

Azylové domy pro matky s dětmi a jejich poslání

Lucie Martinková

Bakalářská práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Martinková**
Osobní číslo: **H138069**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Azylové domy pro matky s dětmi a jejich poslání**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. 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 a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na sociální rizika současné postmoderní společnosti - rozvodovost, zadluženost, svobodné matky;

- na hledání odpovědi na otázku, z jakých důvodů jsou vyhledávány služby azylového domu;

- na hledání odpovědi na otázku, v jakých oblastech azylové domy pomáhají.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum, který bude zaměřený na poslání azylových domů.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ČÁMSKÝ, P. a kol. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál s.r.o., 2011.

HELUS, Zdeněk. Sociální psychologie pro pedagogy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, Pedagogika (Grada).

MATOUŠEK, Oldřich. Rodina jako instituce a vztahová síť. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3.

MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003.

MOŽNÝ, Ivo. Sociologie rodiny. Vyd. 2., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. Základy sociologie, sv. 8.

Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

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

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Zdeňka Vaňková
Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

4. prosince 2015

Termín odevzdání bakalářské práce:

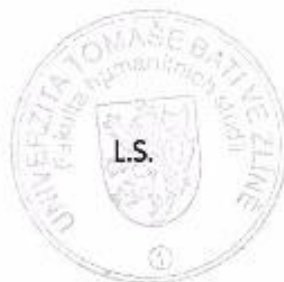
29. dubna 2016

Ve Zlíně dne 4. prosince 2015



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka



doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- 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;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného příměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně

10.4.2016

Maelimóra

podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem „Azylové domy pro matky s dětmi a jejich poslání“ se zabývá problematikou týkající se žen – matek s dětmi, které se ocitly v takové nepříznivé sociální situaci, že musely využít služby azylového domu. První kapitola teoretické části pojednává o problémech, které jsou velmi často příčinou toho, že ženy s dětmi skončí v azylovém domě. Druhá kapitola vymezuje obecně sociální služby a její základní druhy, standardy kvality sociálních služeb a azylové domy. Kapitola třetí, která je zaměřena na jeden konkrétní azylový dům pro matky s dětmi, nám názorně přibližuje základní činnost a poslání těchto azylových domů. V praktické části je vymezen výzkumný problém a metodologie výzkumu. Byl proveden kvalitativní výzkum, který byl realizován formou rozhovorů s klientkami vybraného azylového domu pro matky s dětmi v Jihomoravském kraji. Závěrečná část je věnována vyhodnocení výzkumu a shrnutí výsledků kvalitativního výzkumu.

Klíčová slova: azylový dům, sociální služba, rodinné problémy

ABSTRACT

The bachelor's thesis entitled "Asylum Houses for mothers with children and their role" concentrates on the problems related to women – mothers with children – who found themselves in such an unfavourable social situation that they had to use the services of a shelter. The first theoretical chapter deals with the problems that are very often the reason why women with children end up in asylum house. The second chapter defines general social services and their basic types, quality standards of social services and asylum houses. The third chapter, which focuses on one particular asylum house for mothers with children, vividly describes basic operations and the mission of these asylum houses. The research problem and research methodology are defined in the practical part. A qualitative research was performed – based on interviews with the clients of a selected asylum house for mothers with children in South Moravian Region. The final part is devoted to the evaluation of the research and a summary of the results of the qualitative research.

Keywords: asylum house, social services, family problems

Děkuji tímto vedoucí práce PhDr. Mgr. et Mgr. Zdeňce Vaňkové za vedení práce a odborné rady. A také bych chtěla poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytovala po celou dobu mého studia.

Lucie Martinková

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

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 PROBLÉMY RODIN V POSTMODERNÍ SPOLEČNOSTI	11
1.1 NEZAMĚSTNANOST.....	12
1.2 ZADLUŽENOST.....	14
1.3 DOMÁCÍ NÁSILÍ	16
1.4 ROZVODOVOST.....	18
1.5 SVOBODNÉ MATKY - SAMOŽIVITELKY	19
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	22
2.1 STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
2.2 AZYLOVÉ DOMY	26
3 LÁVKA - AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI	30
3.1 POSLÁNÍ, CÍLOVÁ SKUPINA A CÍLE AD LÁVKA	31
3.2 ZÁSADY AZYLOVÉHO DOMU LÁVKA	32
3.3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU.....	34
3.4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	38
4.1 CÍL VÝZKUMU A POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU	38
4.2 METODA VÝZKUMU.....	39
4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT	39
4.4 VÝZKUMNÝ VZOREK	40
4.5 TECHNIKA ANALYZOVÁNÍ DAT	43
5 PRŮBĚH VÝZKUMU	44
5.1 ROZHOVORY S KLIENTKAMI AZYLOVÉHO DOMU.....	44
6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	51
6.1 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	51
6.2 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	55
ZÁVĚR	58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	64
SEZNAM TABULEK	65
SEZNAM PŘÍLOH	66

ÚVOD

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku týkající se žen, které se společně se svými dětmi ocitly v nepříznivé sociální situaci, která je spojená se ztrátou bydlení, a které využily služeb azylového domu. Tato problematika je aktuální a velice závažná, a proto by se odborníci měli tomuto tématu více věnovat. Zároveň také veřejnost by měla být více informována o dané problematice. Z důvodu aktuálnosti a potřeby azylových domů pro matky s dětmi jsem se rozhodla právě pro toto téma.

Téma je to velice ožehavé, zvláště pro rodiče malých dětí, ale také pro studenty sociální pedagogiky a osoby pracující v sociální sféře. Problém se ztrátou bydlení může potkat kohokoliv z nás. V dnešní době, kdy skoro nikdo nemá jistou práci a stále více lidí se zadlužuje, stačí málo a člověk přijde o bydlení. Taková situace je těžká pro každého, zvláště pro maminky s malými dětmi. Pro spoustu lidí je samozřejmostí, že rodina si v takových případech má pomáhat. Ne všude to tak ale doopravdy funguje. Jsou rodiny, které spolu nemají dobré vztahy, nevidají se, nepomáhají si. Když člověk pochází právě z takové nefungující rodiny nebo dokonce nemá žádnou rodinu, a nemá na koho se obrátit v takové tíživé situaci, jediné co mu zbývá, je obrátit se na organizaci poskytující pomoc lidem v nouzi. Je smutné, že jsou rodiny, které se otočí zády ke svým blízkým v situaci, kdy tu pomoc nejvíce potřebují. Naštěstí právě pro takové lidi existují azylové domy a podobná zařízení sociální pomoci, na které se mohou obrátit.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. Na úvod první kapitoly je zmíněná rodina jako základní článek společnosti, ale také jako základní kámen sociální nerovnosti. Jednotlivé podkapitoly pojednávají o problémech rodin v současné společnosti. Mezi tyto závažné problémy patří nezaměstnanost, zadluženost, domácí násilí, rozvodovost a posledním, v dnešní době častým, jevem jsou svobodné matky - matky samoživitelky, které pečují o své děti bez partnera. Druhá kapitola je věnována sociálním službám, základním druhům sociálních služeb a seznámení se standardy kvality poskytovaných sociálních služeb. Druhou kapitolu uzavírají azylové domy obecně a je zde popsána základní činnost azylových domů podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. Kapitola třetí popisuje jeden konkrétní azylový dům pro matky s dětmi. Přibližuje nám poslání, cíl a činnost tohoto azylového domu, díky čemuž jsme lépe seznámeni s tím, jak tato zařízení fungují a jak to v nich chodí.

Část praktická je věnována kvalitativnímu výzkumu, který byl uskutečněn pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klientkami vybraného azylového domu pro matky

s dětmi v Jihomoravském kraji. Je zde popsána také technika sběru dat, technika analyzování dat. Rozhovory byly uskutečněny se souhlasem klientek daného azylového domu a byly nahrávány, aby získaná data mohla být dále zpracována. Cílem výzkumu bylo „Zjistit příčiny, vedoucí k pobytu v azylovém domě, a názory klientek na smysl této služby“. Závěrečná část práce obsahuje analýzu získaných dat metodou otevřeného kódování, jejich interpretaci a shrnutí výsledků výzkumu a závěr celé práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PROBLÉMY RODIN V POSTMODERNÍ SPOLEČNOSTI

„Všechny šťastné rodiny jsou si navzájem podobné, každá nešťastná rodina je nešťastná svým způsobem.“ Lev Nikolajevič Tolstoj

Rodina je nepostradatelná a těžko nahraditelná instituce, předávají se v ní hodnoty z generace na generaci a funguje jako nejvýznamnější socializační činitel. (Kraus, 2008)

Matoušek (2003) říká, že model rodiny tvořené rodiči, jejich dětmi a případně prarodiči, se pyšní mimořádnou stabilitou v celém vývoji lidstva a že v podstatě neexistuje společnost, která by nebrala rodinu jako svůj základní článek. Podle Možného (2006) je rodina univerzální lidskou institucí, ale zároveň je rodina také základním kamenem sociální nerovnosti. Sociální nerovnost se projevuje v reprodukčním chování, v rozdílném způsobu výchovy a péče o děti i v hodnotách kulturních a sociálních.

Matoušek uvádí několik typů rodin podle různých kritérií. Rodina, do které se člověk narodí, se nazývá orientační. Rodina, kterou člověk založí sňatkem nebo tím, že má děti je rodina prokreační. Podle toho kolik generací je zahrnuto do rodiny, ji dělí na nukleární, ta zahrnuje rodiče a děti a rozšířenou, která zahrnuje více generací než zmíněné dvě. (Matoušek, 2008)

Rodina odjakživa splňovala řadu různých funkcí, od plození a výchovy dětí až po funkce vzdělávací, zaopatřovací a pečovatelskou. Během vývoje společnosti prošla i rodina řadou změn. Matoušek uvádí, že ve vyspělých zemích západního světa se v rodinném chování od 60. let 20. století objevují trendy, mezi které patří klesající počet dětí v rodině a zvyšující se věk uzavření prvního sňatku. Zvyšuje se také počet rozvodů vzhledem k počtu sňatků a nesezdaných soužití, zvyšuje se množství matek vychovávajících dítě bez manžela i množství rodin bezdětných dobrovolně. Zároveň roste počet lidí, kteří žijí v dalších netradičních formách rodiny. (Matoušek, 2008)

Také Ivo Možný (2002) uvádí, že s modernizací rodiny se rozmohl i vzestup rozvodovosti a pokles porodnosti, na počátku třicátých let minulého století klesla celková porodnost poprvé na jednu ženu pod dvě děti – to znamená, že se u nás narodilo poprvé méně dětí, než bylo dospělých v generaci jejich rodičů. Na konci čtyřicátých let nastal baby-boom, poté zase propad a tak se to ještě opakovalo několikrát. Se změnou režimu dívky začaly odkládat mateřství na pozdější věk, než bylo dříve zvyklé. Vznikají tzv. subkultury, pro které je normální nemít děti žádné. Další subkulturou je taková skupina, která rodí dětí víc než je běžné, ale často bez pevných svazků k jednomu otci. Podstatnou část narozených dětí, tvoří děti neprovdaných matek, které přesto žijí v normálně fungující

domácnosti s otcem. A i přes to, že vzrůstá počet bezdětných párů, je stále velká skupina lidí, která považuje založení šťastné rodiny (tedy tatínek, maminka a děti) za základ kvality svého života.

