 23        |
| 2.3 OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ .....   | 27        |
| 2.3.1 Důvody a formy bezdomovectví.....   | 27        |
| 2.3.2 Pomoc osobám bez přístřeší.....   | 28        |
| <b>3 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V OPATOVICÍCH.....</b>                    | <b>31</b> |
| 3.1 POPIS AZYLOVÉHO DOMU .....  | 31        |
| 3.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....  | 33        |
| 3.2.1 Nabídka poskytovaných služeb.....   | 34        |
| 3.2.2 Cíle poskytované služby .....   | 36        |
| 3.3 PERSONÁLNÍ PODMÍNKY .....   | 38        |
| 3.3.1 Struktura pracovníků .....  | 38        |
| 3.3.2 Zaškolení nových zaměstnanců, odborný růst .....                              | 40        |
| <b>4 UŽIVATELKY AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNI OPATOVICE .....</b> | <b>42</b> |
| 4.1 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY.....   | 42        |
| 4.2 POTŘEBY UŽIVATELEK .....  | 43        |
| 4.3 SMĚŘOVÁNÍ K SVĚPOMOCI .....   | 46        |
| <b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>  | <b>48</b> |
| <b>5 PRŮZKUMNÁ ČÁST.....</b>  | <b>49</b> |
| 5.1 POUŽITÁ METODA A CÍL VÝZKUMU.....   | 49        |
| 5.2 POPIS PROSTŘEDÍ A VÝBĚR RESPONDENTŮ.....  | 51        |
| 5.3 ZÍSKANÁ DATA A JEJICH ANALÝZA .....   | 52        |
| 5.4 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU .....  | 63        |
| <b>ZÁVĚR .....</b>  | <b>65</b> |
| <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>   | <b>67</b> |
| <b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>                                      | <b>70</b> |

## ÚVOD

Důležitou součástí činnosti moderního státu je sociální politika. Sociální stát však již od 70. let minulého století stagnuje a je v krizi. Jedním z nejvýraznějších znaků krize sociálního státu je neúměrný růst nákladů na sociální výdaje v poměru k hrubému národnímu produktu. V souvislosti s tímto problémem neustále vyvstává diskuze o tom, jak zamezit zneužívání pomoci státu, jak zajistit co nejefektivnějšího využití vložených prostředků a také jak co nejvíce využít aktivní sociální politiky, která je zaměřená na prevenci a předcházení vzniku sociálních problémů. Pomoc při aktivizaci a „popostrčení“ do fáze soběstačnosti osob, které jsou doposud zcela závislé na pomoci státu, je jedním z možných řešení.

Pracuji v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v tísni jako sociální asistentka. Jedním z nejdůležitějších úkolů mé profese je krok po kroku dovést uživatelku služby, ať už ji vyhledala z jakéhokoliv důvodu, do normálního, běžného života tak, aby se z ní stala nezávislá soběstačná osoba, která žije plnohodnotným životem. Obor sociální pedagogika nabízí mnoho poznatků, které jim mohou pomoci najít tu správnou cestu. Za šest let v tomto zařízení jsem se setkala s mnoha uživatelkami a jejich dětmi, vyslechla jsem si mnoho životních příběhů. Téměř každá z uživatelek chce ve svém životě něco změnit, bohužel již ne každá je sama o sobě schopna pro to něco udělat. Je nutné ji vést, učit komunikaci, motivovat. To vše zastřešuje obor sociální pedagogiky.

**Cílem bakalářské práce je provést analýzu služeb poskytovaných Azylovým domem pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice a eventuelně navrhnout zkvalitnění služeb v souladu s potřebami jejich uživatelek za možnosti využít poznatků sociální pedagogiky.**

Většina z nás si dovede jen těžko představit, že by se octli v situaci, kterou si vyzkoušela většina našich klientek. Důvodem k vyhledání služby azylového domu bývá nakumulování různých problémů, jejichž řešení je pro ženu bez pomoci okolí nemožné. Rozhodla jsem se proto věnovat svoji bakalářskou práci otázce, pobyt v azylovém domě může ovlivnit



zvládání krizových situací u uživatelů a jaké jsou potřeby a očekávání uživatelů v zařízení v souvislosti se zkvalitněním služeb.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## 1.1 Sociální služby

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje sociální službu jako „*činnost podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“

### 1.1.1 Legislativa a systém sociálních služeb

Po roce 1989 prošla oblast sociálních služeb rozsáhlými změnami. Jednou z nich byla komercializace a marketizace sociálních služeb a možnost pro obce a církevní sektor zapojit se do jejich poskytování. Naprosto nezastupitelnou roli začal v této oblasti hrát sektor neziskový, který za podpory ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí a regionů vhodně zajistil nabídku a vlastní poskytování služeb v místech a službách, kde svoji roli neplnily samosprávy či poskytovatelé zřizovaní městy, obcemi a kraji. Zejména pak profesionálové v sociální oblasti využili možnost založit nestátní subjekty, jejichž prostřednictvím mohli okamžitě začít poskytovat sociální služby. Sociální služby se neobyčejně rozšířily, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených, byly zavedeny nové a moderní formy sociálních služeb. Došlo též ke kvantitativnímu nárůstu objemu poskytovaných služeb. (Čámský, 2011, str.10)

Tento velký rozvoj sociálních služeb přinesl zejména zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jež vstoupil v platnost od 1. 1. 2007. Řeší koncepčně a legislativně oblast služeb, zabývá se jejím financováním, metodami práce s klienty, odborným vedením, ochranou lidských práv uživatelů služeb, transformací a deinstitucionalizací služeb.

V současné době se poskytování sociálních služeb řídí legislativními předpisy, které zahrnují následující zákony a vyhlášky.

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění zákona č. 274/2008 Sb.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., k zákonu o sociálních službách, ve znění zákona č. 340/2007 Sb.
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 479/2008 Sb. (nahrazuje v plném rozsahu dosavadní zákon o sociální potřebnosti).
- Vyhláška č. 504/2006 Sb., k zákonu o hmotné nouzi, ve znění zákona č. 626/2006 Sb.
- Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění zákona č. 189/2006 Sb.
- Vyhláška č. 502/2006 Sb., k zákonu o sociálním zabezpečení.
- Zákon č. 144/1991 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky a o působnosti obcí v sociálním zabezpečení.
- Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění zákona č. 306/2008 Sb.
- Zákon České národní rady č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění zákona č. 2/2009 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění zákona č. 305/2008 Sb.
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění zákona č. 495/2005 Sb. (Hladká, 2009, s. 19)

Státní správu sociálních služeb podle zákona o sociálních službách vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, okresní správy sociálního zabezpečení, krajské pobočky úřadů práce a pobočka pro hlavní město Prahu. Základní zásady zákona můžeme především dle jeho § 2 formulovat takto:

- bezplatné sociální poradenství pro každého,
- zachování lidské důstojnosti, dodržování lidských práv a svobod,
- individuální přístup,
- aktivizace a podpora k samostatnosti,
- motivace a posilování k začlenění do přirozeného sociálního prostředí,

- dobrovolnost a rovnoprávnost.

Mezi **zařízení sociálních služeb** dle zákona především patří: centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová zařízení, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče.

Služby jsou dále rozděleny dle své **formy** na pobytové, ambulantní a 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.

Zákon rozeznává tři základní **druhy** sociálních služeb.

**Sociální poradenství** zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Patří mezi základní činnosti všech poskytovatelů sociálních služeb.

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby různých okruhů sociálních skupin osob. Je poskytováno v občanských poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, v manželských a rodinných poradnách, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Patří sem i práce se specificky rizikovými osobami. Služba obsahuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů. K odbornému poradenství patří i půjčování kompenzačních pomůcek. Služba se poskytuje bezúplatně.

**Služby sociální péče** pomáhají při zajišťování fyzické a psychické soběstačnosti osob. Mají za cíl umožnit jim v co nejvyšší míře zapojit se do běžného života, popřípadě jim zajistit alespoň důstojné prostředí a zacházení. Mezi tyto služby patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní

stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

**Služby sociální prevence** jsou zaměřeny na osoby, které jsou vlivem sociálně znevýhodňujícího prostředí, konfliktního života apod. ohroženy sociálním vyloučením. Zaměřují se především na oblast tzv. „sociálně negativních jevů“ (krize v rodině, bezdomovectví, kriminalita, zneužívání návykových látek apod.). Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Mezi tyto služby patří raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

### 1.1.2 Financování sociálních služeb

Na základě zákona o sociálních službách, konkrétně § 101 jsou sociální služby financovány z dotací ze státního rozpočtu. Dotace jsou přidělovány poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru poskytovatelů. Ti je využívají v souladu se zpracovaným střednědobým plánem rozvoje na zajištění poskytování sociálních služeb a financování běžných výdajů spojených s provozováním služeb. Dotace jsou přidělovány poskytovatelům ze státního rozpočtu prostřednictvím rozpočtu krajů v souvislosti s činností krajů vykonávanou v přenesené působnosti. Dalším zdrojem jsou vedle dotací vlastní či sponzorské zdroje poskytovatelů. Zákon o sociálních službách zavádí mimo dotací i další finanční nástroj, a to je cenová regulace služeb. § 101 určuje, které z poskytovaných služeb jsou uživatelem hrazené a také stanoví poskytovatelům služby maximální výši poplatku. Mezi služby, které jsou poskytovány bez úhrady nákladů, patří sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby,

krizová pomoc, služby následné péče (s drobnými výjimkami), sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace (opět s drobnými výjimkami), sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, služby sociálně terapeutických dílen (s drobnými výjimkami), sociální služby intervenčních center. Ostatní služby jsou poskytovány za částečnou nebo plnou úhradu. Osobám, které jsou v nepříznivé situaci zejména vzhledem ke svému dlouhodobě špatnému zdravotnímu stavu odkázány na pomoc jiné osoby, zákon umožňuje pobírat příspěvek na péči. Příspěvek je určen zejména na nákup sociálních služeb. (Zákon 108/2006 Sb.)

### 1.1.3 Standardy kvality sociálních služeb

V zákoně o sociálních službách si stát vytvořil mechanismus kontroly toho, zda je úmysl zákonodárce v praxi při poskytování sociálních služeb naplňován, a to prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy číslo 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

§ 99 zákona o sociálních službách definuje ve svém prvním odstavci standardy kvality jako *„soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“*

Standardy popisují a vedou poskytovatele krok za krokem k dosažení kvalitní služby. Obsahují měřitelná a ověřitelná kritéria, která slouží ke kontrole, zda bylo dosaženo cíle. Jejich důležitým rysem je obecnost. To proto, aby byly standardy použitelné pro jakoukoli sociální službu bez ohledu na její charakter, právní formu či velikost. Důležitým znakem kvality je pro službu její schopnost podpory uživatelů služeb v naplňování cílů, kterých by uživatelé chtěli za pomoci sociální služby dosáhnout, aby překonali a vyřešili nepříznivou sociální situaci do níž se dostali. (Granty VŠERS).

## 1.2 Poskytovatelé sociálních služeb

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou poskytovateli sociálních služeb územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby, ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. Poskyvatelé sociálních služeb jsou tedy subjekty provozující státní či nestátní sociální služby. Uživatelé sociálních služeb jsou osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby z důvodu nepříznivé sociální situace, ve které se ocitly. Sociální služby lze poskytovat jako činnost neziskovou i jako podnikatelskou.

Matoušek (2007, s. 191-192) uvádí, že zřizovatelem zařízení poskytujícím sociální služby (což je subjekt, který je za poskytovatele sociálních služeb zodpovědný) mohou být v ČR obce, kraje a MPSV. Obce a kraje zřizují sociální služby buď jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace, které mají samostatnou právní subjektivitu. Po zrušení okresů převzaly povinnosti zřizovatele většiny zařízení sociální péče kraje. Financování služeb je plně nebo zčásti kryto subjektem, který je zřizovatelem zařízení. Zřizovat a poskytovat sociální služby v ČR mohou také nestátní neziskové organizace. Tyto subjekty jsou financovány z veřejných rozpočtů, nemají však na tyto dotace právní nárok.

Právní úprava nestátních poskytovatelů sociálních služeb:

- obecně prospěšné společnosti,
- občanská sdružení,
- církevní právnické osoby.

Zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace, které však mohou činnost poskytovatelů sociálních služeb pouze financovat.

Rektořík (2007, s. 191-192) jako možné subjekty poskytující sociální služby uvádí:

- Občan – může poskytovat sociální služby ve formě občanské či sousedské výpomoci, tedy jako projev dobročinnosti, může však tyto služby poskytovat nebo organizovat s cílem ziskové činnosti.



- Rodina – v ní se jako v nejmenší sociální ekonomické jednotce společnosti realizují základní sociální služby v jejich přirozené podobě (péče o děti, staré nebo nemocné členy rodiny apod.)
- Zájmové občanské sdružení – organizace, která sdružuje občany se společným sociálním zájmem nebo potřebou (vozičkáři, nevidomí, sluchově postižení apod.)
- Dobročinné občanské sdružení – dobrovolná organizace vytvořená za účelem pomoci jiným (Česká katolická charita, Diakonie, Naděje apod.).
- Mezinárodní humanitární organizace – svojí činností přesahují hranice států, mají zpravidla mezinárodně uznávaný statut a jsou respektovány jako neutrální, což jim dává možnost napomáhat při případných válečných konfliktech a odstraňování jejich důsledků (Armáda spásy, Mezinárodní červený kříž, Červený půlměsíc apod.).
- Obec – má povinnost zabezpečit faktickou pomoc občanům, to znamená zajistit občanovi střechu nad hlavou, stravu, věcnou pomoc. Měla by mít schopnost pokrýt takové sociální potřeby občanů, které se běžně vyskytují, samozřejmě s ohledem na velikost obce.
- Stát – v rámci své sociální politiky nese odpovědnost za existenci sociálních služeb. Vytváří pro ně právní, organizační a ekonomické podmínky. To znamená, že zodpovídá za vytvoření právního rámce a úpravu vzájemných vztahů subjektů sociálních služeb a jejich klientů. Stanovuje pravidla pro financování těchto služeb a vytváří vlastní síť zařízení poskytující sociální služby, a to zejména regulací činností příslušných státních a samosprávních orgánů.

Přijetím nového zákona o sociálních službách došlo ke změně koncepce sociálních služeb. Mezi jinými změnami týkajícími se poskytovatelů sociálních služeb bylo zavedení systému registrace u krajských úřadů. Bez této registrace poskytovatel nesmí služby provozovat. Krajský úřad jako registrující orgán má také na základě tohoto zákona pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, kde se hodnotí především kvalita služby. Tuto inspekci provádí prostřednictvím krajských poboček úřadů práce. Předmětem kontroly je mimo zjišťování kvality poskytovaných služeb na základě kritérií standardů kvality i plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89. Do těchto povinností patří například zajišťování dostupnosti potřebných informací o službě,

o povinnostech vyplývajících ze smlouvy, povinnost poskytovatele zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, povinnost plánovat spolu s uživatelem průběh sociální služby, vést evidenci žadatelů o sociální službu, uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby apod. V § 89 jsou stanovena pravidla a povinnosti poskytovatele týkající se opatření omezující pohyb osob.