„Člověk prý vynalezl rodinu, když zjistil, že nikomu se nedá věřit. Je to už velmi dávno, ale od té doby nikdo nic lepšího nevymyslel – ani postmoderní doba ne. Rodina je ideální krabičkou poslední záchrany, když přijdou těžké časy.“ (Možný, 2002, s. 25)

Rodiny v postmoderní společnosti jsou ohroženy spoustou sociálních rizik. Současné rodiny trápí vyšší rozvodovost a velký nárůst jednorodičovských rodin. Dalším vyskytujícím se problémem je domácí násilí. Problém, který existoval i v minulosti, ale až nyní se o něm veřejně diskutuje. Fenomémem současné doby je také nezaměstnanost, úplná chudoba, sociální vyloučení a další problémy. (Soukupová, 2010)

Všechny tyto problémy mohou vést k takové situaci, kdy je téměř nutné využít sociální pomoci. Sociální pomoc (sociální péče) je třetím pilířem patřícím do systému sociálního zabezpečení v České Republice (dále jen ČR). Sociální pomoc můžeme definovat jako pomoc, která je poskytována státem nebo jiným subjektem, osobám, které se nacházejí ve stavu nouze. Tato pomoc je poskytována za účelem uspokojení jejich potřeb v nezbytném rozsahu. Úkolem je zabezpečení základních životních potřeb osobám v situaci, kdy mají absolutní nedostatek hmotných prostředků a jsou v situaci, kdy nejsou samy schopny zabezpečovat tyto své základní potřeby, a to ani s pomocí jejich rodiny. Sociální pomoc je orientována na osoby sociálně potřebné, respektive v hmotné nouzi. Takovými osobami mohou být např. dlouhodobě nezaměstnaní, senioři, zdravotně postižení, standardní i rozvrácené rodiny s nezaopatřenými dětmi nebo osoby sociálně dezintegrované. (Šimák, 2013, s. 326 - 364)

V následujících podkapitolách se budeme blíže věnovat jednotlivým sociálním rizikům, která ohrožují fungování rodin, a jejichž důsledkem mohou být ženy s dětmi „nuceny“ využít služby azylového domu.

1.1 Nezaměstnanost

Nezaměstnanost patří v ČR k aktuálním sociálním problémům. Před rokem 1989 nikoho nenapadlo, že to bude v budoucnu takový problém, protože v té době měli všichni občané podle zákona povinnost pracovat. Tehdy takový problém lidé neznali. (Soukupová, 2010)

Placená práce je v dnešní době velice důležitá. Avšak objevila se skupina lidí, kteří vědí, že nemohou nabídnout na pracovním trhu tolik, aby získali pořádnou trvalou práci.

Mění se povaha placené práce a důsledkem je, že stále více lidí nemá šanci se v nějakém povolání prosadit. Zvyšují se nároky na pracovníky a přibývá lidí, kteří na to nemají. Stále zůstávají i mnohé jednoduché práce, ale již se tato povolání neprolínají s osobností člověka tak jako dřív. Dnes nejsou nazýváni pan pekař, ani truhlář, většinou jsou to dělníci pracující u automatizované linky. Povolání, kterých si dříve lidé vážili, jsou dnes brána jako podřadná, protože spoustu práce již dokážou udělat stroje. Na trhu práce byla otrěsena i střední vrstva. Ani lidé vystudovaní a s dlouholetou praxí, např. manažeři, nemají jistotu stabilní práce. Velké podniky se zbavují manažerů a ti se třeba i ve středním věku ocitají bez práce. Žádné povolání už nemá své jisté. (Možný, 2002)

Práce je nevyhnutelnou součástí pro zachování a rozvíjení lidstva, protože zaměstnání je důležitým zdrojem obživy pro většinu občanů a rodin. Ztráta zaměstnání přináší člověku mimo jiné i pokles životní úrovně. (Loukota, 2013, s. 426)

Co to je nezaměstnanost? Encyclopaedia Britannica uvádí, že aby člověk byl brán jako nezaměstnaný, musí být aktivní pracovní silou a musí si odměňovanou práci aktivně hledat. (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013)

Další podobnou definici nezaměstnanosti najdeme i u Matouška (2008, s. 116) který ji popisuje jako „stav, ve kterém člověk schopný práce a ochotný pracovat nemá placené zaměstnání“.

Jestliže existují způsobilí pracovníci ochotní pracovat při existující úrovni mezd, ale nemohou práci najít, dochází z hlediska ekonomického k tzv. nedobrovolné nezaměstnanosti. V moderní společnosti je nezaměstnanost ústředním problémem. Když je nezaměstnanost vysoká, důchody lidí jsou nízké; v takových etapách ekonomické problémy ovlivňují také emoce lidí a rodinný život. (Loukota, 2013, s. 425)

Podle Mareše je rozdíl mezi tím, kdo je nezaměstnaný a kdo jen nepracuje. Odděluje práci konanou pro vlastní potěšení nebo v domácnosti od zaměstnání, kde je práce prováděna na základě smlouvy a zahrnuje materiální odměnu za její výkon. (Mareš, 1994)

Nezaměstnanost je spojena s krátkodobým nebo dlouhodobým stresem, který v případě, že není zvládnutý, podstatně škodí duševnímu i fyzickému zdraví. Negativní důsledky opakovaného neúspěchu při hledání práce dopadají ne jen na osobní život jedince, ale také na jeho zdraví a rodinu. Z opakovaného neúspěchu při hledání práce se stupňuje stres z finančního napětí. Byl prokázán také negativní vliv nezaměstnaného jedince na rodinu. Rodinné soužití je téměř vždy ovlivněno ztrátou zaměstnání a následnou

nezaměstnaností. Obtížná situace a problémy z ní vyplývající se přenášejí i na zaměstnaného partnera a samozřejmě i na děti. (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013)

„Při hledání důsledků nezaměstnanosti pro život člověka je nutno vidět nejen jeho osobní odezvu na situaci, v které se ocitl, ale i odezvu jeho rodiny, jeho domácnosti jako celku, která má své priority, své zdroje, své normy a požadavky na jednotlivé členy.“ (Mareš, 1994, s. 67)

Nezaměstnanost představuje finanční potíže, obzvlášť v případě, že nezaměstnaným se stane živitel rodiny. Nezaměstnaný ztrácí osobní kontakty v zaměstnání, dostává se do sociální izolace. (Loukota, 2013, s. 424 - 447)

Mezi rizikové skupiny nezaměstnaných patří mimo jiné ženy, jejichž nepříznivé postavení na trhu práce je způsobeno tím, že mužská pracovní síla je upřednostňována zaměstnavateli z několika důvodů, mezi které patří i to, že muži nejsou zatíženi starostmi o domácnost tak jako ženy. Přednost je dána vícesměnným provozům a málo se vytvářejí pracovní místa se zkrácenou pracovní dobou, která by byla vhodná pro spoustu matek. Matky s malými dětmi mívají časté absence, jejichž následkem bývá často negativní hodnocení a neochota zaměstnavatelů je přijímat. Ekonomicky ohrožené jsou tak hlavně rodiny neúplné, pro které nezaměstnanost znamená obtížnou sociální i životní situaci. Nezaměstnanost žen je považována za závažný celosvětový problém, protože není vůbec snadné skloubit pracovní a mateřské povinnosti. V mnoha vyspělých zemích je tento problém řešen nabídkou zkrácených pracovních úvazků, zaváděním pružné pracovní doby a dostupností péče o dítě. (Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013)

Problém nezaměstnanosti tedy zcela jistě v mnoha případech souvisí s tím, že spousta matek s dětmi hledá útočiště v azylovém domě. Nízké finanční příjmy, které jsou důsledkem nezaměstnanosti, mohou souviset i s dalšími problémy, které řeší rodiny s dětmi.

1.2 Zadluženost

V dnešní společnosti je člověk na každém kroku obklopen reklamami na spoustu moderních věcí a vymožeností. Vzápětí za nimi, jsou nám skrz další reklamní spoty nabízeny různé úvěry a půjčky. Ty jsou lidem, možná lze říci, až vnucovány. Problém je také v tom, že většinová populace žije konzumním stylem života. V souvislosti se všemi různými půjčkami a úvěry také roste zadluženost domácností. Problém nastává tehdy, když lidé nejsou schopni splácet a dostávají se tak do dluhové pasti.

Největší část půjček však tvoří půjčky na bydlení, tzv. hypotéky. Loňský rok, tedy rok 2015, specialisté považují z hlediska hypotečního trhu za rekordní. V roce 2015 bylo uzavřeno 104 639 hypotečních úvěrů. Banky rozpůjčovaly lidem téměř 200 miliard korun. Finanční specialisté se přiklánějí k tomu, že to způsobily extrémně nízké úrokové sazby, díky kterým si lidé začali plnit sny o vlastním bydlení. (Gepard finance [online])

Každoročně opakujícím se zadlužením domácností jsou půjčky na vánoční dárky. Každý rok si půjčky na dárky bere více než milion lidí. Podle průzkumů agentury AISA je průměrná výše vánočního zadlužení 7 869Kč. Podle manažerky bankovních služeb Dagmar Prajzlerové je problém v tom, že lidé, kteří nedosáhnou na půjčku od banky z důvodu nedostatečného příjmu nebo záznamu v registru dlužníků, si půjčí u nebankovní společnosti a jsou pak nuceni splácet daleko vyšší náklady za půjčení peněz. Na pozoru by ale měli lidé být před tzv. lichváři. Nebankovní instituce, které poskytnou půjčku na základě toho, že se jim klient zaručí za půjčku hmotným majetkem. Lidé tak zastaví svoje domy, auta nebo pozemky. A v mnoha případech, když nejsou schopni dodržet splátku, přichází o majetek a často i o střechu nad hlavou. (Tácha, 2015)

Kvůli nesplácení dluhů se lidé často dostávají do exekuce. Exekutor poté, co je exekuce zapsána do rejstříku zahájených exekucí, rozhodne, jakým způsobem bude provedena exekuce a poté vydá nebo zruší exekuční příkaz ohledně majetku, který má být postižen exekucí. Exekuci lze provést způsoby uvedenými v zákoně. Například exekuce srážkami ze mzdy a jiných příjmů, příkázáním pohledávky, prodejem movitých i nemovitých věcí nebo exekuce příkládající jinou povinnost než zaplacení peněžité částky, kterou lze provést vyklizením, odebráním věci nebo třeba rozdělením společné věci. Také mohou být prodány zastavené věci movité i nemovité. (Zákon č. 120/2001 Sb.)

Lidem, kteří se ocitli v dluhové pasti, nabízí pomoc organizace Člověk v tísni. Organizace, která pomáhá klientům kontaktovat věřitele, domlouvat jim splátkové kalendáře nebo hledá jiná řešení, která by tyto klienty postupně vyvedla z dluhové pasti. Kromě řešení dluhů tato organizace také pomáhá rodinám i jednotlivcům při shánění vhodného bydlení, práce, v péči o děti a při řešení zdravotních problémů. Organizace spolupracuje také s dalšími institucemi a organizacemi, které mohou klientovi pomoci. Často například spolupracují s oddělením sociálně právní ochrany dětí. (Člověk v tísni [online])

Lidé by si měli uvědomit, jestli peníze, které si půjčují, skutečně potřebují. V první řadě by člověk měl zvážit, zda věci, na které si chce půjčit, jsou nezbytné nebo jestli se bez

nich obejde. Také si musí uvědomit jaké má možnosti a jestli je vůbec schopen splácet. V případě, že jde o věc skutečně potřebnou a nezbyvá jiné řešení, než je půjčka, musí zvážit, o jak velkou půjčku půjde a kde si ji vezme, aby byl schopen ji splácet a nepodstupoval tak zbytečně velké riziko, že přijde o střechu nad hlavou a skončí „na ulici“.