Cílem poskytovatelů je udržet a rozvíjet své zařízení a poskytovat kvalitní služby v souladu se svým posláním a rozvojovým plánem. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

### 1.3 Role poskytovatele sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb prostřednictvím svých pracovníků vykonávají v profesionální činnosti řadu rolí. Ty souvisí s řešením problémů klientů a jejich naplňování je přímo závislé na kvalitě služeb, které poskytují.

Múhlpachr (2004, s. 54-55) uvádí několik rolí sociálních pracovníků. Tyto role by se daly ztotožnit s rolami, které vykonává poskytovatel sociálních služeb jejich prostřednictvím. Role sociálních pracovníků se vzájemně prolínají a přístupy mohou střídat svoji důležitost v závislosti na různých faktorech, jako je pracovní náplň, charakter zařízení, styl vedení organizace, její cíle a program. Pro objasnění povahy těchto činností vyčlenil Múhlpachr několik typů rolí, které vykonává sociální pracovník.

Prvním typem role je **pečovatel**. Tyto služby jsou poskytovány v domácnostech klientů nebo v pobytovém zařízení. Jedná se o pomoc klientovi v situacích, kdy nezvládá z důvodu onemocnění, postižení, slabosti či jiného znevýhodnění činnosti běžného života. Další rolí je **cvičitel (učitel) sociální adaptace**. Aby klienti mohli účinněji a efektivněji řešit své problémy, napomáhá jim při změně a uzpůsobení jejich chování. Stává se tedy učitelem a trenérem sociálních a adaptačních dovedností, iniciátorem změn v chování a preventivním činitelem v situaci krize. Třetí rolí je role **zprostředkovatele služeb**. Je důležitá pro orientaci klienta v nabídce dostupných služeb, rozhodnutí o vhodnosti a nevhodnosti té které služby, kontakt s těmito službami. Sociální pracovník je tedy

v pozici situačního diagnostika, informátora klienta, obhájce jeho potřeb, odhadce dostupných zdrojů a koordinátora potřebných služeb. **Případový manažer** je role důležitá zejména u klientů, kteří se potýkají s větším počtem složitějších problémů. Jde tu o vhodný výběr, zajištění souvislého poskytování a kontinuity služeb, o snahu zajistit v síti nápomocných služeb jejich co nejefektivnější sladění. Další rolí může být **manažer pracovní náplně**. Jeho úkolem je organizace práce, plánování a načasování intervence, zpracování informací a sledování kvality poskytované služby. **Personální manažer (personalista) a administrátor** zajišťuje výcvik, výuku, supervizi, konzultace, řízení pracovníků. Plánuje, rozvíjí, zavádí nové služby, programy a způsoby práce dle potřeb uživatelů.

Role poskytovatele sociálních služeb by se dala zjednodušeně vymezit i podle dvou základních požadavků na sociální práci, které uvádí Hangoni (Ondrušová a kol. 2009, s. 45-46). Prvním z nich je poskytnutí pomoci klientovi v situacích, které nedokáže sám adekvátně zvládnout a vyřešit. Druhým z požadavků je aktivizace klienta ke zvládnutí sociálních situací a událostí vlastními silami.

Aby poskytovatel mohl tuto širokou škálu rolí zvládat, je důležité, aby znal i pohled klienta a uvědomil si, jak klienti vnímají a prožívají. Schopnost naslouchat, komunikovat s klientem, poskytovat bezpečí, které umožňuje uživatelům služby sdělit své problémy otevřeně a v neposlední řadě kvalita a důvěryhodnost pracovníků je jedním z klíčů k dobré spolupráci s klientem a tedy ke kvalitnímu zvládnutí náročných požadavků kladených na poskytovatele sociálních služeb. (Culley, 2008, s. 216)

## 2 OSOBA OHROŽENÁ SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM

### 2.1 Sociální vyloučení (exkluze)

Sociální vyloučení se stává pojmem, který je používán stále častěji. Obecně jej chápeme jako obtížnou životní situaci, do které se člověk dostal a která jej odsunuje na okraj většinové společnosti. Dostat se z této situace vlastními silami a začlenit se zpět do běžného života je pro vyloučeného velmi těžké, ne-li nemožné.

Na přelomu tisíciletí se Evropská unie vážně zabývala sociální soudržností, sociální inkluzí a sociální exkluzí. Dle Mareše (2004, s. 15-28) koncept Unie týkající se sociální exkluze souvisí s konceptem chudoby. Evropská unie charakterizuje sociální exkluzi jako stav, kdy se jedinec či skupina nepodílí na politickém, ekonomickém a sociálním životě, a také jako stav, kdy jednotlivci či skupiny nemají takovou výšku příjmu, aby jim zajistil společností přijatelný životní standard.

Jedním z klíčových dokumentů Evropské Unie je Evropská sociální charta, která obsahuje velké množství sociálních práv. Podporovat proces sociální soudržnosti společnosti je samozřejmě cílem i našeho státu. Projevuje se to v přijetí mnoha dokumentů. Příkladem může být Zákon o sociálních službách. Vláda ČR též vypracovala Národní akční plán sociálního začleňování, jenž shrnuje nejdůležitější problémy, kterým naše republika čelí v oblasti chudoby a sociálního vyloučení, a zároveň zde stanovuje cíle a opatření k jejich odstranění.

Sociální vyloučení by se dalo definovat jako *„proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochranu, zdravotní péči a vzdělání.“* (Brož, 2007, s. 6-7)

Pro účely zákona o sociálních službách je sociální vyloučení definováno jako vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé životní situace. Ta je pro stejný účel specifikována jako oslabení nebo ztráta schopnosti

z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. (business.center.cz)

*Pojem společenské vyloučení či vyloučení ze společnosti (z francouzského exclusion sociale) označuje jev, který působí strukturální změny ve společnosti, dává vzniknout novým subkulturám a ve svém důsledku ohrožuje soudržnost společnosti. Projevují se nechtěné tendence vylučovat určité skupiny osob z možných životních příležitostí. Nejzranitelnějšími jsou skupiny lidí zdravotně nebo společensky handicapovaných. Společenské vyloučení může mít nevratný charakter, nedostaví-li se včasná účinná osobní pomoc. Extrémním projevem společenského vyloučení je bezdomovectví. (Naděje, o. s.)*

### 2.1.1 Příčiny a mechanismy sociální exkluze

Mareš (2004, s. 15-18) mluví o souvislosti sociální exkluze s problémy chudoby, bezdomovectví a nezaměstnanosti. Většinová populace usuzuje, že lidé jsou chudí proto, že jsou líní a neschopní a tedy si mohou za chudobu z velké části sami. Chudí se tak stávají předmětem despektu. Vyloučení se prohlubuje a je vytvářen prostor pro další šíření kultury bídy.

Mareš rozlišuje několik příčin sociální exkluze:

1. Individuální příčiny – při nemoci, fyzickém či psychickém postižení, nedostatečném sebevědomí a sebeúctě.
2. Ekonomické příčiny – při déletrvajícím nezaměstnanosti či nízkém příjmu.
3. Politické příčiny – malá účast ve volbách, neschopnost participace.
4. Sociální příčiny – rozpady manželství, rozklad tradiční domácnosti, bezdomovectví a kriminalita.
5. Komunitní příčiny – zničené prostředí a obydlí, nedostatek podpůrných sociálních sítí.

6. Prostorové příčiny – koncentrace vyloučených v oblastech s velkým výskytem rizikových vlivů či v oblastech s nekvalitní občanskou vybaveností zejména ve školství a zdravotnictví, se špatným životním prostředím či nedostatečnou infrastrukturou.
7. Skupinové příčiny – koncentrace uvedených příčin vyloučení v určitých skupinách.

Toušek (Brož, Kintlová, Toušek, 2007, s. 6-14) rozlišuje **příčiny sociálního vyloučení vnější**, kam patří jevy, které vyloučené osoby nemohou nikterak ovlivnit svým jednáním či chováním. A pokud ano, tak jen velice obtížně, jelikož jsou tyto příčiny dány širšími podmínkami ve společnosti, či jsou výsledkem jednání lidí nacházejících se mimo sociální vyloučení. Do vnějších příčin sociálního vyloučení Toušek řadí především trh práce a jeho charakter, bytovou politiku státní správy a místní samosprávy, sociální politiku státu, praxi místních samospráv ve vztahu k sociální oblasti, diskriminaci či stigmatizaci některých jedinců na základě např. rasy, sociálního statusu, národnosti, etnicity apod.

O **vnitřních** vlivech či **příčinách sociálního vyloučení** mluví Toušek jako o příčinách, které vyplývají a jsou výsledkem jednání konkrétních vyloučených lidí. Svým přístupem, jednáním a chováním si vlastní situaci přímo způsobují nebo přinejmenším posilují riziko jejího vzniku. Tyto příčiny jsou individuální, ale většinou vyplývají z příčin vnějších. Sem Toušek řadí ztrátu pracovních návyků při dlouhodobé nezaměstnanosti, orientaci na okamžité uspokojení potřeb vyplývající z dlouhodobé frustrace, dlouhodobou neschopnost hospodařit s penězi a dostát svým finančním závazkům, apatii a nízkou motivaci k řešení problémů.

Způsobů vytěšňování osob nebo skupin, tedy **mechanismů sociálního vyloučení** je několik. K nejviditelnějším projevům sociální exkluze patří vyloučení prostorové. Projevuje se v existenci lokalit s nízkou kvalitou bydlení, které jsou označovány jako sociálně vyloučené lokality, objekty pro nepřizpůsobivé občany, pro sociálně slabé občany apod. Lidé se v nich ocitají nedobrovolně a to zejména v důsledku dalšího faktoru sociálního vyloučení, což je vyloučení ekonomické. To se projevuje zejména důsledky dlouhodobé nezaměstnanosti a chudobou. Reakcí vyloučených osob je rozšiřování sféry černého trhu práce a závislost na sociálních dávkách ve snaze zajistit alespoň minimální prostředky na uspokojení základních potřeb. Kombinací vnějších a vnitřních příčin vyloučení vzniká také kulturní vyloučení. Patří sem nedostatečný přístup ke vzdělání,

znalostem a odbornostem. Vnější příčinou bývá přístup a nízké vzdělání rodičů, kteří nechápou důležitost motivovat své děti ke školní docházce a k jejímu úspěšnému zvládnutí v závislosti na uplatnění na trhu práce a v životě vůbec. Dalším mechanismem je sociální vyloučení v užším smyslu. Znamená to, že společenské styky vyloučených lidí jsou značně omezeny, a to jak co do počtu kontaktů, tak i co do šíře. Vyplývá to z toho, že se stýkají především s lidmi, kteří jsou ve stejném postavení jako oni. V rovině významů a charakteristik můžeme mluvit také o symbolickém vyloučení. Jde o stigmatizaci jedince na základě sociálního statusu nebo etnicity. (Brož, Kintlová, Toušek, 2007, s. 6-14)

Na specifické podmínky sociálního vyloučení reaguje jedinec adaptací, to znamená, že se přizpůsobuje své situaci a jedná na základě určitých vzorců chování a jednání, které mohou být v rozporu s hodnotami a normami většinové společnosti. Osvojuje si tak návyky chování, které znemožňují zapojit se do života většinové společnosti a posiluje a reprodukuje tak svůj status sociálně vyloučené osoby. (Brož, Kintlová, Toušek, 2007, s. 6-14)

## 2.2 Typologie osob ohrožených sociálním vyloučením

Faktorů ovlivňujících vznik nepříznivé sociální situace, a tím ohrožení vyloučením ze společnosti jedince je mnoho. Může k nim patřit nedostatek zodpovědnosti, podceňování vzniklých problémů, zlehčování vlastních chyb, problém s komunikací a neobratnost v jednání s úřady a institucemi, sklon ke lhaní. Ale může to být i strach. Jedinec má tendenci utíkat od problémů, je nízkého sebevědomí, nedovede se rozhodnout. To vše může spolu s dalšími faktory, jako je nedostatečné či úplně chybějící rodinné zázemí či rychle se měnící společenské prostředí, ovlivnit schopnost člověka začlenit se či nezačlenit do společnosti. Při kumulaci dvou nebo více rizikových faktorů se nebezpečí sociálního vyloučení samozřejmě zvyšuje.

Davidová (2010, s. 119) uvádí tyto specifické skupiny, kterým hrozí nebo se potýkají s hrozbami sociálního vyloučení:

- dlouhodobě nezaměstnaní, osoby se zdravotním a duševním postižením,
- osoby pečující o dítě či další členy rodiny, kteří vyžadují péči,
- mládež ze znevýhodněného rodinného prostředí,
- příslušníci romské komunity,
- etnické menšiny, osoby odlišného sociokulturního prostředí včetně migrantů,
- osoby bez přístřeší,
- osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody,
- oběti trestné činnosti, domácího násilí, osoby komerčně zneužívané, oběti obchodu s lidmi.

Na základě svých zkušeností bych doplnila tyto rizikové skupiny ještě o osoby, které jsou osamocenými rodiči. Ti bývají často, na rozdíl od rodin úplných, ohroženi nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, sociální izolací, chudobou a tudíž i sociálním vyloučením.

**Osamocené rodičovství** je podceňovaný společenský problém. Nejběžnějším případem osamělého rodiče je rozvedená žena žijící se svým nezletilým dítětem či dětmi. Nárůst počtu osamocených rodičů způsobuje nižší sňatečnost, vysoká rozvodovost a zvýšení počtu dětí narozených mimo manželství. Jedním z rizik osamocené rodičovství je **ohrožení základních funkcí rodiny**. Samotný rodič musí zajistit chod domácnosti, docházet do zaměstnání. To ho může natolik pohltnout, že nemá dostatek času na dítě, nemůže mu věnovat dostatek pozornosti a péče. U rozvedených rodičů je však často omezen styk s tím rodičem, kterému dítě do péče svěřeno nebylo. To má silný negativní dopad na sociální a psychologickou funkci rodiny. Dalším problémem, se kterým se osamělý rodič potýká, je **ekonomické znevýhodnění**. Riziko chudoby se častěji týká osamocených matek než otců. Ti bývají lépe ekonomicky zabezpečeni. Špatná finanční situace se do velké míry týká i problému nedobytnosti výživného, jehož řešení je v našich podmínkách velmi obtížné. Nedostatečné ekonomické zajištění a s tím spojená chudoba, má mezi jinými negativními důsledky za následek sníženou dostupnost vzdělání pro děti, což je jeden z nezávažnějších dopadů osamělého rodičovství. Dalším rizikem pro osamělého rodiče je **nezaměstnanost**, jelikož je na trhu práce pro zaměstnavatele neatraktivní pracovní silou. Dalším problémem je **bydlení**. Po rozvodu či rozchodu s partnerem je těžké najít takové řešení, aby vyhovovalo všem. Nežádá se stává, že osamělý rodič zůstane s dítětem bez střechy nad



hlavou. Pak je hledáno řešení za pomoci oddělení sociálně právní ochrany dítěte. Osamělý rodič je zpravidla nucen zastávat obě rodičovské role, což přináší značné omezení jeho volného času a tím i omezení jeho sociálních kontaktů. Ani finanční situace mu nedovoluje, aby se věnoval svým zájmům a zálibám, stýkal se s přáteli. Rodič se tak dostává do **sociální izolace**. (Matoušek, 2005, s. 43-54)

Jednou z nejpočetnějších skupin využívající služeb azylového domu které se staly jsou osoby, které se staly **obětmi domácího násilí**. Proto se jimi v následujícím textu budu zabývat podrobněji.

V roce 2004 byl poprvé do trestního zákona zapracován pojem „týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě nebo osoby blízké“.

Domácím násilím je zpravidla označeno týrání a násilné jednání, které se odehrává mezi osobami blízkými žijícími spolu ve společném bytě či domě, kdy jedna násilná osoba získává a udržuje nad druhou moc a kontrolu. Obětmi domácího násilí mohou být jak ženy, tak i muži, dále senioři a zdravotně postižení. Že se jedná o domácí násilí, lze rozpoznat podle určitých specifických znaků. Většinou se jedná o osoby, které jsou v příbuzenském vztahu nebo osoby jinak blízké. Je mezi nimi emocionální provázanost, tedy mají mezi sebou **blízké vztahy intimního charakteru**. Zpravidla je spojuje také **společné bydlení** a ohrožená osoba nemá možnost toto bydlení opustit. Je mezi nimi **vzájemná propojenost**, například mají spolu děti, vlastní společně majetek apod. Dalším znakem je **asymetrie ve vztahu**. Na jedné straně bezvýhradná moc násilné osoby a na straně druhé naprosto bezmocná oběť, dlouhodobě udržovaná v závislém postavení. **Násilí je dlouhodobé**, trvá často několik let a stále eskaluje. Domácí násilí je charakteristické **opakujícími se ataky**, je to nepřetržitý koloběh útoků, slovních nebo fyzických, které jsou přerušovány fázemi slibů, usmiřování a relativního klidu. Období klidu se však postupem času zkracuje a období útoků a agrese naopak rozšiřuje. Časem se také **stupňuje agresivita** násilníka. Facka na počátku může vést na konci k vysoce nebezpečnému fyzickému útoku ohrožujícímu zdraví nebo i život týrané osoby. Domácí násilí je většinou **skryté**, odehrává se za zavřenými dveřmi domova. Z tohoto důvodu je jeho **postižitelnost a kontrolovatelnost obtížná**, jelikož jakýkoli zásah do tohoto teritoria a dokazování násilí je složitější. Zkušenosti ukazují, že domácí násilí má tendence **pokračovat a přetrvávat i po odchodu** oběti ze společného domova. (Acorus, o. s.)

Domácí násilí je možné rozdělit na několik druhů, většinou se ale prolínají.

**Fyzické násilí** je nejlépe viditelné, jelikož zanechává stopy jako modřiny, zlomeniny, jizvy, popáleniny apod. Nese s sebou riziko poškození zdraví a může vyústit i v přímé ohrožení života.

**Psychické násilí** zpravidla předchází násilí fyzickému. Později je týraná osoba vystavena jejich kombinaci. Psychické násilí zahrnuje soustavné ponižování, nadávání, zesměšňování, vyhrožování, zastrašování apod.

**Ekonomické násilí** v sobě zahrnuje zákaz docházet do zaměstnání, týraná osoba se musí doprošovat o peníze, sebemenší výdaje podléhají kontrole agresora, agresor odmítá financovat stravu, ošacení, znemožňuje disponovat společným účtem apod.

**Emocionální násilí** je orientováno na osoby, zvířata a věci, k nimž má týraná osoba citový vztah. Např. využívání dětí jako prostředku nátlaku, likvidace domácích zvířat, zničení oblíbených osobních věcí apod.

**Sociální násilí** se zaměřuje na sociální postavení a prostředí oběti. Je izolována od ostatních lidí, je jí zablokován telefon, zakázáno vycházet z bytu, kontrolovány její sociální kontakty apod.

**Sexuální násilí** je hůře rozpoznatelné, jelikož se odehrává beze svědků. Za sexuální násilí je považováno znásilnění, vynucování si sexuálního styku nebo sexuálních praktik proti vůli ohrožené osoby, jednání s ohroženou osobou pouze jako se sexuálním objektem, sexuální napadání nebo napadání erotických částí těla. (Acorus, o. s.)

Od 1. ledna 2007 nabyl účinnosti Zákon č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím, který zavádí systémový, komplexní přístup k prevenci a ochraně před domácím násilím a upravuje a propojuje postupy policie, justice a sociálních služeb při řešení případů spojených s tímto problémem. Zákon dále zavedl tzv. institut vykázání, který dává pravomoc vykázat násilnou osobu na 10 dní ze společného obydlí. V této době se ohroženým osobám věnují pracovníci intervenčních center. Zřizování a provoz intervenčních center je upraveno Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Centra poskytují okamžitou akutní psychosociální pomoc ohroženým osobám, analýzu jejich životní situace a návrhy na její řešení. Fungují také jako koordinační místa pro vzájemnou informovanost spolupracujících institucí. (Bílý kruh bezpečí)

## 2.3 Osoby bez přístřeší

Celá společnost od počátku devadesátých let vnímá hrozbu a neúprosnou povahu chudoby. Ta je neodmyslitelně spjata s hrozbou nebo i realitou ztráty střechy nad hlavou. Osoba bez přístřeší – bezdomovec. U nás, stejně jako v mnoha dalších zemích, je tento pojem relativně nový.

### 2.3.1 Důvody a formy bezdomovectví

Ohrožený bezdomovectvím nejčastěji bývá člověk dlouhodobě nezaměstnaný, hendikepovaný, senior, také člověk adaptovaný na život v institucích, příslušník etnických minorit anebo migrant. Ztrátou domova jsou více ohroženi muži než ženy. Důvodem je zřejmě větší orientace žen na mezilidské vztahy a bohatší sociální síť. **Objektivní faktory**, které mohou způsobit ztrátu domova, obsahuje celkové společenské klima. Je to například politika zaměstnanosti, bytová politika, postoj většinové společnosti, sociální politika a další. **Faktory subjektivní** jsou závislé zejména na úrovni sociální adaptace jednotlivého člověka. Ta hlavně souvisí s rodinným zázemím, osobností, dosaženou úrovní vzdělání apod. (Matoušek, 2010, s. 316-318)

#### Formy bezdomovectví:

- **Zjevní bezdomovci** jsou nejviditelnější skupinou. Zanedbaný, zpustlý zevnějšek, přehrabování v kontejnerech, v odpadkových koších, žebrání. To je klasický obrázek bezdomovců, které vidáme na nádražích, ulicích a parcích. Popíjejí levný alkohol a sbírají nedopalky cigaret. Celý svůj majetek nosí stále sebou v batozích a taškách. Většina z nich vyhledává sociální pomoc, která je jim určena, i když se mezi nimi nachází i takoví, kteří si bezdomovectví zvolili dobrovolně kvůli pocitu svobody a nezávislosti.
- **Skrytí bezdomovci** jako bezdomovci žijí, ale na první pohled je nelze poznat. Dbají na svůj zevnějšek, mají čistý oděv. Zjevnými bezdomovci opovrhují. Na sociální

pracovníky se příliš neobracejí, někdy krátkodobě hledají útočiště v azylových domech. Mění často místa pobytu. Když mají možnost, využívají ke krátkodobému přechodnému pobytu své příbuzné a známé. Do této skupiny patří většinou ženy.

- **Potencionálními bezdomovci** jsou osoby, které jsou akutně ohroženy ztrátou domova. Mají většinou zaměstnání i střechu nad hlavou, ale jde o bydlení nejisté. Mohou sem patřit oběti domácího násilí, lidé, kteří žijí v holobytech, černí nájemníci, squteři, obyvatelé domů určených k demolici apod. Potencionálními bezdomovci mohou být i mladí lidé, kteří prošli ústavní výchovou a v případě potíží se nemají kam obrátit, lidé propuštění z výkonu trestu, z psychiatrické léčebny, na které nikdo nečeká a nemají kam jít. (Průdková, 2008, s. 13-14)

### 2.3.2 Pomoc osobám bez přístřeší

Pomoc bezdomovcům spočívá především v poskytování sociálních služeb, které spadají do skupiny služeb sociální prevence. Patří sem **terénní programy**, kde má sociální pracovník za úkol vyhledávat osoby bez přístřeší a nabízet jim využívání služeb s cílem odstranit co nejvíce problémů spojených s jejich rizikovým životem. Dalším úkolem je motivovat tyto osoby k řešení jejich situace, aby byli schopni návratu k běžnému způsobu života v přirozeném prostředí a v maximální možné míře samostatnosti. Kromě terénní sociální práce – streetworku sem patří služby poskytované osobám bez přístřeší v sociálních zařízeních. Jsou to nízkoprahová denní centra, domy na půl cesty, noclehárny a azylové domy. Azylový dům může být určen pro muže nebo pro ženy či ženy s dětmi.

**Nízkoprahová denní centra** jsou zařízení, kde může osoba bez domova trávit čas během dne. Hlavním cílem je pomoc osobám překonat sociální vyloučení a poskytnout dočasné zázemí a vytvoření prostoru pro další kroky k začleňování do společnosti. Centra poskytují stravu, popřípadě možnost si stravu připravit, dále možnost využít hygienické zázemí. Některá denní centra poskytují i služby šatníku, ambulantní zdravotní ošetření apod. Důležitým prvkem v poskytovaných službách je sociální poradenství, jehož snahou je minimalizovat rizika spojená se způsobem života klientů, podporovat rozvoj jejich

osobních kompetencí k samostatnému životu a tím snižovat jejich závislost na cizí pomoci. Sociální pracovníci pomáhají svým klientům při zajištění lékařské péče, trvalejšího ubytování např. v azylových domech, doprovází je na úřady, pomáhají prohlubovat jejich schopnosti samostatně jednat, uplatňovat svá práva či využívat následných služeb a organizací. Nízkoprahová centra hrají také důležitou roli v prevenci sociálně patologických jevů a ve zvyšování informovanosti společnosti o problematice bezdomovectví. (Nízkoprahové denní centrum Břeclav)

**Domy na půl cesty** jsou především určeny pro mladé lidi ve věku 18-26 let, kteří po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby, osoby po odchodu z nefunkční rodiny a z ulice. K základním činnostem služby patří poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. K návazným činnostem většinou patří možnost přípravy stravy, aktivizační a vzdělávací činnosti, nácvik různých praktických dovedností, pomoc při jednání s úřady, zprostředkování návazných zdrojů, podpora při hospodaření s financemi, podpora při hledání zaměstnání a následného bydlení. Tato služba sociální prevence má za úkol rozvíjet schopnosti a dovednosti uživatelů, jež jsou nutné pro uplatnění v běžném životě, vést uživatele k ekonomické nezávislosti a podporovat je při zařazení do společnosti. (Farní charita Náchod)

**Noclehárny** řeší akutní tíživou situaci osob, které se octly bez přístřeší a sociálního zázemí a mají zájem o využití hygienického zařízení a o přenocování.. Jsou určeny mužům a ženám nad 18 let. Kromě přenocování nabízí pomoc při hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Zdarma poskytují sociální poradenství. (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Po roce 1989 na základě obrovských politických, ekonomických i sociálních změn začala vznikat řada azylových domů. Zřizovateli se stávají obce, církve nebo nestátní neziskové organizace. **Azylové domy** jsou rozděleny dle cílové skupiny uživatelů na Azylové domy pro ženy, pro muže nebo pro matky či otce s dětmi. Využívat jejich služeb je možné maximálně jeden rok. Kromě střechy nad hlavou a pomoci při zajištění stravy nabízí služba

prostřednictvím svých pracovníků uživatelům pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a základní sociální poradenství. Všechny nabízené aktivity směřují ke zvyšování sociálních kompetencí klientů, zejména v oblasti péče o děti, domácnost, finančního hospodaření, orientaci v síti lokálních služeb a schopnosti ji využívat apod.

Azylové domy pro matky či otce s dětmi jsou zařízení, která slouží rodičům a jejich dětem jako jejich dočasné ubytování. Pokud chce rodič využít této služby, je nutné před nástupem podat žádost o přijetí. Žádost je posouzena a eventuálně schválena na základě šetření v rodině žadatele či žadatelky. Pracovníci azylového domu úzce spolupracují s orgánem sociálně právní ochrany dítěte. K cílové skupině takovýchto zařízení většinou patří ženy, matky s dětmi, jež se náhle dostaly do krizové situace a nejsou schopny ji samy zvládnout, ženy a matky s dětmi, které žijí v nevyhovujícím rodinném prostředí. Významnou skupinu tvoří také ženy a matky s dětmi, které se staly oběťmi domácího násilí. (Matoušek, 2013, s. 428-430)

### 3 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V OPATOVICÍCH

Ve své práci se věnuji Azylovému domu pro ženy a matky s dětmi v tísní v Opatovicích. Toto zařízení je jednou ze složek Centra sociálních služeb Vyškov, o. p. s., což je organizace, která tvoří jednu ze základních složek sociální sítě města Vyškova. Město Vyškov je zároveň jeho zřizovatelem. Kromě provozování azylového domu dále nabízí služby poradny pro manželství a mezilidské vztahy, pečovatelské služby pro seniory a zdravotně handicapované, komunitní činnosti – aktivizace seniorů a poradenství pro zdravotně postižené a seniory.

Služby Azylového domu Opatovice jsou v současné době financovány z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky v rámci individuálního projektu Jihomoravského kraje pro rok 2012-2014. Projekt má název „Zajištění vybraných služeb sociální prevence v Jihomoravském kraji.“ (Centrum sociálních služeb, o. p. s., Vyškov)

#### 3.1 Popis azylového domu

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní se nachází v Opatovicích, místní části města Vyškova. Klidné prostředí a pěkná okolní příroda vyhovuje klientkám, které po prožití různých životních peripetií hledají ztracenou životní rovnováhu a jistotu, nabízí možnost přemýšlet o svém dosavadním životě a podporuje mobilizaci sil potřebných k řešení jejich nakupených problémů.