1.3 Domácí násilí

Závažným problémem, kvůli kterému opouštějí matky s dětmi své partnery, a následně hledají útočiště pro sebe a své děti v azylových domech, je domácí násilí. Domácí násilí může být páčáno ze strany muže, ale jsou i případy kdy k násilí dochází ze strany ženy. Tato práce se věnuje azylovým domům pro matky s dětmi, proto se zaměřuje na první variantu, kdy muž páčá násilí na své ženě nebo partnerce, případně na svých dětech.

Matoušek definuje domácí násilí jako násilné chování mezi dospělými členy domácnosti nebo mezi osobami, majícími společné děti. Násilné chování je motivováno buď vynucováním něčeho, nebo může být i odplatou. Paradoxně může být i odplatou na jiné osobě, než která způsobila křivdu osobě páčající násilí. V každém případě, je toto násilí důsledkem frustrace některé potřeby násilníka. Matoušek uvádí, že domácího násilí se dopouštějí osoby, mající k němu konstituční sklony, nebo osoby, které zažily násilné chování v původní rodině. (Matoušek, 2008)

Domácí násilí obecně zahrnuje všechny druhy násilí fyzického, sexuálního, psychického a ekonomického. Charakteristické pro domácí násilí je opakování, dlouhodobost a zvyšování intenzity. Kterýkoli člen rodiny se může stát obětí nebo pachatelem násilného chování, ale nejčastěji se obětmi stávají ženy a děti. (Marvánová-Vargová, Pokorná, Toufarová, 2008)

Domácí násilí se téměř vždy odehrává za zavřenými dveřmi, a tak se hodně často stává, že k odhalení domácího násilí dochází až třeba i po několikaletém trvání. Můžeme mít mezi svými známými třeba kamarádku, která je doma svým mužem ponižována a týrána, ale my o tom nemáme nejmenší tušení, protože navenek vypadají jako nejšťastnější pár pod sluncem a zdá se, že je u nich vše v nejlepším pořádku. Žena většinou má strach cokoliv udělat, protože se svého muže bojí. Násilné chování se může vyskytnout v kterékoliv společenské i sociální vrstvě. Může se objevit u dlouholetých vztahů, stejně tak jako u vztahů, které jsou teprve na počátku. (Buskotte, 2008)

Jedno známé přísloví říká „Když ptáčka lapají, pěkně mu zpívají“. Možná by se to dalo přirovnat k tomu, jak se násilí na ženách v partnerském vztahu vyvíjí. Žena si pro

vztah nevybírám násilníka. Muži se na počátku vztahu s ženou většinou snaží vše odůvodňovat ve svůj prospěch. Například to, že ženu kontrolují, musí vědět kde je a s kým je, musí být neustále s ní, muži odůvodňují tím, že ženu milují. Teprve později se ke kontrole přidává zastrašování a ponižování ženy. A často přibývá i fyzické násilí, které bývá spojeno s omezováním sociálních kontaktů ženy s vnějším světem, někdy se zákazem vlastního výděleku ženy a s vynucováním sexuálního styku. Podle studií OSN se každá desátá žena stává obětí násilí páchaného partnerem. (Gjuričová, Kocourková, Koutek, 2000)

Ševčík, Špatenková a kol. (2011) uvádí, že domácí násilí má ve všech formách společný cíl, kterým je získat moc a udržet si plnou kontrolu nad druhým.

Ženy, jako oběti domácího násilí, ztrácejí sebevědomí a narůstá u nich strach. Důsledkem bývají i deprese, bezmoc, stud a v neposlední řadě také zhoršený zdravotní stav a riziko sebevražedného chování. Násilím jsou traumatizovány i děti, je ohrožen jejich budoucí vývoj. (Gjuričová, Kocourková, Koutek, 2000)

Ať už jsou děti přímou nebo nepřímou obětí domácího násilí, vždy to na ně bude mít negativní dopad. Tyto děti žijí ve stresu a strachu, zažívají pocit bezmoci, mají poruchy chování, problémy ve škole, mohou mít i psychické poruchy, poruchy spánku a sníženou sebeúctu. Děti jako oběti domácího násilí také mohou mít sebevražedné úmysly. Je zde také riziko přenosu vzorců chování, kdy děti převzou problematické vzorce chování dospělých a naučí se toto chování považovat za přijatelné. Hrozí zde riziko, že tyto děti v dospělosti mohou „převzít štafetu“ a stát se násilníky nebo oběťmi domácího násilí.

Jak vidíme, situace obětí domácího násilí je velmi obtížná. Oběti mají velice malou, respektive žádnou šanci vyřešit problém sami vlastními silami. Tyto osoby potřebují pomoc zvenčí. V ČR je od roku 2007 účinný zákon č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím. Zákon na ochranu před domácím násilím zahrnuje tři pilíře ochrany, mezi které patří Policie ČR, intervenční centra a soud. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011)

Služby azylových domů, mohou využít lidé například tehdy, když se necítí ve svém domě v bezpečí a není jiná možnost pomoci od rodiny nebo přátel, nebo nechtějí pomoc od rodiny nebo jiných známých přijmout. Azylové domy nabízejí ochranu, jistotu a podporu v těžké životní situaci. V azylových domech pro matky s dětmi má každá matka s dítětem (dětmi) přidělen svůj pokoj (nebo apartmá), kde mají svoje soukromí. Zde si mohou ženy odpočinout a nabrat síly, aby mohly začít zase normálně žít. (Buskotte, 2008)

1.4 Rozvodovost

Manželství nekončí jen tak přes noc. Rozvod bývá konečným důsledkem roků života ve vztahu nespokojeném a konfliktním. K rozvodu dochází z různých důvodů. Může k němu dojít proto, že se k sobě partneři nehodili již od prvopočátku nebo proto, že každý z partnerů dozrál do jiného stádia. K rozvodu může také dojít tehdy, když do vztahu přichází zátěž spojená se zaměstnáním, stárnutím nebo s příchodem dítěte (dětí) a péčí o ně, a vztah partnerů nebyl natolik pružný, aby tuto zátěž zvládl. (Everett, Everettová, 2000)

Rozvod je formálně právní ukončení manželství. Proběhne rozvodové řízení a do děje, který se předtím týkal jen rodinného života, vstupují úřední instituce. (Matějček, Dytrych, 1994)

Everett, Everettová (2000) uvádí čtyři základní principy rozvodu – rozvod je výsledkem několikaletého nespokojeného života, obvykle odejde jeden z manželů a druhý je opuštěn, zůstat spolu jen kvůli dětem nic neřeší a posledním principem je, že stejná zátěž jako je smrt rodičů a dětí je také rozvod.

V době rozvodu se neodmyslitelně řeší výchova dětí, pokud ve vztahu nějaké jsou. Všeobecně je známé, že rozvod na děti působí negativně, ale Heather Smith (2004) uvádí, že tyto negativní důsledky lze zpochybnit. V určité míře je vše závislé na kvalitě vztahu rodičů po rozvodu. Jestliže jsou rodiče schopni odložit svůj hněv stranou a potřeby dětí pro ně jsou na prvním místě, mohou tím přispět k tomu, aby děti byly v duševní pohodě.

Kromě výchovy dětí se při rozvodu řeší také majetkové a finanční problémy, rozdělení majetku, účtů i dluhů a finanční odpovědnost po rozvodu. Při rozdělování finančního jmění se vše sečte, a buď se to rozdělí na poloviny, nebo se vyjednává dál. To stejné se týká dělení dluhů. Projednávání těchto záležitostí bývá náročné a únavné, zvláště jestliže se manželé nejsou schopni domluvit. (Everett, Everettová, 2000)

Po rozvodu ve většině případů zůstávají děti v péči matky. Na osamělé matce tak zůstává odpovědnost za rodinu, většinou musí vyjít s méně penězi. V některých případech také dochází k tomu, že se matka s dětmi musí vystěhovat z dosavadního domova, musí si hledat práci a poprvé ve svém životě musí řešit věci, které předtím neřešila ona, ale manžel, například účty, daně, údržba auta. V některých případech se mohou osamělé matky s dětmi ocitnout na pokraji chudoby. V případech, kdy nemohou nalézt práci na plný úvazek a nemají ani žádné finanční rezervy, například když při sečtení společných financí a dluhů nezbylo nic k rozdělení a vytvoření finanční jistoty. (Smith, 2004)

Zde je patrné, že část žen po rozvodu, ať už k němu došlo z jakéhokoli důvodu, může tvořit další skupinu matek s dětmi, které se dostaly do situace, kdy je pro ně azylový dům možností, jak vše překonat a naučit se žít dál bez manžela.

1.5 Svobodné matky - samoživitelky

S demografickými změnami souvisí změna struktury rodin. Jak je zmíněno na začátku kapitoly, zvyšuje se podíl rodin s jedním rodičem – tzv. jednorodičovských. Většinou takové jednorodičovské rodiny vznikají na základě rozvodu, rozchodu, ovdověním, adopcí dítěte jednou osobou nebo narozením dítěte mimo manželský svazek. (Mendelová, 2014)

Již sčítání lidu v roce 2001 ukázalo, že téměř 20% všech rodin je vedeno pouze jedním rodičem. Ve většině případů je pečujícím rodičem žena. (Hasmanová Marhánková, 2011)

Podle dat SILC za rok 2013 bylo v ČR odhadem 165,4 tisíce domácností, ve kterých jeden rodič živí jedno nebo více dětí, bez pomoci jiného dospělého v domácnosti. Což znamená, že zhruba každá sedmá domácnost s dětmi je vedena pouze jedním z rodičů, v naprosté většině jde o ženy. (Dubská, 2015)

V roce 2015 se v Jihomoravském kraji živě narodilo 12 771 dětí. Mimo manželství se za 12 měsíců roku 2015 narodilo 5 501 dětí, což je 43,1 % z živě narozených dětí. Zde vidíme, že počet narozených dětí mimo manželství je vysoký. Nevíme ale, kolik neprovdaných žen žije s partnerem a kolik bez partnera. (Český statistický úřad [online])

Svobodná matka v původním slova smyslu, jako osaměle žijící rodič, může být žena, která se dobrovolně rozhodla přivést na svět dítě, které bude vychovávat převážně sama, bez účasti nebo s minimální účastí otce dítěte. Nebo žena, kterou muž opustil v době těhotenství. Za svobodnou matku ale není považována žena, která přivedla na svět dítě jako neprovdaná, ale žije ve společné domácnosti s otcem dítěte či jiným mužem. (Rodička [online])

K nejčastějším důvodům, kvůli kterým se stane matka samoživitelkou, patří rozvod nebo rozpad partnerství. Dále jsou to samoživitelky, které přivedly na svět dítě mimo manželství. A menší procento matek se stává samoživitelkami v důsledku úmrtí partnera čili ovdovění. Samoživitelství je doprovázeno specifickými dopady na životy daných žen a jejich dětí. (Hasmanová Marhánková, 2011)

Podle Zákoníku práce (2006) se osamělými rodiči, rozumějí: „*neprovdané, ovdovělé nebo rozvedené ženy, svobodní, ovdovělí nebo rozvedení muži a ženy i muži osamělí z jiných vážných důvodů, nežijí-li s druhem, popřípadě s družkou nebo s partnerem.*“