Sama budova sloužila původně jako škola. Posléze ji město Vyškov přebudovalo na bytový dům pro sociálně slabé občany a v roce 2006 se rozhodlo zřídit zde azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní. Rekonstrukcí vzniklo osm samostatných jednotek,

z nichž šest slouží jako byty uživatelky, jedna je společenská místnost a prádelna a ve zbývajících mají zázemí zaměstnanci azylového domu.

Budova je jednoposchodová, prostorná, s širokými chodbami a vysokými stropy. V přízemí se nachází dva byty pro uživatelky, společenská místnost, kancelář vedoucí a zázemí pro pracovníky. Jsou tady i prostory pro uskladnění potřebného materiálu - lůžkovin, nádobí, darovaných hraček apod. V poschodí jsou další čtyři byty pro uživatelky a provozní prostory, kde je zřízen šatník z darovaného oblečení, pro potřeby maminek i dětí.

Tři byty jsou řešeny jako garsonky s malou chodbou a samostatným sociálním zařízením. Rozloha jednotlivých menších bytů je přibližně 20-25 m<sup>2</sup>. Tyto byty slouží uživatelkám samotným, či s jedním, maximálně se dvěma dětmi. Zbývající byty jsou větší - jednopokojové. Nachází se zde samostatná kuchyně, pokoj, chodba, koupelna a toaleta. Výměra těchto bytů se pohybuje od 34 do 42 m<sup>2</sup>. Největší byt bývá zpravidla obsazen maminkou s až pěti dětmi.

Byty jsou zařízeny standardním nábytkem. V každém z nich je kuchyňská linka, kombinovaný sporák, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, šatní skříň, několik menších skříněk, stůl, židle, rozkládací pohovka, válendy a palandy dle počtu ubytovaných. Koupelny jsou vybaveny sprchovým koutem a umývadlem se zrcadlem. V chodbě je skříň s botníkem, další uzamykatelný botník je na chodbě přede dveřmi.

Nádobí potřebné k přípravě jídel a stolování si mohou klientky bezplatně zapůjčit z majetku azylového domu, popřípadě mohou používat svoje. Totéž platí o peřinách, ložním prádle, utěrkách a ručnicích.

Klientky azylového domu i jejich děti mohou využívat i prostorného dvora, pískoviště a ostatních prostor kolem budovy.



### 3.2 Poskytované služby

*Posláním Azylového domu Opatovice je pomoc ženám a matkám s dětmi v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení formou poskytnutí ubytování, individuálního poradenství a podpory s cílem jejich znovuzачlenění do běžného života. To vše při maximálním respektu k individuálním potřebám, právům a lidské důstojnosti. (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice)*

Služby poskytované azylovým domem upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006, která vymezuje jeho základní činnosti takto:

*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.*

### 3.2.1 Nabídka poskytovaných služeb

Azylový dům Opatovice nabízí tyto služby:

- **Ubytování** je možné nejvýše po dobu jednoho roku. Po celou dobu pobytu je uživatelce služby pracovníky napomáháno při hledání následného bydlení. Uživatelky mají možnost využívat vyhledávání na internetu nebo v tisku, který azylový dům pravidelně odebírá, sledují vývěskovou službu s nabídkou realitních kanceláří či soukromých osob nabízející pronájem bytů. Pracovníci pomáhají klientkám se sepsáním žádostí o sociální byt, sháněním a vyplňováním potřebných dokumentů a tiskopisů. Směřují klientky na instituce, které by jim problém s bydlením mohly pomoci vyřešit. Pokud se během ročního pobytu v azylovém domě nepodaří klientce najít vhodné bydlení, má možnost požádat o adresář s kontakty na jiné azylové domy, o pomoc pracovníka při zjišťování volné kapacity v těchto domech, a také o pomoc se sepsáním žádosti a vyřizováním záležitostí s tím spojených. Pokud se jedná o klientku s dítětem či dětmi, je nutností a také samozřejmostí u pomoci při hledání následného bydlení úzká spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany příslušného městského úřadu.
- **Individuální poradenství** probíhá dle sestaveného individuálního plánu, směřuje k vyřešení aktuálních problémů a znovuzачlenění uživatelky (a jejich dětí) do běžného života. Individuální plán slouží klientce především k tomu, aby by si stanovila priority a způsob řešení problémů se kterými se potýká. V něm si rozplánuje jaké kroky a v jakém časovém rámci podnikne, aby dosáhla svého cíle, který si stanovila jako nejzásadnější. Cíl musí směřovat k řešení její nepříznivé životní situace, k samostatnosti a nezávislosti na sociální službě. Během celé cesty k naplnění cílů ji doprovází přidělený klíčový pracovník, který ji pomáhá radou, praktickou pomocí a psychickou podporou.
- **Sociální poradenství** se zaměřuje především na posílení vztahů s přirozeným prostředím, na pomoc při hledání zaměstnání dle individuálních možností a nalezení vhodného bydlení. Při hledání zaměstnání využívají klientky rovněž nabídek v tisku či vyhledávání nabídky volných míst na internetu. Klientkám je k dispozici vypracovaný seznam následných služeb, v kterých najdou kontakty na

úřady, školy, školky, lékaře a různé instituce. Je jim nabízena pomoc při jednání s nimi.

- **Poradenství v oblasti hospodaření** a vedení domácnosti se zabývá zmapováním finanční situace ubytované, pomoc a poradenství týkající se sociálních dávek, sestavením rozpočtu domácnosti a podobně. Většina uživatelů služby azylového domu se potýká s problémem nekompetence v oblasti domácnosti, financí, péče o děti apod. Vyplývá to většinou především z prostředí, ve kterém vyrůstaly, žily a z kterého přicházejí. Pracovníci na základě mapování situace a pozorování nabízejí klientce možnost naučit se dovednostem nutným pro bezproblémový chod domácnosti.
- **Poskytnutí pomoci při zajištění stravy** probíhá formou vytvoření podmínek pro přípravu stravy, individuální pomoc při vaření, zprostředkování dovozu stravy jinou organizací. Uživatelky služby mají k dispozici ve svých bytech kuchyňské linky, sporáky a ostatní zařízení nutné k přípravě stravy. Ze strany pracovníků je jim nabízena pomoc v případech, kdy si uživatelka není jista svými znalostmi a dovednostmi týkajícími se zajištění a přichystání stravy. Zaměstnanci azylového domu jsou klientce připraveni pomoci od sestavení jídelníčku, přes upřesnění nutného nákupu až po teoretickou či praktickou pomoc v kuchyni.
- **Pomoc při výchově dětí** a při péči o děti, pomoc při umístování dětí do školských zařízení, vytváření prostoru pro setkávání dětí i jejich matek. Klientky jsou seznámeny prostřednictvím zaměstnanců se sítí škol a školek, kam děti při nástupu do azylového domu mohou přihlásit, na vybrané zařízení je jim dán kontakt. V případě, kdy má dítě problémy s učením, je nabízeno zprostředkování bezplatného doučování. Zařízení spolupracuje se školskými zařízeními, ale i např. s Mateřským centrem Radost ve Vyškově, kam mají maminky možnost docházet.
- **Doprovázení** je poskytováno při jednání na úřadech, bankách, poštách a jiných institucích. V mnoha případech jsou klientky při příchodu do nového prostředí nejisté, mají problémy s přizpůsobením se neznámým podmínkám. Mohou v těchto případech využít nabízené služby, kdy pracovník pomáhá klientce při orientaci v prostředí a formulování požadavků a přání. Nezřídka je to i psychická podpora při nepříjemných jednání v souvislosti s rozvodem, zvláště pak při obavě z agresivního partnera.

- **Zprostředkování odborné pomoci**, to znamená zprostředkování návštěvy u lékaře, právníka, v poradně pro občanství, poradně pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, intervenčním centru apod. Azylový dům spolupracuje s mnoha institucemi. Příkladem může být i pedagogicko-psychologická poradna, ve které zprostředkovávají pracovníci pomoc dětem klientek s výchovnými problémy či problémy s učením.
- **Pořádání volnočasových aktivit pro ženy a děti** probíhá formou odpoledních setkávání. Jde o různorodé činnosti organizované pracovníky azylového domu, od výroby drobných předmětů, malování, přes čtení, návštěvy zoo, až k pořádání vánočních besídek. Azylový dům spolupracuje v tomto směru i s jinými subjekty, např. při oslavě Dne dětí, Mikulášské besídce, zajištění pravidelné canisterapie a muzikoterapie.
- **Zprostředkování volnočasových akcí** pořádaných různými organizacemi ve městě Vyškově. Uživatelky služby jsou pravidelně informovány, ať již osobně nebo na informačních panelech v prostorách azylového domu, o možnosti zúčastnit se různých akcí, programů a besed pořádaných jinými organizacemi.
- **Možnost zapůjčení nádobí**, kuchyňských a domácích spotřebičů, potřeb pro péči o děti.
- **Možnost využití šatníku** v zařízení, který obsahuje nejen šaty, ale i obuv a hračky. Většina uživatelek služby vzhledem ke své tíživé ekonomické situaci jistě přivítá i možnost zdarma využít šatník v azylovém domě. Ten je provozován za pomoci dobrých lidí, kteří již nepotřebné šatstvo, boty, hračky a jiné věci darují potřebnějším.

### 3.2.2 Cíle poskytované služby

Ve svých propagačních materiálech a na svých webových stránkách zveřejňuje služba azylového domu svůj hlavní cíl, kterým je návrat uživatelek k samostatnému životu ve společnosti za využití jejich přirozených vztahových sítí a institucí. Snahou pracovníků

azylového domu je navrátit sebevědomí uživatelkám, udržet či obnovit jejich vztahy s rodinnými příslušníky a přáteli, začlenit je do pracovního procesu, vést k získání dovedností nutných k samostatnému bydlení, péči o děti a k nalezení vhodného ubytování. Služby poskytovat tak, aby odpovídaly individuálním potřebám uživatelék a byla přitom zachována jejich práva a lidská důstojnost. (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Opatovice).

Azylový dům má stanoveny též dílčí manažerské cíle. Mezi ty nejdůležitější patří upevnění spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb v regionu a kraji a zvyšování viditelnosti služby a informovanost o službě. Dále udržet profesionalitu a zajistit návaznost služby, což je potřebné při začleňování jejich uživatelů do běžné společnosti. (Standard č. 1 AD Opatovice).

Aby bylo možné uskutečnit cíl služby, je nutné specifikovat v práci s uživatelkou služby cíle dílčí, které k němu vedou. Mezi ně patří řešení krizové situace, to znamená vyhledat a využít pomoc, podpora v navazování mezilidských vztahů, obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, rozvoj nebo udržení sociálních dovedností, zvládání práce s emocemi. Důležité je budování, rozvoj a zvyšování pracovních návyků a dovedností, rozvoj a zvyšování odpovědnosti a samostatnosti.

Ve svých pravidlech má azylový dům stanoveny případy, kdy sociální službu neposkytuje. Jedná se o situace stanovené zákonem o sociálních službách (Standard č. 1 AD Opatovice):

- osoba žádá o službu, kterou azylový dům neposkytuje a to s ohledem na vymezení osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- azylový dům nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí sociální služby, to znamená, že zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, osoba není schopna pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci, chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Dále službu azylový dům nemůže poskytnout, pokud žadatelka o službu nepředloží posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu, tato povinnost vyplývá ze zákona. Neposkytne ji ani osobě, která nesouhlasí se zpracováním osobních údajů a osobě,

kteřá má postižení, které vyžaduje bezbariérové prostředí, jelikož azylový dům není pro tento případ uzpůsoben (standard č. 1 AD Opatovice).

### 3.3 Personální podmínky

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní Opatovice je malé zařízení. Vzhledem však k jeho funkci, především ochranné, je zde zajištěna přítomnost personálu po celých 24 hodin. Jelikož je v zařízení pouze jeden sociální pracovník, který je zároveň vedoucím služby a tudíž plní i další povinnosti vyplývající z této funkce, je část úkolů, které v jiných zařízeních plní sociální pracovník, zde rozdělena mezi pracovníky v sociálních službách, konkrétně mezi denní službu.

#### 3.3.1 Struktura pracovníků

Struktura personálu Azylového domu Opatovice je tvořena šesti pracovníky. V čele stojí vedoucí služby, která současně zajišťuje i funkci sociálního pracovníka. Její kvalifikace je určena § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka podle tohoto zákona 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 a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,*

- c) *absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),*
- d) *absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996*

Úkolem vedoucí je koncepčně a metodicky vést pracovníky azylového domu. Dále vést agendu spojenou s poskytováním služby, koordinovat práci personálu azylového domu a dbát na využívání návazných zdrojů. Taktéž zajišťuje a zodpovídá za funkčnost technického zázemí azylového domu.

Tým pracovníků azylového domu tvoří kromě vedoucí pět pracovníků v sociálních službách – sociálních asistentů. Dle zákona o sociálních službách, konkrétně podle § 116 je podmínkou jejich činnosti odborná způsobilost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost. Dále musí mít dokončené střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a musí absolvovat akreditovaný specializační kurz v rozsahu nejméně 200 hodin. Tito pracovníci mohou vykonávat základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvoj osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečení zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence. (Katalog prací, s. 78-80)

Sociální asistenti jsou v azylovém domě rozděleni na tři pracovníky denní a dva pracovníky noční služby. Pracovníci denní služby jsou z důvodu častějšího kontaktu s uživatelkami služby a větší možností aktivit i klíčovými pracovníky klientek. Hlavním úkolem klíčového pracovníka je koordinovat služby poskytované konkrétní uživatelce. Má za úkol iniciativně si všímat právě jejich potřeb a spokojenosti, je jejím poradcem a obhájcem jejich práv a zájmů. Nedílnou součástí jeho práce je vedení dokumentace

o poskytované službě na základě individuálního plánování. Klíčový pracovník provází uživatelku po celou dobu využívání služby.

Pracovníci noční služby se věnují zejména technické údržbě a údržbě prostor azylového domu.

### 3.3.2 Zaškolení nových zaměstnanců, odborný růst

Nové zaměstnance azylového domu získává v součinnosti s ředitelem organizace vedoucí azylového domu za předpokladu, že je volné pracovní místo. Výběr je v souladu se současnými legislativními předpisy. (Standard č. 10 AD Opatovice)

Po nástupu do zaměstnání pracovník po podrobném seznámení se standardy poskytování služeb a vstupním proškolením BOZP je přítomen práci zkušenějších kolegů v roli pasivního asistenta. Nový zaměstnanec podléhá interní supervizi, stává se členem profesní kazuistické skupiny, účastní se pravidelných intervizních porad. Doba zaškolení se kryje se zkušební lhůtou sjednanou podle Zákoníku práce v pracovní smlouvě. Činí zpravidla tři měsíce. Zaškolováním je pověřen zkušený pracovník, který na konci zaškolování vyhodnotí způsobilost nového pracovníka. Svoji referenci podává vedoucímu služby.