Otázka sladění pracovního a soukromého života u matek samoživitelek je často složitější než v rodinách se dvěma rodiči. Při výběru práce se zaměřují tyto matky většinou tak, aby měly stabilní plat a pracovní dobu. Často pracují v zaměstnáních fyzicky i časově méně náročných, což je zároveň spojeno s nižším platem a menší atraktivitou dané pracovní pozice. Samoživitelky se tak dostávají do „*bludného kruhu*“ při sladění obou daných sfér. V případě, že najdou místo s vyhovující pracovní dobou, aby měly čas i na péči o dítě, většinou nemají dostatečný příjem a tak jsou nuceny hledat další možnosti přivýdělku, aby zajistily potřebné finance pro domácnost. (Pfeiferová, 2010, cit. podle Hasmanová Marhánková, 2011, s. 7)

Na trhu práce v ČR jsou ženy stále vnímány jako riziková skupina pracujících. Ženy obvykle zůstávají s dětmi na rodičovské dovolené a zajišťují většinu péče o děti, proto nejsou pro některé pracovní pozice vhodnými kandidátkami. Ženy jsou tímto postaveny na horší pozici na trhu práce a to jak z hlediska možnosti nalézt vhodné zaměstnání, tak z hlediska finančního ohodnocení. Zaměstnavatelé, v rozporu se zákoníkem práce, dávají přednost mužům nebo ženám s odrostlými dětmi, kde jim nehrozí potencionální absence z důvodu nemoci dětí. Přítomnost malých dětí hodnotí zaměstnavatelé jako rizikový faktor. U žen, které jsou s dětmi samy, se tyto nevýhody násobí. Absence partnera je pro spoustu zaměstnavatelů znamením, že v tu chvíli, kdy dítě onemocní, je matka samoživitelka nucena zůstat doma a pečovat o dítě. Z toho důvodu osamělé matky patří ke skupinám nejvíce ohroženým nezaměstnaností, zároveň i k těm, které mají omezené možnosti volby na trhu práce. Nevýhodné postavení na trhu práce je provázáno i nízkým finančním ohodnocením. Zde je jasně vidět, že potřeba kombinovat práci s péčí o rodinu omezuje možnost výběru zaměstnání a že samoživitelky jsou jednou z nejvíce znevýhodněných skupin na trhu práce. (Pfeiferová, 2010)

Stejný náhled na věc najdeme i u Kodymové a Koláčkové, které zmiňují, že osamělé matky jsou zaměstnavateli odmítány právě proto, že pečují o dítě bez pomoci druhého rodiče. Důsledkem je to, že tyto rodiny se stávají závislé na sociálních dávkách a jejich příjmy se pohybují na hranici životního minima. Tito rodiče tak potřebují, mimo finanční pomoci, také sociální služby. Ty jim pomáhají zvládnout výchovnou a zabezpečovací

funkci a také pomáhají zajistit podmínky pro skloubení pracovních i rodinných rolí. (Kodymová, Koláčková, 2005)

Aby se tyto ženy mohly plnohodnotně zapojit na trh práce, je potřeba prosazovat změny především ve dvou oblastech. Tou první oblastí je zajistit dodržování zákoníku práce zaměstnavateli v souvislosti s přijímáním nových pracovníků, aby nemohli rozhodovat o přijetí na základě rodinné situace a pohlaví. A za druhé by měly být podpořeny nástroje napomáhající harmonizaci rodiny a práce, například širší spektrum služeb denní péče o děti, alternativní formy hlídání či flexibilní formy práce, nejlépe takové, které lze vykonávat z domova. Tyto potřeby se zintenzivňují, protože neúplných rodin stále přibývá. (Pfeiferová, 2010)

Höhne, Svobodová, Šťastná (2008) uvádí, že při absenci partnera je jako podpora při sladování rodinného a pracovního života nejsilněji zdůrazňován přístup zaměstnavatelů. Význam je přikládán také příjmu, který by umožnil osamělým matkám zaplatit si pomoc v domácnosti. Zaměstnavatelé by tedy měli poskytovat větší podporu.

Životní úroveň rodin s jedním rodičem je nižší než u většiny populace. Nízkou životní úroveň mají především proto, že se musí starat o své děti a náklady spojené s výchovou a péčí o děti nesou víceméně samy. Osamělé matky mají na starost zásadní většinu nákladů rodičovství, jak časových tak i ekonomických, naproti tomu otcové po rozchodu přispívají většinou jen omezeně, pokud vůbec. Jak moc jsou muži ochotni přispívat na potřeby svých dětí, závisí na mnoha faktorech. Většinou mají zkreslené představy o tom, co dítě potřebuje a kolik to všechno stojí. Fakt, že matka o děti sama osobně pečuje, což snižuje její možnost výdělků, muži neberou v potaz. (Maříková, 2010)

I když to mají složitější, tak i rodiny s jedním rodičem však mohou dosáhnout životní spokojenosti. Záleží však na osobnosti pečujícího rodiče a na jeho snaze udržet rodinnou identitu a pomoci dítěti vyrovnat se s danou životní situací, ale zároveň také na pomoci, kterou dostává od příbuzných, známých nebo různých společenských institucí. Kromě pomoci hmotné, jde především také o pomoc psychickou a společenskou. (Mendelová, 2014)

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

„Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají.“ (Matoušek a kol., 2007, s. 11)

Podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, chápeme pod pojmem sociální služba činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám a jejich účelem je sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Zákon stanovuje, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech, jak řešit nepříznivou sociální situaci nebo jak jí předcházet. Rozsah a forma poskytnuté pomoci a podpory musí zachovávat lidskou důstojnost a musí vycházet z individuálních potřeb osob. Všechny sociální služby musí být poskytovány v souladu s dodržováním lidských práv a základních svobod člověka. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Mezi základní lidská práva patří například právo na zachování lidské důstojnosti, a právo na život, každý lidský život je hoděn ochrany již před narozením. (Zákon č. 2/1993 Sb.) Sociální služby jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem. Jejich cílem je zlepšit kvalitu života daného jedince, případně jedince do společnosti v co nejvyšší možné míře zařadit, nebo společnost chránit před riziky, kterými tito lidé společnost ohrožují. Sociální služby zohledňují jednak osobu uživatele, ale také jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství. V rámci této širší definice sociální služby spadají do více rezortů státní správy a týká se jich široká oblast právních norem. Sociální služby jsou v některých případech poskytovány v rámci jiného rezortu, než je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Například kojenecké ústavy, které pečují o děti, jejichž rodiče je nechtějí nebo se o ně nedokážou postarat, jsou řízeny Ministerstvem zdravotnictví. Dalším příkladem jsou Probační a mediační služby v ČR, které spadají pod Ministerstvo spravedlnosti. (Matoušek a kol., 2007)

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc s péčí o vlastní osobu, pomoc při běžných úkonech péče o vlastní osobu, pomoc při hygieně, vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti, pomoc zprostředkovávat kontakt se společenským prostředím, pomoc se zajištěním stravování, ubytování, při ošetřování, s domácností, výchovou, poskytování informací a pomoc s prosazováním práv a zájmů jedince. (Šimák, Loukota, 2013, s. 366)

- **Základní druhy sociálních služeb**

Sociální služby se poskytují osobám se sníženou soběstačností a schopností postarat se o sebe a svou domácnost, nebo osobám, u kterých je tato schopnost a soběstačnost eliminována. Rozlišujeme tři základní druhy sociálních služeb:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Sociální poradenství dále dělíme na základní sociální poradenství, které poskytuje jedincům potřebné informace důležité k řešení jejich nepříznivé sociální situace, např. ohledně výběru druhu sociální služby, o dávkách pomoci v hmotné nouzi nebo jiných dávkách, na které mají nárok. Druhé je odborné sociální poradenství, které je zaměřeno na specifické potřeby jednotlivých sociálních skupin. K odbornému poradenství patří například občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí. Sociální poradenství se věnuje i práci s osobami závislými na návykových látkách, osobami bez přístřeší apod.

Služby sociální péče mají pomáhat osobám se zajištěním nebo obnovením fyzické a psychické soběstačnosti. Jejich cílem je v co největší míře klienty zapojit do běžného života společnosti a v případech, kdy stav klienta začlenění do společnosti vylučuje, jim služby sociální péče mají zajistit důstojné prostředí a zacházení. Mezi služby sociální péče patří například: denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení a další.

Služby sociální prevence mají za úkol pomoci osobám, ohroženým sociálním vyloučením z důvodu jejich krizové sociální situace, jejich životních návyků a způsobem života, který vede ke konfliktu se společností. Služby sociální prevence mají těmto lidem pomáhat k překonání jejich nepříznivé situace a zároveň také chránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. Mezi tyto služby patří: raná péče, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, krizová pomoc, noclehárny, sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi a další.

Sociální služby mohou být poskytovány ve třech základních formách:

- služby pobytové – spojené s ubytováním v zařízení dané sociální služby,
- služby ambulantní – za těmi klient dochází nebo je tam doprovázen, a jsou poskytovány v zařízeních sociálních služeb, bez ubytování

- služby terénní – jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí klienta. (Šimák, Loukota, 2013, s. 366 – 383; Zákon č. 108/2006 Sb.)

2.1 Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb se jako právní předpis staly závazné od 1. 1. 2007. Obsah jednotlivých standardů najdeme v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. (MPSV [online])

Prostřednictvím standardů kvality je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální a provozní a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli. Pomocí standardů kvality inspekce ověřuje kvalitu sociálních služeb. Standardy jsou tedy základním kritériem a měřítkem, kterým si stát pomocí inspekce ověřuje, jestli jednotliví poskytovatelé služeb splňují podmínky pro výkon jejich činnosti dané zákonem. Standardy kvality je však třeba brát nejen jako nástroj kontroly, ale také jako „významný zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje přesněji pochopit úmysl zákonodárce vyjádřený v zákoně“ a jako vodítko, podle kterého mají ve svých organizacích vytvořit podmínky, které „budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb odpovídající běžným evropským standardům a respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost uživatelů“. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 25)

Ve standardech kvality je popsáno, na co se má poskytovatel služby zaměřit, čemu má věnovat zvýšenou pozornost a dohled. Je zde popsán také způsob, jakým může poskytovatel dokázat, že postupuje podle zákona.

Standardů kvality existuje celkem 15, a jsou to následující:

- Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb
- Standard č. 2: Ochrana práv osob
- Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard č. 5: Individuální plánování sociální služby
- Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby
- Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
- Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců
- Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Standard č. 15: Zvyšování kvality poskytované sociální služby

Podle § 88 písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou všichni poskytovatelé sociálních služeb povinni dodržovat standardy kvality.

Ve standardu č. 1 má každá služba stanovené poslání, cílovou skupinu osob a zásady, které jsou závazné pro danou službu. Tento standard je zásadní a veřejnost je s ním seznamována například prostřednictvím webových stránek.

Standard č. 2, tedy Ochrana práv osob, vymezuje povinnost mít písemně zpracovaná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, a pravidla pro postup v případě, že k porušování práv dojde.

Jednání se zájemcem o službu, tedy standard č. 3, popisuje průběh jednání se zájemcem o službu. Projednává se cíl zájemce, a rozhoduje se, zda zájemce spadá do cílové skupiny dané služby. Poskytovatelé služby musí mít zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce.

Standard č. 4 popisuje postup jednání pracovníků při uzavírání smlouvy, seznámení se smlouvou a s přílohami. Teprve podepsáním smlouvy se zájemce stává uživatelem služby.

Individuální plánování a průběh sociální služby spadá pod standard č. 5, podle kterého se individuální plány s jednotlivými uživateli sestavují. Tento plán vychází z potřeb a cílů, kterých uživatel chce dosáhnout. Každý klient má přiděleného tzv. klíčového pracovníka, se kterým spolupracuje na dosažení svých cílů a naplnění plánu.

Podle standardu č. 6 musí mít poskytovatel zpracována vnitřní pravidla, podle kterých zpracovává, vede a eviduje dokumentaci o uživateli služby.

Standard č. 7 informuje o možnostech podávání stížností na poskytovanou službu. Poskytovatel má opět vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Podle standardu č. 8 služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale má vytvářet příležitosti, aby uživatelé mohli tyto služby využívat. Každá služba by měla mít k dispozici kontakty na služby v okolí – lékaře, nemocnice, veřejné služby a podobně. Poskytovatel podporuje vztahy a kontakty s přirozeným prostředím.

Standard č. 9 popisuje personální a organizační zajištění sociální služby. Poskytovatel má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, pracovní profily a osobnostní předpoklady zaměstnanců.

Standard č. 10 se zaměřuje na profesní rozvoj pracovníků, jejich hodnocení, zvyšování kvalifikace a podobně.

Standard č. 11 – poskytovatel určuje místo a dobu poskytování služby podle druhu služby a cílové skupiny a jejich potřeb.

Standard č. 12 udává, jakým způsobem je veřejnost o službě informována.

Standard č. 13 – poskytovatel zajišťuje prostředí materiální, technické a hygienické podmínky sociální služby, podle druhu služby, její kapacity a podle cílové skupiny.

Standard č. 14 popisuje nouzové situace, které by mohly nastat a postup při řešení těchto situací.

Standard č. 15 – poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí kvalitu služby v souladu s posláním, cíli a zásadami služby a v souladu s osobními cíli jednotlivců. Má zpracována pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou. (Zákon č. 108/2006 Sb.; Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Z hlediska klientek azylového domu bych mezi nejdůležitější ze standardů zařadila individuální plánování sociální služby, protože s každou klientkou je sestavován individuální plán, který je založen právě na individuálních potřebách a cílech jednotlivých klientek. Každé klientce je při přijetí přidělen klíčový pracovník, se kterým spolupracuje. Důležitý je také standard č. 13, týkající se prostředí a podmínek služby. Prostor by měl být takový, aby se klientky s dětmi cítily bezpečně. Neméně důležitá je samozřejmě také ochrana práv všech klientek. V případě nespokojenosti je pro klientky také důležité, že jsou stanovena pravidla, podle kterých mohou svoji nespokojenost vyjádřit, a jejich stížnost musí být řešena. A v neposlední řadě sem patří zvyšování kvality poskytované sociální služby. Pravidelně by měla být kontrolována kvalita služby a také spokojenost uživatelů. Zde dochází ke zpětné vazbě, kdy vedení azylového domu zjišťuje od klientek například formou dotazníků, zda jsou spokojené, co jim vyhovuje nebo naopak co by bylo potřeba vylepšit. Na základě takové zpětné vazby může docházet ke změnám k lepšímu, k řešení nedostatků a zvyšování kvality dané služby.

2.2 Azylové domy

Azylové domy (dále jen AD), jako zařízení poskytující pobytové sociální služby, nabízejí pomoc v nepříznivé sociální situaci provázené ztrátou bydlení. Osobám, které se nacházejí v této nepříjemné situaci, jsou zde nabízeny pobytové služby spolu se základním sociálním poradenstvím. Snahou je také pomoci těmto osobám začlenit se zpět do běžného života,

poskytnout jim alespoň minimální stravu a pomoc při vyřizování osobních záležitostí. Důležitým cílem AD je také přispět k prevenci kriminality a snaha zmírnit dopady bezdomovectví. Služby AD spadají mezi služby sociální prevence. (Šimák, Loukota, 2013, s. 368 - 375)

Sociální služby je možné poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Dané oprávnění vzniká na základě rozhodnutí o registraci, o kterém rozhoduje příslušný krajský úřad. Podmínkou pro registraci je písemná žádost o registraci; odborná způsobilost osob, které budou služby poskytovat; bezúhonnost; zajištění hygienických podmínek; vlastnické nebo jiné právo k objektu, kde se bude služba poskytovat; zajištění materiálních a technických podmínek a žadatel nesmí být v konkursu nebo vyrovnávacím řízení, případně že nebyl návrh na toto řízení zrušen z důvodu nedostatku majetku. Písemná žádost musí obsahovat všechny zákonem stanovené náležitosti. Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb. Všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni dodržovat všechny body uvedené v §88 sociálního zákona, mezi které patří například dodržovat standardy kvality sociálních služeb, vést evidenci žadatelů, kteří museli být odmítnuti z důvodů uvedených v zákoně, a podobně. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Činnost AD je podrobněji popsána ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Základní činnosti poskytovaných služeb v AD zahrnují:

1. Poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění – sem spadá vytvoření podmínek pro přípravování jídla nebo přímo pomoc s přípravou jídla
2. Poskytnutí ubytování nejdéle na 1 rok, umožnění hygieny, podmínky pro úklid, praní a žehlení prádla, výměna ložního prádla
3. Pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů osob a pomoc při vyřizování osobních záležitostí, patří sem také pomoc ohledně kontaktu s rodinou a podpora aktivit, které napomáhají sociálnímu začleňování osob

V této vyhlášce jsou také uvedeny maximální možné výše úhrad za poskytování sociálních služeb v AD. (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

V ČR existuje Sdružení azylových domů, národní střešní organizace, která se věnuje podpoře služeb sociální prevence. Tato organizace zastřešuje osoby a organizace zabývající se lidmi bez přístřeší a lidmi ohroženými ztrátou bydlení. Jejich cílem je vytvořit kooperující síť AD a dalších typů služeb, které poskytují pomoc lidem v nouzi. (Sdružení azylových domů – Stanovy [online])

Pro zajímavost si uvedeme přehled AD v Jihomoravském kraji.

Tabulka 1. Azylové domy v Jihomoravském kraji

Název zařízení	Okres	Cílová skupina	Adresa
Azylový dům a noclehárna pro muže	Znojmo	Muži	Přímětická 42, 669 02 Znojmo
Centrum sociálních služeb Josefa Korbela	Brno-město	Muži, ženy	Mlýnská 25, 602 00 Brno
Domov sv. Agáty Břeclav	Břeclav	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Komenského 6, 691 41 Břeclav-Poštorná
Domov sv. Markéty pro matky s dětmi v tísní	Brno-město	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Staňkova 47, 612 00 Brno
Azylové domy	Blansko	Ženy, mladí do 26 let, rodiny s dětmi	Sladkovského 2b, 678 01 Blansko
Domov pro dětský život	Brno-město	Ženy, těhotné ženy	Soběšická 60, 614 00 Brno
Azylový dům	Blansko	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Dukelská 2265/12b, 680 01 Boskovice
Azylový dům pro mladé dospělé	Brno-město	Mladí do 26 let	Vídeňská 14/78, 619 00 Brno
Azylový dům pro mládež	Brno-město	Mladí do 26 let	Celní 3, 639 00 Brno
Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v tísní	Vyškov	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Opatovice 92, 682 01 Vyškov
Domov pro matky s dětmi Hodonín	Hodonín	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Dukelských hrdinů 57, 695 01 Hodonín
Azylový dům Břeclav	Břeclav	Muži, ženy	U Sýpek 3097/3, 690 03 Břeclav
Azylový dům	Brno-město	Muži, ženy	Cejl 71, 602 00 Brno-střed
Azylové bydlení pro matky s dětmi v tísní	Znojmo	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Jiráskova 634, 672 01 Moravský Krumlov
Azylový dům Helena	Brno-město	Ženy, rodiny s dětmi	Bratislavská 215/31, 602 00 Brno
Azylový dům	Hodonín	Muži	Skácelova 2/2711, 695 01 Hodonín

Lávka – azylový dům pro matky s dětmi	Blansko	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Petrovice 44, 679 02 Petrovice
Centrum sociálních služeb Josefa Korbela	Brno-město	Muži, ženy, rodiny s dětmi	Staňkova 4, 602 00 Brno
Azylový dům pro cizince	Brno-město	Muži, ženy, rodiny s dětmi	Vranovská 849/48, 614 00 Brno 14
Azylový dům pro muže Brno	Brno-město	Muži	Karlova 61, 614 00 Brno 14
Domov pro matky s dětmi – Společná cesta	Brno-město	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Heyrovského 610/11, 635 00 Brno 35
Domov pro matky s dětmi - ZVONEK	Brno-město	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Terezy Novákové 1947/62a, 621 00 Brno 21
Domov pro matky a otce v tísní Znojmo	Znojmo	Ženy, rodiny s dětmi, těhotné ženy	Mašovická 12, 669 02 Znojmo
Dům sociální prevence	Brno-město	Muži, ženy, rodiny s dětmi	Podnásepní 384/20, 602 00 Brno
Azylový dům - Magdalenium	Brno-město	Ženy, rodiny s dětmi	Bratislavská 215/31, 602 00 Brno

Zdroj: Sdružení azylových domů – Databáze poskytovatelů služeb [online]

3 LÁVKA - AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Mezi lidská a sociální práva patří právo na rodinu. Rodině jako základní jednotce společnosti, stát poskytuje pomoc a ochranu. Speciální ochrana patří dětem a mladistvým osobám, těhotným ženám a matkám určitou dobu po porodu. (Šimák, 2013, s. 48 – 67)

AD pro matky s dětmi je zařízení pro ubytování matek s malými dětmi, které se ocitly v takové nepříznivé situaci, ve které by bez náhradního bydlení nezvládly vychovávat své děti. AD tohoto typu poskytuje matkám s dětmi samostatnou místnost. Někdy matky žádají pracovníky azylového domu i o pomoc a podporu při výchově dětí. Obvykle je zde matkám poskytováno i systematické poradenství. Za pobyt zde matky platí část nákladů. Ukončení pobytu bývá komplikováno, z důvodu nedostatku sociálních bytů. (Matoušek, 2008)

Lávka – AD pro matky s dětmi se nachází ve středu obce Petrovice. Kousek od budovy je dětské hřiště a parčík s lavičkami. V okolí obce je krásná příroda, kde mají klientky i jejich děti možnost načerpat novou sílu a energii, aby zvládly překonat svoji těžkou životní situaci.

Služba je poskytována dvacet čtyři hodin denně po celý rok. Domovní řád je přizpůsoben klientům, zejména potřebám dětí. Návštěvy mohou za klientkami chodit přes den do návštěvní místnosti od 9 do 18 hodin. V obci Petrovice funguje integrovaná autobusová doprava, kterou mohou klientky využívat. Informace o azylovém domě jsou přístupné na internetových stránkách obce Petrovice. O AD jsou informovány telefonní linky pomoci, čekárny u lékaře apod. A také jsou informace o AD zveřejněny v adresáři poskytovatelů sociálních služeb. Všechny tyto informace jsou zahrnuty ve standardech kvality číslo jedenáct a dvanáct.