U všech pracovníků musí být splněna podmínka zdravotní způsobilosti, bezúhonnosti a odborné způsobilosti. Osobnostními předpoklady jsou empatie, komunikativnost, absence předsudků vůči osobám ohrožených sociální okluzí.

Externí zaměstnanci jsou povinni dodržovat standardy pracoviště, jsou vázáni interními směrnici a obecně platnými právními předpisy.

Vedoucí azylového domu zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, jejich znalostí, dovedností a schopností, které jsou nezbytným předpokladem pro kvalitní výkon činností vedoucích ke kvalitnímu poskytování sociální služby a k naplnění osobních cílů klientů. Má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, jejich pracovního výkonu i spokojenosti klientek s jeho službami. Podle výsledného hodnocení se



každému zaměstnanci stanovuje vývoj, naplňování osobních a profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Vedoucí má dále vytvořena pravidla pro plánování osobního rozvoje a profesního růstu zaměstnanců a má stanoven plán vzdělávání pracovníků. Na tvorbě plánu vzdělávání se podílejí zaměstnanci, jichž se to týká. V plánu osobního rozvoje má pracovník prostor sám se rozhodovat, ve kterém směru se chce více rozvíjet a dál vzdělávat, vedoucí pracovník navrhuje a sleduje účast, aktivitu a frekvenci na vzdělávacích akcích, školeních a kurzech. Pracovníci na všech pozicích mají možnost vzdělávat se v oblasti, která se týká nebo souvisí s výkonem služby.

Zařízení využívá odborníky a zajišťuje svým pracovníkům odborné semináře. Na vzdělávání pracovníků je kladen velký důraz. Pro naplnění požadavků na další povinné vzdělávání za zákona č. 108/2006 Sb., musí být dodrženo nejméně 24 hodin vzdělávání za kalendářní rok. Na jejich dodržování dohlíží vedoucí azylového domu a předává informace řediteli organizace.

Služba také zajišťuje pro pracovníky při řešení obtížných pracovních situací podporu formou supervize nebo konzultace s nezávislým odborníkem. Vedoucí zajišťuje zpravidla jednou za pololetí supervizi. Může jít o případovou supervizi, vyhodnocování pokroku, vedení při konkrétních úkolech, podporu při stresových situacích, zprostředkování a výměnu informací či zkoumání postojů a mezilidských vztahů. (Standard č. 10 AD Opatovice)

Pracovníci azylového domu se řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků, který mimo jiné obsahuje zásadu:

*„Sociální pracovník respektuje 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.“*

## 4 UŽIVATELKY AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNI OPATOVICE

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice byl zřízen v listopadu 2006. Během jeho existence v něm našlo útočiště 98 žen a 172 dětí.

### 4.1 Charakteristika cílové skupiny

Služby Azylového domu v Opatovicích jsou určeny ženám, těhotným ženám a matkám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení nebo jsou oběti domácího násilí. Spodní věková hranice je u žen 18 let. Jelikož azylový dům nemůže suplovat zařízení jako je domov pro seniory, je stanovena i horní věková hranice a to 64 let. U dětí je to 18 let. Se svojí matkou zde může pobývat i dítě starší, pokud se soustavně připravuje na budoucí povolání a má tedy možnost být s rodinou dokud je na ní závislé a je mu dopřán klid na studium a přípravu na samostatný život.

Klientkou azylového domu je tedy osamělá žena, ve většině případů matka s jedním nebo více dětmi. Osamocení rodiče patří do rizikové skupiny, která je častěji ohrožena nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, nezaměstnaností, sociální izolací a sociálním vyloučením.

Kodymová, Koláčková (2005, s. 44-45) uvádí: „*Ekonomické zajištění rodiny, vedení domácnosti a čas věnovaný výchově a péči o děti je pro osamocenou matku velkou zátěží. V některých případech nedokáže naplnit potřeby svých dětí tak dobře, jak by si přála, což může snižovat její sebedůvěru a vést k pocitům beznaděje... Materiální problémy mají častěji osamocení rodiče v případě nízkého sociálního statusu, a to nejen z důvodu nižších příjmů, ale častěji také kvůli většímu počtu dětí a méně odpovědnému životnímu stylu.*“

Důvody, které donutí ženy či matky vyhledat služby azylového domu, by se daly rozdělit do tří skupin.

První tvoří ty, které se dostaly do nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení, kdy příčinou jsou špatné vztahy s rodinou, rodiči nebo rozchod s partnerem, u kterého bydlely. Muž si našel jinou partnerku a ta bývalá se ze dne na den octne na ulici. Většinou nemá sílu ani odvalu trvat na rozdělení společně pořízených věcí a odchází s pár igelitkami osobních věcí. Mnohdy také s dluhy z půjček, které si vzala na žádost partnera.

Druhým nejčastějším důvodem nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení je opuštění stávajícího bydlení z důvodu exekuce na byt či dům a také z důvodu špatných sociálních podmínek zapříčiněných odpojením elektrické energie, vody či plynu pro neplacení.

Třetí skupinu osob tvoří ženy či matky, které přišly o bydlení, protože utekly před agresivním partnerem a které prošly peklem domácího násilí.

Mimo toto rozdělení je ještě jedna speciální skupina. To jsou ženy, které ať už původní důvod jít do azylového domu byl jakýkoliv, dnes putují z jednoho azylového domu do druhého a nejsou schopny postavit se na vlastní nohy a přežít bez podpory sociální služby. Ve velké většině případů jsou to ženy s více dětmi, s nižším vzděláním, bez práce, na sociálních dávkách.

Azylový dům má ve svých pravidlech také stanoveno, komu službu neposkytuje. Důvody většinou vyplývají ze zákona o sociálních službách. Podrobně jsem se o nich zmínila již v kapitole 3.2.2.

## 4.2 Potřeby uživatelů

Potřeba je obecně nutnost organismu něco získat nebo něčeho se zbavit. Ale také stav organismu člověka, který znamená porušení vnitřní rovnováhy nebo nedostatek ve vnějších vztazích osobnosti. Opakem je stav rovnováhy, nepřítomnosti aktuální potřeby. Doplňujícím pojmem je hodnota, jejíchž výběrem mohou být potřeby uspokojovány.

Zatímco hodnoty jsou proměnlivé, systém potřeb se ve vývoji lidstva nemění. (Řehulka, 2007, s. 87)

Pro pochopení potřeb uživatelky azylového domu i způsobu efektivní pomoci lze použít teorii lidských potřeb amerického psychologa Maslowa, který se zabýval tématem lidské motivace. Zakládá ji na předpokladu, že lidé jsou motivováni řadou potřeb, které jsou uspořádány do osmi úrovněového hierarchického modelu. „Základnu“ tvoří biologické a fyziologické potřeby, např. potřeba spánku, jídla, přístřeší. Dalšími úrovněmi jsou potřeby jistoty a bezpečí, sociální potřeby, potřeba úcty a uznání, poznávací potřeby, estetické potřeby, seberealizace a vrchol pyramidy tvoří sebetranscendence, tedy něco, co přesahuje samotného jedince. Do vyšší úrovně se však lze přesunout pouze za předpokladu, že jsou alespoň částečně uspokojeny potřeby na úrovni nižší. Tedy lidé se snaží naplňovat své potřeby postupně, a to od té nejnižší po nejvyšší. Maslow ale upozorňuje na fakt, že sociální a ekonomické okolnosti jedince mohou limitovat schopnost určitě jeho potřeby uspokojit. (Vízdal, 2007, s. 109-112)

Klasickou uživatelkou služeb azylového domu je žena, která službu vyhledala z důvodu agrese ze strany partnera, žila v nevyhovujících hygienických či sociálních podmínkách nebo o střechu nad hlavou přišla z důvodu exekuce, rozvodu či rozchodu s partnerem. Primárním důvodem vyhledání této služby je pro ženu uspokojení nejzákladnějších potřeb nutných pro přežití. Tedy potřeba přístřeší, zajištění prostředků na stravu, v mnoha případech i pocit bezpečí a jistoty. Po uspokojení těchto základních elementů postupuje klientka na další úroveň a její priority se mění.

Své potřeby definuje uživatelka do cílů, kterých by prostřednictvím služby chtěla dosáhnout. Z nich služba azylového domu vychází. Jsou formulovány do Smlouvy o poskytování sociální služby mezi ní a organizací. Definice cílů je základem cesty k řešení a vyřešení jejich problémů a tím k jejímu budoucímu samostatnému nezávislému životu. Průvodcem na této cestě je pro ni určený zaměstnanec azylového domu, tedy její klíčový pracovník. Spolu sestavují strategický plán, v němž si uživatelka stanoví, jak bude krok za krokem postupovat, aby dosáhla naplnění svých individuálních cílů.

Definování osobních cílů je velmi individuální. Vychází nejen z jejich přání, ale i z jejich schopností a cílevědomosti. V průběhu času a nových okolností se mohou měnit, protože se objevují nové skutečnosti a změny v životě uživatelky a tedy i jiné potřeby, které vedou

k nutnosti osobní cíle upravit nebo změnit. Podnět ke změně cílů musí ale vycházet ze strany uživatelky. (Standard č. 5 AD Opatovice)

Hlavním úkolem klíčového pracovníka je také koordinovat služby poskytované konkrétní uživatelce. Má za úkol iniciativně si všímat právě jejích potřeb a spokojenosti, je jejím terapeutem, poradcem a obhájcem jejích práv a zájmů. Klíčový pracovník doprovází uživatelku po celou dobu využívání služeb. Uživatelka se ale samozřejmě může s jakoukoliv akutní potřebou obrátit na kohokoliv z ostatních pracovníků služby. (Standard č. 5 AD Opatovice)

Náplň práce klíčového pracovníka Azylového domu Opatovice :

- vede spis uživatelky a dodržuje veškerá pravidla při jeho vedení a je za něj zodpovědný,
- podporuje uživatelky v samostatném myšlení, rozhodování a uplatňování vlastní vůle,
- je u definování osobních cílů uživatelky, sestavování individuálního plánu, při jeho aktualizaci a revizi,
- průběžně monitoruje aktuálnost individuálního plánu,
- koordinuje na základě individuálního plánu poskytované služby pro uživatelky,
- upozorňuje na změny a potřeby individuálního plánu,
- zabezpečuje realizaci individuálního plánu ve spolupráci se sociálním pracovníkem,
- zpracovává a předává související informace týmu pracovníků azylového domu,
- pomáhá uživatelce navázat kontakt s rodinou, pokud o to požádá,
- všímá si zájmů, potřeb a cílů „své“ uživatelky, koordinuje práci týmu a napomáhá při realizaci individuálního plánu, může být tím, kdo hájí zájmy uživatelky, informuje uživatelku o nabídce veřejných služeb dostupných v okolí. (Standard č. 5 AD Opatovice)

Potřeby a cíle uživatelky a jejich naplňování se úzce týkají standardu kvality číslo 5, ten obsahuje individuální plánování sociální služby a je jedním z klíčových standardů. Mimo to hraje důležitou roli při posuzování toho, zda je sociální služba poskytována kvalitně

a zda je potřebná. Povinnost individuálně plánovat ukládá poskytovatelům sociální služby jmenovitě § 88, písm. f) zákona o sociálních službách. (Čámský, 2011, s. 140)

### 4.3 Směřování k svépomoci

*„Konečným cílem spolupráce s klientem bez domova je jeho úplné osamostatnění, odpovědnost za sebe a nezávislost. Proto poskytovatelé sociálních služeb musí být pozorní na to, aby jakýmkoli způsobem nepodporovali vznik a rozvoj závislosti klienta na profesionální pomoci. Je nutné co nejvíce odpovědnosti ponechat klientovi, poskytovat mu pouze takové služby, které potřebuje a žádá. S tím samozřejmě souvisí plná informovanost klienta – musí vědět, co může žádat, musí vědět, že se vším, co se ho týká, by měl předem informovaně souhlasit, případně že může cokoli z nabízených služeb odmítnout.“*  
(Matoušek, 2005, s. 236)

Pokud chceme hovořit o svépomoci, musí se nejprve klient naučit být nezávislým. Úkolem sociální služby je tedy také podpora nezávislosti. Podle Matouška (2013, s. 119) je podpora nezávislosti soubor intervencí, jež směřují k takovému chování jedince, kdy si sám určuje své cíle a činy a také si o nich sám rozhoduje. Musí si uvědomit svoji odpovědnost a být rozhodnut cíle realizovat. Nesmí však být předmětem škodlivých vlivů jako je autoritářství a manipulace.

Klientka azylového domu vstupuje do sociální služby s určitým záměrem a využívání služby by mělo pomoci k jeho naplnění. Prvním krokem tedy je, aby formulovala cíl, kterého chce dosáhnout. Musí to být její vůle a její vlastní rozhodnutí. Určený cíl se pak stává součástí smlouvy mezi klientkou a poskytovatelem služby, tedy azylovým domem. Druhým krokem je určit si postup jak cíle dosáhnout. Tím je sestavení tzv. individuálního plánu. Při sestavování individuálního plánu je klientce nápomocen její klíčový pracovník. Dbá však na to, aby plán vycházel výhradně z individuálních potřeb a přání uživatelky a odpovídal jejím schopnostem. Uživatelka si v něm určí konkrétní dlouhodobé cíle. K snadnějšímu dosažení si může pomoci fázování vytvořit cíle krátkodobé. K jednotlivým krokům si stanoví termíny jejich uskutečnění. Tento postup učí klientku systematicky

přemýšlet nad řešením svých problémů a podchycuje to, co je s klientkou domluveno a naplánováno. Individuální plán musí být založen na schopnostech klientky, měl by být reálný, splnitelný a ověřitelný. Musí ji vést k rozvoji dovedností a samostatnosti. Za 4 až 6 týdnů, během kterých klientka pracovala na splnění svých předsevzetí, se sejde klientka se svým klíčovým pracovníkem, aby provedli vyhodnocení, revizi a aktualizaci individuálního plánu. Zhodnotí efektivitu a plnění stanovených kroků a postupů, posoudí, zda individuální plán naplňuje stanovené cíle a popřípadě zváží změny v osobních cílech a postupech. Osobní cíle mají zcela individuální charakter a v závislosti na změnách okolností, situací a potřeb uživatelky se mohou upravit nebo změnit. Podnět ke změně však vždy vychází ze strany uživatelky služby. ( Standard č.5 AD Opatovice)

Situaci, kdy klientka odmítne individuálně plánovat či nechce pracovat na cílech, které si stanovila v individuálním plánu, má azylový dům ošetřen v domácím řádu, jež je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby. V tomto případě jde o porušení povinností, které může mít za následek zrušení Smlouvy o poskytnutí sociální služby sankčně.