Následující informace jsou získány ze standardu č. 13 s názvem Prostředí a podmínky poskytování služeb. Budova AD Lávka je třípodlažní, bezbariérová a nepodsklepená. V přízemí budovy je 1 pokoj, kuchyň, jídelna, prádelna a sušárna, návštěvní místnost, potravinová banka, sklad a kočárkárna. V mezipatrech jsou toalety, kde se mohou klientky zamknout. V 1. patře budovy se nachází kancelář vedení, místnost pro pracovníky v sociálních službách, koupelna s vanou, WC, úklidová místnost, společenská místnost spojená s hernou pro děti a 3 pokoje pro klientky. Ve druhém patře se nachází šest pokojů, společná koupelna, WC, úklidová místnost a úložny na prádlo. V budově je výtah pro 5 osob s nosností 400 kg. K budově patří malý uzavřený dvorek, kde mohou klientky kouřit. Protože budova stojí v těsné blízkosti křižovatky a vchody směřují přímo do vozovky, je

budova celý den uzavřena, s ohledem na bezpečnost dětí. Celkově je v Lávce 10 pokojů a 28 lůžek, kdy v případě nutnosti lze na nějakou dobu počet lůžek zvýšit přidáním dětské postýlky.

Každá klientka má svůj pokoj, který obývá společně se svými dětmi. V pokojích mají klientky svoje soukromí, které respektují všichni pracovníci. Každý pokoj je vybaven postelemi, skříní, nočním stolkem, komodou, jídelním stolem a židlemi, lednicí a lampičkou. Pokoje v 1. patře mají i umyvadlo, zatímco pokoje ve druhém patře jsou bez umyvadel, ta se nachází ve společné koupelně. Sociální zařízení je na chodbě pro každé patro zvlášť. K vaření mají klientky přístupnou kuchyň v přízemí, kde jsou 4 elektrické sporáky. K uložení potravin slouží dva mrazicí boxy.

Prádlo si klientky perou v prádelně, kde jsou 3 automatické pračky, které mohou využívat podle rozpisu. K žehlení prádla si mohou vypůjčit žehličku i žehlicí prkno. Ve společenské místnosti mohou klientky s dětmi využít televizi s DVD a video přehrávačem. Slouží také jako herna pro děti a pro společnou činnost dětí, matek a pracovníků. V kanceláři mají klientky možnost využít přístup k počítači s internetem, tiskárnu a telefon. (Švédová, 2014)

3.1 Poslání, cílová skupina a cíle AD Lávka

Jak je již uvedeno výše, všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni dodržovat standardy kvality poskytovaných sociálních služeb. Poslání, cílová skupina a cíle služby spadají pod Standard číslo jedna – Cíle a způsoby poskytování služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Pojmem poslání je myšleno stručně vyjádření smyslu existence organizace. Poslání má za úkol nám říct, proč daná organizace existuje, jaký má účel. Poslání organizace se uplatňuje při akreditačním řízení i v dokumentech určených pro veřejnost. Organizace, poskytující sociální péči, by měly v širší verzi poslání mít obsaženo následující: definici cílové služby, popis služby, financování, doklady o efektivitě služby a o kompetenci personálu. (Matoušek, 2008)

Posláním AD Lávka je poskytnout klidné a bezpečné zázemí matkám s dětmi do 18 let a těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, která bývá spojena se ztrátou bydlení. Toto ubytování bývá poskytnuto na dobu přechodnou, nejdéle však jeden rok. Posláním je také poskytnout těmto ženám a jejich dětem individuální pomoc a

podporu při řešení jejich životní situace. (Švédová, 2014; Dostupné také z: <http://www.oupetrovice.cz/azylovy-dum>)

Cílovou skupinu sociální služby Matoušek definuje jako skupinu osob nacházejících se v dané nepříznivé sociální situaci, pro kterou je služba určena. Tato situace může být vyvolána věkem, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob a dalšími jinými příčinami. (Matoušek, 2008)

Cílovou skupinou, pro kterou je AD Lávka určen, jsou tedy ženy těhotné a matky s dětmi do věku 18 let, které jsou způsobilé právním úkonům a které se ocitly v obtížné životní situaci. Pro těhotné a matky s dětmi, které prožívají rozchod se svým partnerem nebo které se staly ony samy nebo jejich děti obětí domácího násilí. (Švédová, 2014)

Cíle sociální služby jsou částí cest, které mají vést k dosažení poslání. Cílem není pouze samotné poskytnutí služby, je to stav, kterého se má dosáhnout. Cíle jsou krátkodobé a dlouhodobé. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Cílem dané sociální služby, poskytované AD Lávka, je klientka, která při ukončení pobytu zvládá péči o dítě a jeho výchovu. Klientka, která zvládá péči o domácnost a má zajištěn pravidelný finanční příjem, také musí umět hospodařit s penězi, samostatně řešit svoji životní situaci a musí mít zajištěno následné vhodné bydlení. A ideálně klientka, která má dostatek informací o svých právech a povinnostech a prakticky je využívá. (Švédová, 2014; Dostupné také z: <http://www.oupetrovice.cz/azylovy-dum>)

3.2 Zásady Azylového domu Lávka

AD Lávka má ve svých standardech kvality uvedené zásady poskytování sociálních služeb, které musí být dodržovány.

První důležitou zásadou je zásada dodržování práv klientek. To znamená, že AD Lávka se snaží vytvořit co nejlepší a nejkvalitnější podmínky, ve kterých klienti mohou svá práva uplatňovat. Pracovníci AD jednají s klientkami na rovnocenné úrovni, a předpokládají, že klientky budou dodržovat a respektovat všechna vnitřní pravidla. Ochrana práv klientek je blíže specifikována standardem č. 2 – Ochrana práv, čímž se sociální služba zavazuje k respektování lidských práv klientek, což platí v průběhu sjednávání služby, jejího trvání i ukončování. Spadá sem ochrana osobní svobody, ochrana soukromí, ochrana osobních údajů, ochrana před jakýmkoli formami zneužívání či diskriminací (do Lávky nemají přístup například muži, kteří páchali na svých ženách násilí).

Další zásadou a zároveň prioritou služby je individuální přístup ke klientkám, tedy poznání klientek v jejich jedinečnosti a jejich následná podpora. Lávka se snaží o vytvoření přátelské atmosféry, aby se zde klientky s dětmi cítili co nejlépe. Důležitá je také flexibilita služby, která se přizpůsobuje potřebám klientů.

Všechny klientky zde mohou uplatňovat svoji vůli a rozhodovat se na základě vlastního vědomí a svědomí. Zde se samozřejmě opět předpokládá, že budou dodržovat vnitřní pravidla AD. Klientčina rozhodnutí jsou pracovníky AD respektována. Klientky nejsou v žádném případě nuceny dělat věci, které jsou v rozporu s jejich přesvědčením. V případech, kdy jsou rozhodnutí klientek v rozporu s vnitřními předpisy, jsou klientky poučeny o možných následcích, jaké pro ně může mít takové rozhodnutí.

Neméně důležité je zachování soukromí klientek, respektování jejich životního prostoru. V intimních situacích jako je lékařské vyšetření nebo toaleta nesmí být porušováno soukromí klientek. Při vstupu do klientčina pokoje jsou povinni všichni pracovníci zaklepat a počkat na vyzvání, teprve pak vstoupí. Na toaletách i ve sprchách se mohou klientky zamknout.

Vyjádření nespokojenosti, tato zásada souvisí se standardem č. 7. V případě, že klientky nejsou spokojeny s kvalitou či rozsahem služby nebo s přístupem některého pracovníka AD, mají možnost tuto nespokojenost vyjádřit. A to buď ústně, nebo písemně u vedoucí zařízení, která je zodpovědná za vyřízení stížnosti.

Sociální služba je poskytována ženám i jejich dětem tak, aby byla zachována jejich lidská a občanská práva, a také jejich důstojnost a soukromí. Pracovníci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích, které se týkají klientek i jejich dětí, přičemž tato povinnost platí i po skončení pracovního poměru na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Pracovníci Lávky se snaží posílit pozitivní přístup veřejnosti ke klientům. Snaží se vytvořit takové podmínky, aby klientky ve své současné znevýhodněné sociální situaci mohly dělat smysluplné věci, a aby okolím byly přijímány jako rovnoprávné. Tohle téma řeší pracovníci na pracovních poradách a také na poradách s klientkami.

Předposlední zásadou je dodržování etického kodexu azylového domu Lávka. Spadá sem například to, že pracovníci chtějí zdůraznit důležitost své práce, usilují o empatii, tedy vcítění se do situace klientek. Váží si zpětné vazby od klientek, zajímá je pohled klientek na kvalitu jejich práce. Pracovníci se snaží zvýšit a udržovat své pracovní předpoklady – fyzické, psychické i intelektuální. Pracovníci si váží vzájemné spolupráce, učí se od

druhých. U klientek si pracovníci váží jejich upřímnosti, otevřenosti, snahy řešit svůj problém, také pozitivního vztahu k dítěti.

A poslední zásadou je poskytování služeb v souladu s metodikou, která je přístupná všem pracovníkům. Jedná se o vnitřní pravidla, pracovní postupy a formuláře AD. Přičemž je kladen důraz na to, aby všechna stanovená pravidla byla v souladu s právními předpisy. Dodržování pravidel pracovníky kontroluje vedoucí zařízení.

Všechny tyto zásady jsou součástí standardu č. 1 s názvem Cíle a způsoby poskytování služeb. (Švédová, 2014)

3.3 Jednání se zájemcem o službu

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb zahrnují standard č. 3 s názvem Jednání se zájemcem o sociální službu. Tento standard má za úkol vymezit postupy, jakými se má se zájemcem o službu jednat. Zájemce musí být seznámen se všemi podmínkami pro poskytování dané služby. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

První kontakt pracovníka AD Lávka se zájemcem o sociální službu je ve většině případů telefonický. Většinou se žena sama informuje, jestli je volné místo a jaké jsou podmínky pro přijetí. V některých případech se informují přátelé ženy, pracovníci městských úřadů případně jiné osoby. Vedoucí zařízení, nebo v případě její nepřítomnosti pracovníci v sociálních službách, zodpoví kladené otázky a doporučí klientce osobní návštěvu a schůzku s vedoucí zařízení. Všechny dotazy na možnost ubytování jsou zaznamenávány. Od zájemkyň o poskytnutí služby se zjišťuje, co od služby očekávají a jaký mají osobní cíl.

V případě, že i po telefonickém rozhovoru má žena stále zájem o poskytnutí služby, domluví si schůzku s vedoucí zařízení. Na schůzce jsou zájemkyni sděleny všechny důležité informace o poskytnutí služby a o podmínkách ubytování v zařízení. Zájemkyně je seznámena s domovním řádem a s cenou za službu a dostane informační materiály o poskytované službě. V neposlední řadě je informována, že v den nástupu do AD musí předložit vratnou kauci ve výši 1 000Kč a lékařské potvrzení.

V případě, že je klientka přijata již v den konání informačního rozhovoru nebo jestliže se jedná o akutní situaci, je nutné doložit potvrzení od lékaře a složit danou kauci v co nejbližší době. Vedoucí zařízení se zájemkyní projednává její očekávání, požadavky a jaké má osobní cíle. Vše se zaznamenává v zápisu z jednání, případně z telefonického rozhovoru. Jestliže očekávání zájemkyně neshledává vedoucí zařízení v rozporu

s poskytovanou službou a spadá-li zájemkyně do cílové skupiny, je jí předána k vyplnění Žádost o umístění v AD Lávka. V případě, že se zájemkyně informuje telefonicky, je jí sděleno, kde je žádost dostupná a jak ji může do AD doručit. Když je klientka přijata, jsou její očekávání a cíle zaznamenány v žádosti o přijetí, v záznamu o průběhu služby, v individuálních plánech a ve smlouvě. Jsou případy, kdy se jedná o nezletilou zájemkyni, a v takových případech se musí jednání zúčastnit buď zákonný zástupce nezletilé nebo pracovník OSPOD. (Švédová, 2014)

3.4 Individuální plánování služby

V případě, že se tedy klientka rozhodne, že chce využít této sociální služby a dohodne se s vedoucí zařízení, musí být podepsána Smlouva o poskytování sociální služby na základě standardu č. 4. Tato smlouva zajišťuje ochranu obou zúčastněných stran.

Smlouva bývá uzavřena vždy písemně. Uzavírá se na dobu určitou, v závislosti na individuální situaci klientky, nejdéle však na 12 měsíců. Než se uzavře smlouva, musí klientka podepsat písemný souhlas s domovním řádem, pravidly občanského soužití, s informacemi pro klientku, se zpracováním osobních údajů, s poplatky za službu a s pravidly podávání a vyřizování stížností. Všechny tyto dokumenty má AD zahrnuté ve svých standardech kvality. Smlouva obsahuje náležitosti dané zákonem, dále vymezuje způsob a podmínky pro ukončení nebo změnu smlouvy.

S každou přijatou klientkou se projednává individuální plánování průběhu sociální služby stanovené standardem číslo pět. Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klientek, a podle toho je průběh služby plánován. Klientka si stanovuje svoje osobní cíle ve spolupráci s vedoucí zařízení, sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

Každá klientka má určeného svého klíčového pracovníka, kterým se většinou stává pracovník mající službu v den přijetí klientky. Vždy je určen i zástupce klíčového pracovníka. Klíčový pracovník si všímá zájmů, potřeb a cílů klientek. Zodpovídá za vytvoření a aktualizování individuálních plánů svěřených klientek a za realizaci těchto plánů. Každý individuální plán zahrnuje osobní cíle klientek.

Osobní cíl je konkrétní, a musí být pro klientku přínosný a splnitelný. Svůj cíl může klientka v průběhu pobytu v Lávce měnit a musí to být pracovníky respektováno. Nejméně jedenkrát za tři měsíce sociální pracovník kontroluje efektivitu stanoveného cíle a konzultuje to s klientkou. Na základě klientčinych osobních cílů, sociální pracovník, vedoucí zařízení a pracovníci v sociálních službách vytváří individuální plány, které mají

přispívat k řešení sociální situace klientky. Každé takové plánování je písemně zdokumentováno v podobě individuálního plánu.

Stanovení cílů a jejich kontrola usnadňuje kontrolu kvality a efektivity sociální služby. Za plánování průběhu služby je odpovědná vedoucí zařízení, také sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách, kteří v případě, že je potřeba, spolupracují s externími odborníky, členy klientčiny rodiny a podobně. Pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů klientek, má Lávka stanovena určitá kritéria. V případě, že je osobní cíl naplněn, a klientka má zajištěno vhodné bydlení, je pobyt ukončen.

Pobyt v Lávce může být také samozřejmě ukončen i z jiných důvodů než je naplnění osobního cíle. Například v případě, že klientka poruší domovní řád, pravidla občanského soužití nebo smlouvu, má vedoucí zařízení právo ukončit smlouvu s okamžitou platností. Ukončení smlouvy také následuje v případech, kdy je klientka agresivní k pracovníkům nebo jiným klientkám, nebo když jí je prokázána krádež nebo když je pod vlivem návykových látek. V takových případech je výpovědní lhůta 2 dny od oznámení klientce. Vedoucí AD má také právo ukončit klientce smlouvu, jestliže klientka opustí AD bez ohlášení nebo se nevrátí v dohodnutém termínu a nejpozději do dvou dnů o sobě nepodá pracovníkům žádnou zprávu. Klientka ale také samozřejmě může písemně ukončit smlouvu sama, a to kdykoliv a bez uvedení důvodu. (Švédová, 2014)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V teoretické části jsou vymezeny pojmy související s problematikou sociální práce a sociálních služeb. První kapitola vymezuje základní problémy, které postihují dnešní rodiny a které mohou být příčinou k vyhledání pomoci dané sociální služby. Další kapitola se věnuje sociálním službám obecně, jsou zde také popsány základní druhy sociálních služeb a na konci je věnována část azylovým domům. Poslední kapitola teoretické části se věnuje konkrétnímu vybranému AD pro matky s dětmi.

Následující část této práce je věnována definování výzkumného problému, výzkumných otázek a cíle výzkumu. Dále popsání metody výzkumu, sběru dat a výzkumného souboru.

4.1 Cíl výzkumu a popis výzkumného problému

Hlavní cíl výzkumu jsem si zvolila následující: **Zjistit příčiny, vedoucí k pobytu v azylovém domě, a názory klientek na smysl této služby.** Ke zjištění hlavního cíle, jsem zvolila následující dílčí cíle:

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, co klientky vedlo k tomu, aby využily služby AD.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, co bylo pro klientky nejdůležitější, při rozhodování, že nastoupí do AD.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit názor klientek na daný AD.

Dílčí cíl č. 4: Zjistit, jaký je podle klientek AD smysl této sociální služby.

K daným dílčím cílům byly zvoleny následující výzkumné otázky:

1. Co bylo příčinou toho, že klientky vyhledaly službu AD?
2. Co bylo nejdůležitější při rozhodnutí o nástupu do AD?
3. Co se klientkám líbí nebo naopak nelíbí při pobytu v AD?
4. Jaký je podle klientek smysl AD?

Výzkumné otázky tvoří jádro výzkumu a představují zúžení a konkretizování výzkumného problému. Výzkumné otázky mají podobu tázacích vět. (Švaříček, Šedřová, 2007)

Jak uvádí Švaříček a Šedřová (2007, s. 64), „*formulování výzkumného problému znamená, jasně pojmenovat, čemu se bude výzkum věnovat.*“

4.2 Metoda výzkumu

V závislosti na tom, jaký jsem si zvolila výzkumný cíl a výzkumný problém, jsem se rozhodla pro výzkum kvalitativní.

Definice kvalitativního výzkumu podle metodologa Creswella (1998, cit. podle Hendl, 2012, s. 48) zní: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“

Výzkum kvalitativní má výhodu v tom, že díky kvalitativnímu přístupu získáme hloubkový popis daného případu. Pomocí kvalitativní metody výzkumu získáme podrobné informace. U kvalitativního výzkumu ale nelze zobecňovat výsledky na širší populaci. Někdy je také kvalitativnímu výzkumu vytýkána neprůhlednost, malá transparentnost. V následující tabulce si uvedeme některé výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu. (Hendl, 2012)

Tabulka 2. Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu

Přednosti kvalitativního výzkumu	Nevýhody kvalitativního výzkumu
<ul style="list-style-type: none"> - Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu. - Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí. - Umožňuje studovat procesy. - Umožňuje navrhnout teorie. - Dobře reaguje na místní situace a podmínky. 	<ul style="list-style-type: none"> - Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí. - Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné. - Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.

Zdroj: Hendl, 2012

4.3 Technika sběru dat

Mezi hlavní metody v kvalitativním výzkumu patří dotazování. Dotazování má různé formy, na jedné straně jsou to různé dotazníky s pevně danou strukturou otázek a uzavřenými otázkami. Na druhé straně jsou rozhovory volné, u nichž struktura není předem dána, a často mají podobu volného vyprávění. Mezi těmito krajními formami existuje tzv. polostrukturované dotazování, které má daný účel a osnovu, ale také je zde velká pružnost v procesu získávání informací. (Hendl, 2012)

Pro svoje výhody a pružnost jsem si vybrala metodu polostrukturovaného rozhovoru. Tento typ rozhovoru byl vybrán z toho důvodu, že mi umožní získat co nejpodrobnější informace, ale zároveň je zde ponechán prostor pro volné vyjádření respondentek a v případě potřeby lze položit dovysvětlující otázky.

Při polostrukturovaném (neboli částečně řízeném) rozhovoru je důležité, aby byly položeny všechny dané otázky, ale není striktně určeno, v jakém pořadí budou kladeny. (Miovský, 2006)

Rozhovory probíhaly ve vybraném AD pro matky s dětmi v Jihomoravském kraji. Po dohodě s vedením zařízení a po schválení vedení, jsem obešla matky, které byly ubytované v AD a ty byly požádány o rozhovor. S rozhovorem souhlasily 4 uživatelky AD. Po domluvě s nimi jsme se sešly, aby se rozhovory mohly uskutečnit. Rozhovory se odehrály na základě souhlasu respondentek. Rozhovory probíhaly na pokojích respondentek v AD. Všechny respondentky byly seznámeny s cílem výzkumu a s tím, že výsledky výzkumu budou součástí bakalářské práce a samozřejmě také, že bude výzkum anonymní. Všechna jména a osobní údaje budou změněna. Také byly informovány, že mohou od rozhovoru kdykoliv v průběhu rozhovoru odstoupit, kdyby si to rozmyslely. Rozhovory jsem se svolením respondentek nahrávala na mobilní telefon, ze kterého byly následně přehrány do počítače, aby mohla být provedena transkripce a poté analýza dat.

Jako doplňující byla využita analýza dokumentů, díky níž byly získány základní informace o klientkách AD. *„Za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat.“* (Hendl, 2012, s. 204) Pomocí spisové dokumentace jednotlivých klientek, jsem mohla sepsat základní informace týkající se respondentek. Tyto základní údaje nám přiblíží život a situaci daných žen.

4.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tedy tvoří čtyři matky – klientky AD pro matky s dětmi, které si v krátkosti představíme v následujících popisech. Následující informace byly získány z osobních složek jednotlivých klientek, tedy z dokumentace vedené AD. Pro zajištění anonymity všech respondentek nejsou uvedena jména, ale jednotlivé respondentky jsou označeny písmeny abecedy, tedy A, B, C a D. Dále jména dětí, případně jiná jména nebo

další údaje, které by mohly prozradit identitu, jsou pozměněné. Výsledky výzkumu to však neovlivňuje.

Popis jednotlivých respondentek:

- **Respondentka A:**

Respondentka A je 41letá paní, která má šest dětí a nejvyšší dosažené vzdělání je Střední odborné učiliště bez maturity, tedy s výučním listem. Nejstarší čtyři děti má paní s prvním manželem, nejmladší dvě s nyní již bývalým přítelem. V péči má nyní již jen tři nejmladší děti, na tři starší však platí výživné. S manželem, otcem nejstarších dětí, se paní rozvedla. V manželství docházelo k domácímu násilí. Nyní již s ním vychází dobře, když si vyzvedává společné dítě, které je v péči paní, dokážou spolu normálně komunikovat. S otcem nejmladších dětí bydlela ve společné domácnosti. Kvůli domácímu násilí od něj paní i s dětmi odešla, a protože neměla ke komu jít, nezbyla jí jiná možnost a musela si zažádat o přijetí do AD. Během toho však sháněla nové bydlení, což se jí bohužel nepodařilo, a tak musela po roce odejít do druhého AD. Paní se nevzdává, stále doufá a aktivně hledá bydlení pro sebe i své děti. Pobyt v AD bere jako přechodný, do budoucna má slíbené bydlení u nejstaršího dítěte. Paní již skončil rodičovský příspěvek na nejmladší dítě, prozatím je vedená v evidenci ÚP. Doteď jí dělá problémy bývalý partner, tedy otec nejmladších dětí. Když si vyzvedává děti, neustále na paní slovně útočí.