Zvládnutím základních sociálních kompetencí, přijetím odpovědnosti za svůj život i život svých dětí, posílením samostatného rozhodování a schopnosti poradit si s problémy denního života se zvyšuje šance klientky na samostatný život, nezávislý na sociální službě.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 5 PRŮZKUMNÁ ČÁST

### 5.1 Použitá metoda a cíl výzkumu

Ve své bakalářské práci jsem si zvolila za metodiku zpracování obsahovou analýzu dostupné literatury a jiných písemných pramenů. V průzkumné části používám kvalitativní výzkumné metody, konkrétně individuální polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor budu vést se čtyřmi klientkami azylového domu a dvěma zaměstnanci, sociálními asistenty, kteří mají i funkci klíčových pracovníků. Znají tedy nejlépe problémy klientek a mají k nim nejbližší. U klientek se zaměřím na zjištění, zda z jejich pohledu je jim poskytována dostatečná pomoc k tomu, aby si vyřešili své problémy a staly se tak samostatnými, popřípadě co jim na službě chybí. Rozhovor se zaměstnanci bude též směřovat na kvalitu poskytované služby a také na rizikové faktory, se kterými se při naplňování osobních cílů klientek setkávají. Další metodou, kterou použiji, bude studium písemných dokumentů o klientkách s cílem zjistit, zda tuto službu využívají opakovaně. Závěr vyvodím srovnáním jednotlivých zjištění.

#### Stanovení průzkumných otázek

Za hlavní průzkumnou otázku jsem si zvolila: *„Jak kvalitně jsou služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Opatovicích poskytovány v souvislosti s potřebami klientek a jejich závislosti na této službě?“*

Odpověď na hlavní průzkumnou otázku se budu snažit nalézt pomocí dílčích výzkumných otázek, které se budou u klientek týkat jednotlivých aspektů poskytování služby, jako je spokojenost s kvalitou prostředí, režimem zařízení, s pomocí a podporou pracovníků či dostatečností a kvalitou nabízených služeb. Současně se pokusím zachytit podněty dané uživatelkami, které by mohly vést k dalšímu zkvalitňování služby. Pracovníků se budu ptát na aspekty, které podle jejich názoru negativně ovlivňují snahu klientky o nezávislost a jejich případné návrhy na zlepšení služby.

Dílčí průzkumné otázky:

*„Poskytuje sociální služba uživateli dostatečnou pomoc a podporu při řešení jejich problémů?“*

Zde bych chtěla zjistit, zda mají klientky pocit, že pomocí služby se posilují jejich kompetence, samostatnost a odpovědnost, zda vnímají že tato služba jim nemá poskytnout jen střechu nad hlavou. Popřípadě proč tento pocit nemají.

*„Co uživatelka očekává od pracovníků zařízení?“*

Otázka zaměřená na práci zaměstnanců azylového domu, na představu klientky o jejich funkci, kompetenci, ochotě a empatii.

*„Jak je uživatelka služby spokojena s prostředím azylového domu?“*

Touto dílčí otázkou bych chtěla zjistit, jak klientky vnímají umístění azylového domu a jeho vybavenost. Jak jsou spokojeny s užíváním svých bytových jednotek.

*„Jak uživatelka vnímá pravidla a režim zařízení?“*

Otázka směřovaná na to, zda je uživatelka dostatečně seznámena s domácím řádem a ostatními pravidly, kterými se musí během pobytu v zařízení řídit. Její názor na pravidla a režim v azylovém domě, případně co jí na nich nevyhovuje.

*„Cítí se uživatelka služby v zařízení bezpečně?“*

Zjištění, zda klientka nemá pocit strachu ať již z důvodu nedostatečné ochrany před případným agresorem nebo i před možným únikem citlivých informací o ní.

*„Jaké jsou nezásadnější a nejčastější problémy se kterými se klientky potýkají?“*

Otázkou bych chtěla od zaměstnanců zjistit okruh problémů s kterými klientky do azylového domu přicházejí.

*„Mají uživatelky zájem a snahu svoji situaci řešit?“*

Zde bych se ráda dozvěděla názor sociálních asistentů na přístup klientek, zda jsou aktivní nebo jim nevádí závislost na službě.

*„Je služba poskytována kvalitně?“*

Zjištění názorů sociálních asistentů na úroveň poskytované služby, případně jejich návrhy na zlepšení.

## **5.2 Popis prostředí a výběr respondentů**

Rozhovory jsem původně zamýšlela provést se šesti uživatelkami, tedy všemi klientkami Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice. Zjistila jsem však, že dvě z nich jsou v azylovém domě jen velmi krátkou dobu a ještě si nestihly udělat představu a ucelit názory na tuto konkrétní službu. Proto jejich odpovědi poskytnuté při rozhovoru by dle mého názoru nebyly relevantní. O spolupráci jsem tedy poprosila zbývajících čtyři uživatelky. Vysvětlila jsem jim, o jakou záležitost jde, a zdůraznila jsem, že rozhovory jsou naprosto anonymní a nikde nebudou figurovat jejich jména. Uživatelky s poskytnutím rozhovoru souhlasily. Ze strany poskytovatele sociální služby jsem si vybrala jako respondenty dva sociální asistenty - klíčové pracovníky klientek. Zvolila jsem je proto, že mají ke klientkám nejbližší, znají podrobně problémy, s kterými do azylového domu klientky přicházejí a také mohou posoudit míru ochoty a snahy klientek svoji situaci řešit. Rozhovory jsem vedla v prostředí azylového domu. Uživatelky jsem se ptala, zda by chtěly rozhovor uskutečnit v kanceláři pracovníků, nebo by jim bylo příjemnější prostředí jejich bytu. Všechny se shodly na kanceláři pracovníků. Ti mi vytvořili prostor a soukromí. O hlídání dětí respondentky bylo vždy postaráno za pomoci jiné klientky. Rozhovory se sociálními asistenty jsem vedla v jejich kanceláři. Všechny poskytnuté informace jsem si nahrávala na diktafon.

### 5.3 Získaná data a jejich analýza

Respondentka 1, 34 let, 3 děti

**„Víte jaké služby poskytuje tento azylový dům svým klientkám?“**

„Ano, vím. Kromě ubytování je tady taková psychická pomoc, zaměstnanci jsou tu pro nás. Když si nevíme rady, tak můžeme za nimi přijít, zeptat se, oni mi poradí, jo, prostě vím, že se mohu na někoho spolehnout. Pro mě to není jen to ubytování, ale hlavně ta psychická pomoc, ta podpora.“

**„Jaké problémy si chcete během pobytu v azylovém domě vyřešit, čeho chcete dosáhnout? Myslíte si, že vám v tom tato služba pomáhá?“**

„Pro mě je prvním problémem ubytování, ale chtěla bych se tady nejdřív uklidnit, zklidnit, abych měla klid na přemýšlení o dalších věcech – o bydlení, penězích a podobně. Toto je pro mě taková první pomoc, za kterou jsem vděčná, že tady můžu být v klidu.“

**„Jaká pomoc nebo služba vám tu chybí?“**

„Mě tady nechybí nic. Já tady mám všechno, co teď potřebuji. Vážně nic jiného nepotřebuji. Mně to stačí. Je to tady takový záchytný bod, kdy my jsme nevěděli z které do které a opravdu nic jiného, žádnou jinou službu nepotřebuju. Taky vím, že mě nikdo nebude zítra z bydlení vyhazovat, že mám čas a klid hledat si bydlení, zaměstnanci mi s tím pomáhají, mám možnost hledat na internetu, a tak. Pro mě je důležitý, že jsem dostala čas na řešení rozvodu a takových věcí, abych je mohla postupně v klidu řešit. Když si nevím rady, jdu za svým klíčovým pracovníkem a spolu si sedneme a rozebereme to.“

**„Jakou pomoc očekáváte od pracovníků zařízení?“**

„Já dostávám všechno, co potřebuju. Se všemi pracovníky, s celým kolektivem jsem hrozně spokojená. Nemyslím, že by se něco mohlo změnit víc k lepšímu. Oceňuju to, že můžu na rovinu říct, co se mi nelíbí, oceňuju to, že máme to pomyslné rameno, na kterém se můžeme vyplakat, což je někdy víc potřeba než cokoliv jiného. Stačí, když vás ráno uvidím a vy se usmějete. Člověk má hned pocit, že se všechny problémy dají řešit, všechno se dá vyřešit. Já bych na pracovnících neměnila nic a jsem ráda, že všichni jsou takoví, jací jsou.“

**„Jak se vám líbí prostředí azylového domu, jeho umístění, vybavení apod.?“**

„Jsem tady velmi spokojená. Kdybych ale byla hodně rozmazlená, tak třeba bych byla ráda, kdyby tady na zahradě bylo víc věcí pro menší děti, třeba houpačka, nebo nějaké průlezký. Co se týče našeho bytu, jsem spokojená. Byla bych radši, kdyby tam byl koberec, ale chápu, že to není možné. To, že není azylový dům ve městě, ale tady, dá se říct na dědině, mi vyhovuje.“

**„Jak vnímáte pravidla a režim zařízení? Vyhovují vám?“**

„Vyhovují mi, jen mi vadí, že některé jiné maminky některé věci nedělají, někdy nedodržují polední nebo noční klid nebo jejich děti dělají nepořádek ve společenské místnosti a odnášejí to naše děti. To je ale věc mezi námi.“

**„Jak byste to na místě sociálního asistenta řešila?“**

„Já nevím. Vy nemůžete být všude a všechno kontrolovat, to je jasné. Něco si musíme vyřešit mezi sebou. Jinak jsem s domácím řádem a režimem v azyláku spokojená.“

**„Cítíte se tady v azylovém domě bezpečně?“**

„V mé situaci, kdy mám stále problémy s manželem, jsem ráda, že je tady omezený přístup, že se musí zvonit a vy, pokud si nepřejeme, nikoho k nám nepustíte. To mi vyhovuje a myslím si, že od toho to je, aby byly maminky, který to potřebují, chráněny před tím okolím. Cítím se bezpečně i pokud jde o moje citlivé údaje.“

Respondentka 2, 54 let, 1 dítě

**„Víte jaké služby poskytuje tento azylový dům svým klientkám?“**

„O tom, že existují azylové domy, jsem vůbec nevěděla. Dozvěděla jsem se to až na sociálce. Byla jsem se tam zeptat, co mám dělat, protože v rodině, kde jsem bydlela to už nešlo dál. Zpočátku to bylo spíš psychické týrání, že jsme nemohli chodit do kuchyně nebo do koupelny, ale pak mě začal synovec bít a jednou v noci jsem se rozhodla, že to tak dál nejde a se synem jsem utekla. Chvilí jsme bydleli u kamarádčiny maminky a pak jsem pátrala kam jít a paní na sociálce mi řekla tady o tom domě. Byla jsem se tady zeptat a bylo zrovna volné místo, tak mě sem vzali. Byla jsem tak překvapená tou ochotou. A už ten klid tady, protože my jsme tam žili v takové nejistotě, já jsem si zapírala dveře, aby se

*nám tam nikdo nedostal. To mi pomohlo na ty nervy, já jsem se tady tak zklidnila, ne hned, ale za ty dva, tři měsíce. Je tady ubytování a i jiná pomoc. S vyřizováním na úřadech, když něco nevím, poradí mi tady asistentky. Využívám pomoci zaměstnanců, zvláště když něco nevím, přijdu se zeptat a taky mezi ostatníma holkama si poradíme. Už se za to tolik nestydím. Já jsem se hrozně styděla, že jsem takhle dopadla, že jsem se nechala takhle dostat do problémů od rodiny. A pořád to někomu vykládat, mě to bylo trapné. Stydím se za to ale pořád, zvláště že jsem syna do takové situace dostala. Tady mi vyhovuje, že jsem v klidu, nikdo mi nechodí za zadkem a nekontroluje mě. Tady jsem jako ve svém, a že jsou tady stanoveny nějaká pravidla mi nevadí, vyhovují mi. Taky mi vyhovuje, že se tady cítím v bezpečí. Já se necítím v bezpečí venku. Jakmile jdu mimo azylový dům, tak já se pořád dívám kde mě kdo vidí. Jakmile potkám někoho známého od tama, jak jsme bydleli, mě chytne taková panika a bojím se dva dny vyjít z domu. Co se týká služeb, přivítala bych tady nějakou práci nebo činnost. Třeba odpoledne, až uvaříme, tak něco dělat, nějakou drobnou výrobu něčeho, nebo něco podobného. Ale nevím, jestli by to mělo úspěch i u ostatních.“*

**„Jaké problémy si chcete během pobytu v azylovém domě vyřešit, čeho chcete dosáhnout? Myslíte si, že vám v tom tato služba pomáhá?“**

*„Kromě bydlení bych chtěla nějakou práci. Je to ale hrozně těžké. Kdyby mi bylo dvacet, tak bych možná něco našla, ale v mém věku to je těžké. Když někam přijdu, řeknou, že se ozvou a nakonec nic. Snažím se hledat na internetu, ale tam nic vhodného není. Ptám se po známých, kdyby o něčem věděli. Nemyslím si, že by v hledání zaměstnání mohl pomoci azylový dům, možná tím, že mi pomůžou hledat na internetu. Možná mi na pracáku nabídnou nějaký rekvalifikační kurz.“*

**„Jakou pomoc očekáváte od pracovníků zařízení?“**

*„K pracovníkům nic nemám, jsou vždycky ochotni, snaží se nám se vším pomoci a poradit, je vidět že to s náma myslí dobře. Tady ten přístup pracovníků je na tom nevyšším stupni.“*

**„Jak se vám líbí prostředí azylového domu, jeho umístění, vybavení apod.?“**

*„Mě se tady hrozně líbí, prostředí nádherný, ani se mi nebude odtud chtít jít. Klid, ticho, nikdo na nás nekřičí. Co se týká zařízení bytu, tak mi chybí větší mrazák u lednice. Když si uděláme větší nákup, když jsou akce, tak nám to do těch malých nevleze. Taky jízdné je*

*drahé, nemůžeme jezdit nakupovat každý den. Vybavení bytu mi taky vyhovuje, mám tam všechno, co potřebuju. Když mi něco chybí, tak paní sociální asistentka mi to půjčí ze skladu. Blbá je dlažba na dvorku, menší děti tu nemají moc prostotu na hrani. A větší děti by zase mohly mít k dispozici nějaké stolní hry, aby se zabavily. Když si kopou s balonem, je to o strach v blízkosti azylového domu, aby nebyla nějaká ostuda s rozbitým oknem a když jdou na hřiště, vyhání je místní kluci.“*

**„Jak vnímáte pravidla a režim zařízení? Vyhovují vám?“**

*„Pravidla v azylovém domě mi nedělají žádný problém. Jsou udělaný tak, abychom tady mohli fungovat a řešit si problémy v klidu. Nevyhovuje mi jen, že nemůžu jít ven projít se a nechat tady syna, když se mnou nechce jít. Musím požádat jinou maminku, aby ho hlídala a musím to nahlásit. I když jdu ven jen na 10 minut. Jinak mi pravidla vyhovují.“*

**„Cítíte se tady v azylovém domě bezpečně?“**

*„Cítím se tady v úplném bezpečí. Byly doby v těch začátcích, kdy jsem se bála, ale jak jsem se zklidnila a zjistila, jak to tu chodí, mám jistotu, že sem nemůže nikdo přijít a začít mi vyhrožovat. Kdo sem přijde tak psychicky vyčerpaný, určitě mu to prostředí udělá dobře.“*

Respondentka 3, 29 let, 1 dítě

**„Víte jaké služby poskytuje tento azylový dům svým klientkám?“**

*„Ano. Už jsem se se službou azylového domu již setkala. Když to srovnám, tady navíc vedou k samostatnosti, tam za nás spoustu věcí dělali, chodili s námi vyřizovat různé záležitosti. Tady je to lepší, je to tady takové domácí, tam nás bylo hrozně moc, byty tam byly v havarijním stavu. Co se týká poskytovaných služeb v tomto azylovém domě, neměníla bych nic. Vy nám pomůžete, v čem potřebujeme. Problém ale už je pak s tou sociálkou, protože ta nám třeba nezaplatí podnájem a my nejsme schopny z mateřské nebo z dávek našetřit tolik, abychom mohly odejít. Doplatek na bydlení nám dá až po třech měsících a my na celý nájem ty tři měsíce nemáme. V tom vy nám pomoci nemůžete. Jedinou připomínku mám k pořádání volnočasových aktivit pro děti. Mohlo by jich být víc, ale kdyby se zapojilo víc klientek. Mohly bychom se sejít a navrhnout na každý týden nějakou akci.“*

**„Jakou pomoc očekáváte od pracovníků zařízení?“**

„Pracovníci se všichni chovají tak, jak se k nám mají chovat. Někteří jsou až příliš hodní.“

**„Jak se vám líbí prostředí azylového domu, jeho umístění, vybavení apod.?“**

„Nelíbí se mi beton na dvorku, chybí tu hrozně věci pro malé děti – prolézačky, houpačky a podobně. Jinak mi tu chybí sušárna, v zimě se to musí sušit po chodbách a když to suším v bytě, tak se tam nepohnu a spát s mokrým prádlem v bytě nedělá taky moc dobře. V bytě je všechno v pořádku, ale chtělo by to aspoň nějaký poličky, mám moc krámů a nemám je kde uskladnit. V herně jsem taky spokojená, jen mi vadí, že je tam ten počítač a když je tam ještě někdo, tak mi kouká přes rameno, že tam není to soukromí, ale chápu, že je to omezeno prostorem. Taky mi tu chybí kuřárna. Přes léto chodíme kouřit ven, ale v zimě to bude špatné.“

**„Jak vnímáte pravidla a režim zařízení? Vyhovují vám?“**

„Z pravidel mi moc nevyhovuje návštěvní řád a to proto, že s tou návštěvou musíte sedět na chodbě a všichni slyší, co si vykládáte. Podle mě by bylo lepší, kdyby když mi přijde návštěva a je venku škaředě, tak návštěva půjde ke mně do bytu, v klidu si pokecáme. Jo, protože někdy chcete s tím člověkem mluvit o vážných věcech a na chodbě to budou všichni poslouchat. Jinak mi pravidla vyhovují a nezdá se mi, že by mě nějak omezovala, nevdí mi.“

**„Cítíte se tady v azylovém domě bezpečně?“**

„Cítím se tady bezpečně. Je to jako v rodině. Závisí to i na tom, jaká je tady parta. Když dobrá, tak si vyjdeme vstříc, ale nesmí tu být nějaká hádavá matka. S tím se ale nic dělat nedá. Jinak ale jsem ráda, že sem nemůže jít kde kdo, že je to pod kontrolou. O citlivé údaje nemám strach, vím, že pracovníci mají mlčenlivost.“

Respondentka 4, 36 let, 4 děti

**„Víte jaké služby tento azylový dům klientkám nabízí? A co byste během si během pobytu chtěla vyřešit?“**

„Chci, abych měla bydlení, děti aby chodily v pořádku do školy, chci si sehnat práci, ale to bude asi těžké s tolika dětma, dál bych se chtěla osamostatnit a abych měla s dětma klid.“



*Ze služeb tady využívám, že mám střechu nad hlavou, když mám nějaký problém, že mi poradíte a hlavně vím, že mám to zázemí, které jsem potřebovala pro svoje děti. Služby azylového domu mi vyhovují, pomáhají mi řešit moje problémy. Snažím se najít zaměstnání, ale v tom mi azylový dům nepomůže, protože práce není a já ještě nemůžu kvůli dětem na směny. Tady když jsem, tak nemůžu děti nechat samy, musel by mi je někdo hlídat a není kdo. To je tady problém. Na jednosměnném provozu je minimální mzda a to by mi problémy nevyřešilo. “*

**„Jakou pomoc očekáváte od pracovníků zařízení?“**

*„Přístup zaměstnanců je ke mně dobrý, když mám nějaký velký problém, tak přijdu a vy mi pomůžete, malé problémy si řeším sama. Opravdu nemám k zaměstnancům žádné výhrady. “*

**„Jak se vám líbí prostředí azylového domu, jeho umístění, vybavení apod.?“**

*„Prostředí se mi líbí, zvláště že je to tady mimo město. Je tady ticho a klid a to já moc potřebuju. Je to balzám na duši. Děcka můžou chodit do lesa, mají tady víc prostoru a nemusím mít o ně takový strach. Na bytové jednotce se mi líbí, že je to tak dobře uspořádané. Že nemáme sociální zařízení nebo kuchyň společnou, jak to bývá jinde. Kdybych si mohla vymýšlet, tak bych chtěla do kuchyně malý odkládací stoleček, protože linka je malá. Taky bych měla v koupelně raději vanu než sprchový kout, ale to už je takové vymyšlení. Jsem ráda, že mám, to co mám. Je to tady pěkné a jsem spokojená“.*

**„Jak vnímáte pravidla a režim zařízení? Vyhovují vám?“**

*„Na pravidlech bych neměnila nic. Vyhovují mi. Jsem vděčná, že je pod kontrolou, kdo sem chce přijít, když se s návštěvou nechceme setkat, tak ji nepustíte. Každá tady potřebujeme trochu klidu a díky těm pravidlům ho máme. “*

**„Cítíte se tady v azylovém domě bezpečně?“**

*„Bezpečnost je podle mě v pořádku. Cítím se tady bezpečně, protože vím, že kolem desáté hodiny je všude zamčeno, nikdo sem nemůže vlézt a dělat bordel, jak se říká. Moje děti se tu taky cítí hodně bezpečně, vím tady v okolí kam chodí, tak se je nebojím pustit ven. Víam, že pracovníci nesmí o klientkách nikde mluvit, tak se cítím v bezpečí i v této věci. “*

Respondent sociální asistentka 1

**„Jaké jsou nejčastější a nejzávažnější problémy uživatelů?“**

*„Mezi problémy klientek ve většině patří v první řadě bydlení a pak nedostatek financí. A nedostatek financí pak ztěžuje i hledání si následného bydlení. Sociálních bytů je málo a šance na jeho přidělení malá. Na nájemné klientky nemají, doplatek na bydlení dostanou až po třech měsících a do té doby by neměly na celý nájem. A to nemluví o tom, že většina pronajímatelů požaduje několikatisícovou kauci. Tohle je jeden z nejtěžších problémů, které s klientkami řešíme.“*

**„Mají uživatelky snahu své problémy řešit nebo mají tendence spoléhat se na sociální službu?“**

*„Klientky se většinou snaží. Uvědomují si, že jde taky o jejich děti. Ale řekla bych, že je to dost individuální. Záleží na mnoha faktorech. Kolik má klientka dětí, v jakém prostředí vyrostla, na jejich komunikačních schopnostech a taky na jejím psychickém stavu. Mnoho našich klientek dochází k psychologům či psychiatrům, protože těžce zvládají zátěžové situace. Spousta z nich se léčilo ze závislosti. Proto taky pokládám za velmi důležitý faktor naší služby to, že tady mají možnost se zklidnit, mít pocit, že na problémy nejsou samy. Zpočátku jim poskytujeme intenzivnější pomoc, postupně se snažíme o posílení jejich samostatnosti.“*

**„Myslíte si, že jsou služby azylového domu poskytovány kvalitně? Měla byste nějaký námět na zlepšení?“**

*„Myslím že ano. Službu bych neměnila a ani nemám žádný námět k jejímu zlepšení. Snad námět na zamyšlení – jak dosáhnout toho, aby maminky, které k nám přicházejí, měly nějakou možnost sehnat pro svoje děti místo ve školce.“*

Respondent sociální asistentka 2

**„Jaké jsou nejčastější a nejzávažnější problémy uživatelů?“**

*„Největším jejich problémem je, že se nemají na koho obrátit, nemají vazby, rodinu, která by jim pomohla a samozřejmě nejvíc je trápí to, že nemají kde bydlet, nemají peníze na to, aby si nějaké bydlení pořídily a to si myslím, že je pro ně nejdůležitější.“*

**„Mají uživatelky snahu své problémy řešit nebo mají tendence spoléhat se na sociální službu?“**

„Určitě se to snaží řešit. Co se týká bydlení, tak sledují inzeráty, většinou to ztroskotává na tom, že nemají peníze na kauce. Drobnější problémy, dílčí cíle, ty řeší v pohodě. Málokdy se setkávám s tím, že je odmítají nebo se jim nechce je řešit. Za pomoci pracovníků řeší problémy běžného života – vyřizování dávek, vyřizování dokladů, rozvodu, registrace u lékařů, zápisy nebo přehlašování ve škole, školce a podobně. Bydlení a hledání zaměstnání je větší oříšek, tady je můžeme jen motivovat, eventuálně poradit. Přesto ve většině případů i přes veškerou snahu naši i klientčinu se problémy nevyřeší tak jak by bylo žádoucí. Klientka je nucena po skončení doby ubytování hledat další azylový dům. Ve většině případů však vidím, že toto řešení klientka přijímá nerada. Není nic příjemného stěhování do nového cizího prostředí bez známých, děti mění školy, shánění školky, nové běhání po úřadech a život v zařízení, které se přes veškerou snahu přece jen vymyká běžnému bydlení. Zaměstnání je další problém, u matek s více dětmi ještě větší. To ve spojení s tím, že je samoživitelka jistě má vliv na rozhodování potencionálního zaměstnavatele. Většina klientek má pouze základní vzdělání, v lepším případě jsou vyučené. Málokdy si tedy klientka vydělá víc než minimální mzdu. Pokud má více dětí, lehce si spočítá, že když vezme v úvahu náklady na cestu do zaměstnání, náklady na školku, družinu apod., že být zaměstnaná je pro ni nevýhodné. Dostat se z finančních problémů je ale pro klientky klíčem k nezávislosti na sociální službě. Ve snaze vyřešit tuto situaci mnoho klientek se snaží najít partnera, který by jim mohl být oporou. Hledají na seznamkách a sociálních sítích, ve svém okolí. Z mých zkušeností usuzuji, že v ojedinělých případech se to podaří.“

**„Myslíte si, že jsou služby azylového domu poskytovány kvalitně? Měla byste nějaký námět na zlepšení?“**

„Co se týká kvality poskytované služby, myslím si, že je v rámci svých možností poskytována dobře. Já osobně bych přivítala možnost využívat pro klientky potravinové banky, či nějaké půjčky menší finanční částky. Zvláště při příchodu nové klientky je její situace většinou velmi kritická, nemá někdy ani základní potraviny. Také při zpoždění některých sociálních dávek jsou klientky v nezáviděníhodné situaci. Jinak nemám žádné náměty nebo nápady jak ji vylepšit, aby byla poskytována lépe.“

Při prepisu rozhovorů jsem kladené otázky pro lepší přehlednost zjednodušila. Jejich vyznění i obsah zůstal zachován.

### **Analýza získaných dat**

#### **Rozhovory s uživateli:**

##### **Nejzávažnější problémy klientek a pomoc služby při jejich řešení.**

Všechny respondentky uvedly, že během pobytu v azylovém domě chtějí především sehnat následné ubytování. Z rozhovorů vyplynuly problémy, které jim ztěžují nebo brání v samostatném bydlení. Je to především finanční stránka. Klientky nemají dostatek peněz na zaplacení podnájmu, popřípadě ještě kauce. Služba jim prostřednictvím sociálních asistentů pomáhá vyřídit sociální dávky, vyhledávat na internetu a v tisku vhodné objekty k bydlení, v případě potřeby v souvislosti s uplynutím možné délky pobytu pomáhají pracovníci AD klientce s umístěním do jiného azylového domu. Dalším velkým problémem který dvě ze čtyř respondentek uvedly, je hledání zaměstnání. Zde narážejí nejen na nedostatek volných míst, ale i na neochotu zaměstnavatelů přijímat matky samoživitelky, zvláště vyššího věku. Zaměstnanci zde opět pomáhají radou, nasměrováním klientky na firmy u kterých se může ucházet o zaměstnání. Všechny respondentky hodnotí kladně pomoc a podporu, kterou prostřednictvím sociální služby dostávají. Vnímají, že během pobytu zdokonalují své dovednosti v komunikaci, péči o domácnost apod. a to nejen za pomoci sociálních asistentů, ale i vzájemné pomoci v kruhu ostatních klientek. Jako velký přínos služby tři z nich uvádí možnost se zklidnit, zejména na počátku pobytu, kdy přicházejí do azylového domu bezradné, vystresované, ve špatném psychickém stavu. Oceňují zejména uklidňující pocit, že už nejsou na všechno samy, že někomu na nich záleží. Jedna respondentka uvedla, že by uvítala nějakou činnost, drobnou výrobu apod. Ostatní neměli ke službě připomínky, nic by neměnily.

##### **Přístup pracovníků zařízení ke klientkám**

Z rozhovorů vyplynulo, že všechny respondentky dostávají od zaměstnanců to, co potřebují, mají k nim důvěru. Opět se zde objevilo, jakou důležitost kladou klientky na psychickou podporu. Využívají ale i praktickou pomoc pracovníků a jsou spokojeny s jejich přístupem a empatií. Nic by na přístupu pracovníků k nim neměnily.

### **Spokojenost s prostředím azylového domu**

Všechny respondentky projevily spokojenost s umístěním azylového domu, nevdí jim, že do města musí dojíždět. Bytové jednotky a jejich zařízení hodnotily také kladně, zejména jsou rády, že sociální zařízení a kuchyně je součástí bytu. Ve dvou případech by uvítaly více úložného prostoru a větší mrazicí boxy v lednici. Co se týká společných prostor, uvedly dvě respondentky, že by byly rády, kdyby na zahradě azylového domu bylo kromě pískoviště ještě nějaké vyžití pro malé děti – houpačky, prolézačky apod. Další připomínky se víceméně týkaly nedostatečného prostoru v azylovém domě. Jedné respondentce chybí sušárna, návštěvní místnost, kde by bylo soukromí, kužárna a také by chtěla mít více prostoru u stolu s počítačem. S vybavením azylového domu byly všechny respondentky spokojené, jedna by si přála stolní hry pro větší děti. Všechny respondentky uvedly, že připomínky, které mají k prostorám a vybavení azylového domu, nejsou zásadní.

### **Hodnocení pravidel a režimu zařízení**

Při hodnocení pravidel azylového domu jedna respondentka uvedla, že jí nevyhovuje to, že když si na chvíli vyjde sama ven, musí vypsát prohlášení o svěření syna jiné klientce. Jiné respondentkce vadí, že pokud jí přijde návštěva, musí být v prostoru chodby a nemají dostatečné soukromí. Chtěla by, aby byla možnost návštěv na pokojích. Ostatní pravidla a režim zařízení jsou dle klientek vyhovující.

### **Pocit bezpečí**

Všechny respondentky uvedly, že se v zařízení cítí bezpečně. Nemají pocit, že by mohly být zneužity jejich osobní údaje shromážděné během využívání služby.

### **Rozhovory se sociálními asistenty:**

#### **Nejvážnější problémy uživatelék**

Respondenti se shodli na tom, že nejzávažnějším problémem uživatelék je ztráta bydlení a jeho následné hledání. To jim ztěžuje špatná finanční situace a také to, že nemají žádné vazby, rodinu, která by jim chtěla nebo mohla pomoci, nemají se na koho obrátit.

#### **Snaha uživatelék řešit svoji situaci**

Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že uživatelky se až na ojedinělé případy snaží najít vhodné ubytování mimo sociální službu. Jejich aktivita v tomto směru je individuální a tedy i pomoc ze strany asistentů vychází z jejich možností a konkrétní situace. Dílčí, drobné cíle týkající se zvyšování kompetencí ať už komunikačních nebo spojených s péčí o domácnost plní uživatelky téměř bez problémů. Bydlení a hledání zaměstnání je pro ně větším oříškem. Pokud se nepodaří uživatelce zajistit si následné ubytování mimo sociální službu, musí situaci po skončení smlouvy řešit pobytem v jiném azylovém domě. Dle názoru respondentů většina klientek toto řešení nepřijímá ráda. Zvláště s ohledem na svoje děti, které se musí vyrovnat s celkovou změnou prostředí, školy, okruhu kamarádů apod. Hledání zaměstnání ztěžuje nedostatek volných míst, nízká kvalifikace a vzdělání uživatelék, přístup eventuelních zaměstnavatelů k matkám samoživitelkám, nízká minimální mzda. Dle názoru jedné z respondentek se mnoho klientek snaží své problémy řešit hledáním partnera, který by jim byl oporou a poskytl jim i dětem praktickou pomoc.

#### **Názor pracovníků na kvalitu služby**

Podle názoru respondentů je služba azylového domu poskytována v rámci svých možností kvalitně. Jeden z nich dal námět vedení služby k zamyšlení na problémem jak dosáhnout toho, aby naše klientky měly možnost sehnat pro svoje děti místo ve školce. Druhý by přivítal, kdyby služba poskytovala klientkám v případě nutnosti potravinovou pomoc prostřednictvím např. potravinové banky, nebo možnost půjčky nějaké drobné finanční částky klientce k pokrytí nákupu nejnutnějších potřeb.

### Studium spisové dokumentace o klientkách

Studiem spisové dokumentace uživatelek jsem zjistila, že ze šesti současných klientek Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Opatovicích již využily v minulosti služby některého azylového domu čtyři uživatelky.

## 5.4 Vyhodnocení průzkumu

Při srovnávání informací získaných od uživatelek a informací od pracovníků zařízení vyplynula jednotnost v jejich názoru na poskytovanou službu. Havní průzkumná otázka zněla: *„Jak kvalitně jsou služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Opatovice poskytovány v souvislosti s potřebami klientek a jejich závislosti na této službě?“*

Oba okruhy respondentů se shodly na tom, že je služba Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice poskytována kvalitně. Studiem spisové dokumentace uživatelek, které jsou v současné době v tomto azylovém domě, jsem zjistila, že čtyři z šesti již v minulosti vyhledaly pomoc některého jiného azylového domu. Lze z toho vyvodit závislost velké skupiny uživatelek na pomoci této služby. Avšak výzkum též ukázal, že tato závislost není způsobena špatnou kvalitou poskytování služby, ale ovlivňují ji faktory, jež se týkají hlubších a rozsáhlejších problémů naší současné společnosti. Nezaměstnanost, nízká minimální mzda, nedokonalá legislativa, nedostatek sociálních bytů apod. **Lze tedy konstatovat, že služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Opatovice jsou poskytovány kvalitně, zabývají se individuálně potřebami uživatelek. Závislost na službě má však i příčiny, které poskytovatel nemůže ovlivnit.**

Stále je ale nutná snaha, kvalitu udržet, nebo ji ještě zlepšit. K tomu lze využít podněty, které se objevily v rozhovorech. Mě samotnou zaujal názor jedné z klientek, která by

přivítala nějakou pracovní činnost, drobnou výrobu. I když by nešlo o příliš placenou práci, důležitým aspektem by bylo, že by tato činnost podporovala pracovní návyky klientek, edukovala by je ve směru ke smysluplnému využití volného času a podobně. Je to námět k zamyšlení pro poskytovatele, stejně jako návrhy sociálních asistentů týkajících se potravinové banky, řešení akutní finanční nouze klientky drobnou finanční půjčkou či zamyšlení nad možností jednat s městským úřadem o zajištění míst ve školce pro děti klientek azylového domu. Připomínky ze strany uživatelů týkající se malého prostoru (chybí sušárna, kuřárna, návštěvní místnost) se vzhledem k daným prostorovým podmínkám dají řešit jen těžce. Návštěvy na pokojích jsou dle Domácího řádu ve výjimečných případech povolovány, jinak je kladen důraz na to, že azylový dům je zařízení, které má zajišťovat klientkám bezpečí, ochranu a klid, což by se při volném pohybu cizích osob nedařilo. Řešení námětů týkajících se vybavení azylového domu, jako jsou houpačky, prolézačky, stolní hry, více úložných prostorů a podobně, je plně závislé na ekonomických možnostech azylového domu, nebo ochotě případného sponzora.



## ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala kvalitou sociálních služeb určeným lidem bez střechy nad hlavou, konkrétně ženám a matkám s dětmi. Mým cílem bylo provést analýzu služeb poskytovaných Azylovým domem pro ženy a matky v tísní Opatovice, zjistit, jak kvalitně jsou poskytovány, eventuelně navrhnout zlepšení, a to s přihlédnutím k potřebám klientek.

Práce je rozdělena na praktickou a teoretickou část. Teoretická část pojednává o sociálních službách a poskytovatelích těchto služeb. Dále se věnuje sociálnímu vyloučení a bezdomovectví. Závěr teoretické části popisuje azylový dům včetně služeb, které poskytuje.

Praktická část prostřednictvím šesti rozhovorů s uživatelkami a zaměstnanci služby a také prostřednictvím studia dokumentace o uživatelkách rozvíjí teoretickou část a dává odpověď na hlavní průzkumnou otázku: *„Jak kvalitně jsou služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Opatovice poskytovány v souvislosti s potřebami klientek a jejich závislosti na této službě?“*

Uživatelky jsou si vědomy, že se jim poskytovatel snaží v jejich tíživé situaci pomoci všemi prostředky, které má k dispozici. Oceňují zejména pomoc, podporu a pocit bezpečí. Poskytování služby hodnotí jako kvalitní. Některé překážky, s nimiž se uživatelky setkávají, však bývají často takového charakteru, že ne vždy se dá zabránit opakovanému využití této služby.

Výsledek mé práce by mohl přinést nové podněty pro poskytovatele služby. Zejména připomínky uživatelek a zaměstnanců k provozu a službám azylového domu.

Pokud se zamyslím nad stupněm využití sociální pedagogiky v systému sociálních služeb, patří azylové domy pro matky s dětmi na přední příčky. Nestací klientky jen nabádat ke změně. Mnohé z nich vyšly z nepříliš kvalitního sociálního prostředí a chybí jim schopnost zvládat základní kompetence a dovednosti. Hlavním úkolem sociální služby je edukace a vedení uživatelky k samostatnosti. K tomu mezi jiným patří umění orientovat se ve společnosti, komunikační dovednosti, správná výchova dětí, zvládání zátěžových situací, umění vyhledat pomoc apod. Problémů, k jejichž řešení přispívá sociální pedagogika by se našlo v práci s klientkou azylového domu ještě mnoho. Lze tedy konstatovat, že je

sociální pedagogika oborem, bez jehož poznatků se kvalitní poskytování sociální služby azylového domu pro matky neobejde.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Legislativa:

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

### Bibliografie:

3. CULLEY, S., BOND, T.: *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6
4. ČÁMSKÝ, PAVEL, a kol.: *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
5. ČECH, ONDŘEJ; PODHORSKÁ, RENATA, a kol.: *Domácí násilí z pohledu pracovníků v oblasti sociálních služeb*. 1. vyd. České Budějovice: Theia, 2011, ISBN 978-80-904854-0-2.
6. GOLDMANN, RADOSLAV: *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001, 136 s. ISBN 80-244-0350-1.
7. HAVLÍK, M., SKŘIČKOVÁ, Z.: *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007, 112 s. ISBN 978-80-86902-44-9.
8. *Katalog prací ve veřejných službách a správě*. Ostrava: Sagit, [redakční uzávěrka 9.8.2010], ISBN 978-80-7208-819-5.
9. MAREŠ, PETR: *Sociální exkluze a inkluze*. In SIROVÁTKA, T. (ed.) *Sociální exkluze a inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, ISBN 80-210-3455-6.
10. MATOUŠEK, OLDŘICH, a kol.: *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
11. MATOUŠEK, OLDŘICH, a kol.: *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
12. MATOUŠEK, OLDŘICH; KODYMOVÁ, PAVLA; KOLÁČKOVÁ, JANA.: *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
13. MATOUŠEK, OLDŘICH; KODYMOVÁ, PAVLA; KOLÁČKOVÁ, JANA.: *Sociální práce v praxi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0

14. MÚHLPACHR, P.: *Sociální práce*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, ISBN 80-210-3323-1.
15. ONDRUŠOVÁ, ZLATA, a kol.: *Základy sociální práce*. 1. vyd. Brno: MSD, 2009, ISBN 978-80-7392-109-5.
16. PRŮDKOVÁ, TÁŇA; NOVOTNÝ, PŘEMYSL.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, ISBN 978-80-7387-100-0.
17. REKTOŘÍK, J.: *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2007, 309 s., ISBN 978-80-86929-29-3.
18. VÍZDAL, F. : *Základy psychologie*. Brno: IMS, 2009.
19. ZAPLETAL, L. a kol.: *Základní kategorie a pojmy ze společenských věd*. Brno: IMS, 2007.

#### **Elektronické zdroje:**

20. Acorus, občanské sdružení. [online]. [cit. 16.8.2013]. Dostupné z: <http://www.acorus.cz/cz/domaci-nasili/info-o-domacim-nasili.html>
21. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísni Opatovice. [online]. [cit. 20.10.2013]. Dostupné z: <http://www.azylovydumopatovice.estranky.cz/index.php>
22. Bílý kruh bezpečí, o. s. [online]. [cit. 10.9.2013]. Dostupné z: : <http://www.domacinasili.cz/pravni-uprava/prehled-hlavnich-zmen-v-nove-pravni-uprave-institutu-vykazani/> , <http://www.bkb.cz/aktuality/n144-zakon-na-ochranu-pred-domacim-nasilim/>
23. BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. *Kdo drží černého Petra*. 2007, Člověk v tísni, ISBN 978-80-86961-27-9, [online]. [cit. 11.9.2013]. dostupné z: [http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/002\\_cerny\\_petr.pdf](http://www.cvtplzen.cz/images/stories/dokumenty/publikace/002_cerny_petr.pdf)
24. Business center. [online]. [cit. 22.7.2013]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p2309-socialni-vyloucen.aspx>
25. Centrum sociálních služeb Vyškov, o. p. s. [online]. [cit. 20.10. 2013]. Dostupné z: <http://www.css.vys.cz/>
26. DAVIDOVÁ, I., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010, 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4. [online]. [cit. 21.7.2013]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka\\_prirucka.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka_prirucka.pdf)

27. Etický kodex. [online]. [cit. 1.9.2013]. Dostupné z: <http://www.eticky-kodex.cz/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-cr/>
28. Farní charita Náchod. [online.]. [cit. 11.10.2013] Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/osoby-bez-pristresi/dum-na-puli-cesty/popis-sluzby/>
29. Granty VŠERS. [online]. [cit. 10.10.2013]. Dostupné z : <http://granty.vasers.cz/dokument/Zaklady%20standardu%20kvality%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf>
30. HLADKÁ, M. *Přehled legislativy pro neziskové organizace 2009*. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru. [online]. [cit. 30.8.2013]. Dostupné z: [http://cvns.econ.muni.cz/prenos\\_souboru/soubory/web/103-scan67prehled-legislativy-pro-neziskove-organizace-2009.pdf](http://cvns.econ.muni.cz/prenos_souboru/soubory/web/103-scan67prehled-legislativy-pro-neziskove-organizace-2009.pdf)
31. HRADECKÝ, ILJA, a kol.: *Definice a typologie bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007, ISBN 978-80-86451-13-8. [online]. [cit. 5. 10. 2013]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/vz/dtbezdm.pdf>

**Interní materiály AD Opatovice:**

32. Smlouva o poskytnutí sociální služby včetně příloh.
33. Standard kvality sociálních služeb č. 1.
34. Standard kvality sociálních služeb č. 5
35. Standard kvality sociálních služeb č. 9.
36. Standard kvality sociálních služeb č.10.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD Azylový dům