- **Respondentka B:**

Paní 39 let, má dvě děti. Děti se paní narodily v manželství, které bylo ze začátku bezproblémové. Manžel vydělával, šetřili si na byt. Pak ale manžel začal hrát automaty a během krátké doby prohrál všechny naspořené peníze a rozprodal i věci, které měli. Paní od něj tedy odešla s mladším dítětem tehdy pětiletým, starší zůstalo v péči tchýně a tchána, protože paní neměla bydlení. Nějakou dobu bydlela u známé, na svůj byt neměla, byla v té době evidována na Úřadu práce. Tchýně s tchánem si zažádali o svěřeni vnoučete do jejich péče a bylo jim vyhověno, protože matka dítěte stále neměla zajištěné bydlení a nemohla tak dítě zabezpečit. O mladší ale neměli zájem, takže zůstalo u matky. Poté si paní našla přítele, i s dítětem se nastěhovala k němu a jeho matce do bytu. S nimi bydleli sedm let, ale poslední dobou byly vztahy hodně problematické. Přítelova matka se chovala k respondentce i jejímu dítěti škaredě, padaly různé nadávky, vydírání,

později i psychické násilí. Všichni žili z peněz, které vydělala respondentka, protože partner nechodil do práce. Občas zašel na brigádu, když měl náladu, ale stálou práci si odmítal najít. Paní už nemohla vydržet takový psychický nátlak, zhroutila se a skončila v pracovní neschopnosti. Déle už to nechtěla snášet a tak utekla i s dítětem do AD. S přítelem se občas ještě stýká, ale dala mu podmínku, že pokud si nenajde práci, nechce s ním už mít nic společného. Na starší dítě platí výživné a na mladší dítě, které má ve své péči výživné nedostává. Bývalý manžel neplatí. Paní má základní vzdělání, ale nyní je dlouhodobě zaměstnaná a smlouvu má na dobu neurčitou. A již několik let má zažádáno o městský byt.

- **Respondentka C:**

Paní 28 let, vdaná a má 1 dítě. Nejvyšší dosažené vzdělání je výuční list. Paní žila s dítětem i manželem v pronajatém bytě. Dostávali dávky hmotné nouze, doplatek na bydlení i příspěvek na bydlení. Manžel si pak našel práci, tak měli dávky snížené. Jenže manžela potom z práce vyhodili. Neměli dostatek financí na zaplacení nájmu a tak jim byla smlouva ukončena. Přišli tedy o bydlení. Manžel šel ke kamarádovi a paní s dítětem ke svojí matce. Ta je ale také v nájmu a navíc v malém bytě, tudíž jim mohla poskytnout útočiště pouze na přechodnou dobu. Poté nezbylo paní nic jiného než jít do AD. Paní spoléhá na manžela, že si najde práci a bydlení a budou opět spolu. Zatím manžel ale žádnou iniciativu ani aktivitu neprojevil.

- **Respondentka D:**

Svobodná žena, 21 let, která má 1 dítě. Dosažené vzdělání základní. Respondentka D měla složité dětství. S matkou již jako dítě pobývala v AD. Potom bydlela u svojí babičky, kde nyní bydlí její sestra a tak tam už dál být nemohla. Navíc se mezi nimi zhoršily vzájemné vztahy, a tak od babičky „utekla“ a žila nějakou dobu ve squatu. Pak ale zjistila, že je těhotná. Jelikož podmínky ve squatu nebyly vhodné pro těhotnou ženu, zažádala si o pobyt v AD. Otec dítěte o dítěti zatím neví. Do budoucna mu to možná sdělí, ale nevěří, že by se k tomu postavil zodpovědně. Sám nemá uspořádaný život. Díky narození dítěte respondentka D změnila pohled na svět a chtěla by se o své dítě dobře starat a být mu dobrou mámou. Uvědomuje si, že za spoustu svých dřívějších problémů si může sama. V těhotenství měla problémy s alkoholem i dalšími návykovými látkami. Díky těhotenství a dítěti však začala nový život.

4.5 Technika analyzování dat

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

Všechny rozhovory byly nahrávány a následně přepsány. Při práci s přepsanými daty jsem získala několik kódů, které jsem poté rozdělila do čtyř kategorií – minulost klientek, očekávání žen od AD, poskytovaná služba a plány do budoucna.

Pro popis kategorií a kódů byla využita technika „vyložení karet“, což je vlastně takové *„převyprávění obsahu jednotlivých kategorií“*. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 226)

5 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum probíhal, jak již bylo zmíněno, v AD v Jihomoravském kraji. Všechny rozhovory byly uskutečněny začátkem roku 2016. Respondentky vyslovily svůj souhlas s rozhovorem i s jeho nahráváním. Jeden rozhovor probíhal bez přítomnosti dětí. Zbývající tři byly uskutečněny za přítomnosti alespoň některého z dětí dané respondentky.

V této kapitole najdeme všechny otázky, které byly součástí rozhovorů a k nim odpovědi jednotlivých klientek AD. Odpovědi respondentek budou vždy uvedeny pod jednotlivými písmeny tedy A, B, C a D. Tato písmena byla klientkám přidělena již při jejich popisu v kapitole o výzkumném vzorku.

5.1 Rozhovory s klientkami Azylového domu

Při přepisování odpovědí, jsem se snažila, aby byly přepsány tak, jak je respondentky skutečně vyslovily. Tím jsem se snažila o autentičnost výpovědí. Z toho důvodu nejsou všechny odpovědi a všechna slova spisovná, vyskytují se i hovorové výrazy.

Otázka č. 1: S kým a kde jste žila před nástupem do AD?

A: „*Tak žila jsem se svým bývalým přítelem.*“ Respondentka také uvedla, že žili v rodinném domě.

B: „*S přítelem u jeho maminky.*“

C: Respondentka C uvedla, že nejdříve žila s manželem v bytě, poté dočasně u mamky v bytě.

D: „*S kamarádem ve squatu.*“

Otázka č. 2: Jaká byla Vaše finanční situace před nástupem do AD?

A: Respondentka A odpověděla, že pobírala „*mateřskou nebo rodičovský příspěvek na toho nejmladšího*“ a bývalý přítel je „*OSVČ takže ten měl příjem tak 20 – 25 tisíc*“. Zde se respondentka rozpovídala více o tom, jaké byly finanční problémy. Bývalý partner totiž paní bral peníze. Jelikož byl OSVČ tak chtěl nechat vyměřit rodičovský příspěvek přes jeho vyměřovací základ, aby ho měli na 3 roky místo 4. „*A tak to udělali a bylo to 6 000, ale na 3 roky. Jenomže když je to udělaný na něho, tak si myslel, že těch 6 000 zůstane mu. Ale když zjistil, že teda ten rodičovský příspěvek budu pobírat já, tak se nám začal mstít, bral nám jídlo, sebral mně peníze. Nedával nám potom žádný peníze, vytáhl ze mě mateřskou takzvaně.*“ Nechal partnerku i s dětmi bez peněz i bez jídla. Štěstí měla paní v tom, že jí pomáhali rodiče partnera.

B: „Tak já jsem byla 4 roky na pracáku. Pak jsem si vlastně našla práci. S tím, že vlastně jsem se ohledně toho dostala do finanční tísně, jakože dluhy a tady to. Takže vlastně mám exekuce. Je to prostě furt stejný takhle s tím.“

C: „No to je právě důvod, proč tady jsem. Neměli jsme dostatek peněz na placení nájmu a tak dále.“

D: Respondentka D byla bez příjmu.

Otázka č. 3: Co se stalo, že jste se rozhodla zažádat o pobyt v AD?

A: „No tak finanční situace teda a teda fyzické a psychické týrání.“

B: Zde paní odpověděla, že prakticky šlo o maminku přítele, která jim neustále nadávala a vyhazovala je z bytu. Jinak byli docela spokojení, až na to, že přítel si odmítal najít práci a z jednoho platu to nešlo vše utáhnout. Proto se paní rozhodla, že půjde do AD.

C: „Nedostatek financí a ztráta bydlení.“

D: „Kvůli miminku, aby mělo zázemí.“

Otázka č. 4: Zkoušela jste vyřešit situaci jinak? Najít si jiné bydlení, než jste si podala žádost do AD?

A: „Ne, on nás jako víceméně potom už teda vyhodil, že to je jeho dům.“ Bývalý partner se neohlížel na to, že nemá paní s dětmi kam jít. Řekl jí, ať „vypadne s těma svýma parchantama“ a ať si sama něco najde. Kamarádka jí poradila AD.

B: „No, jako takhle, já mám požádáno vo byt. Já mám danou žádost na byt už vlastně 5 let... Vlastně 5 let čekám na byt. Takže taky nic. Furt je to takový, že čekáme.“

C: Zde paní odpověděla: „To by trvalo moc dlouho.“

D: „Ne, protože jsem neměla nárok na nic ani na žádný dávky.“

Otázka č. 5: Máte někoho, kdo Vám pomáhá?

A: „Rodina. Mně rodina.“ I když má paní mladší sourozence, kterým musí ještě rodiče přispívat ze svých důchodů, snaží se jí pomáhat.

B: „Mám rodinu, tetu, sestřenku, jo. I finančně.“

C: „Záleží, jak to myslíte. Ale teď jakoby jsem na to sama. Ale snaží se, volají, jak se máme, jak se nám daří.“

D: „Jo mamka.“

Otázka č. 6: Jak jste si představovala zařízení AD?

A: Paní řekla, že je již podruhé v AD. V prvním jim skončil pobyt, proto šli „sem“. „A tam v azylovém domě byla ještě navíc na pokoji teda rychlovarná konvice, mikrovlnka a

televize, jako se vším všudy jsme tam měli na pokoji, tak tady je toho trošku míň ale jinak jsem spokojená. Je to velký pěkný pokoj, tak jsem spokojená.“

B: *„Tak jak teď. Jako je to tady úžasný, mně se tady líbí. Sem říkala, mně se bude stýskat, až budu pryč. Vlastně mám tady svůj klid, mám tady svoje soukromí. Jako sem tady spokojená.“*

C: *„Jak? Těžko říct, já sem tady poprvý v životě.“*

D: *„Tak, že mi tady pomůžou, když nebudu vědět co s malým. Nebo že mě to naučí trošku a budu vědět, než odejdu odsud.“*

Otázka č. 7: Měla jste nějakou představu o denním chodu v AD? Jakou?

A: *Paní odpověděla, že určitě představu měla. V AD již byla.*

B: *„Neměla.“ „Jako mně to vyhovuje tady to, jak to je. Jo, že nemůžu říct, tady to špatný není. A když řekne někdo něco jinýho, tak je to blbost, protože opravdu tady máte svoje soukromí a klid.“*

C: *„No, že... Něco na ten způsob jak je tady teď, akorát by mohlo být víc zábavy pro ty malý, ať si společně hrajou nebo něco vyrábí.“*

D: *„Jo, no já už jsem tady byla s mamkou dřív, takže jsem věděla, jak to tady chodí.“*

Otázka č. 8: Co bylo pro Vás nejdůležitější při rozhodnutí, že nastoupíte do AD?

A: *„Hlavně ten klid a pohoda. Protože přítel, když nás týral, on mě vypínal televizi, bral nám kartu od televize. Jenom nás pořád bil. Když přišel, tak se většinou opil. A potom teda hodil po mně sekáček na maso, děti hodně mlátil, takže prostě hlavně ten klid, že tady prostě budem mít od něho pokoj.“*

B: *„Tak já sem v tu dobu nepřemýšlela. Já sem prostě si řekla du. Já už sem byla tak v koncích, že sem řekla du a šla sem. Obvolala sem všechny a šla sem. Jo. Takže sem se nijak nerozhodovala. Vzala sem jednu tašku a holku za ruku a nazdar. Takže sem to vlastně nějak neřešila.“*

C: *„No mně nic jinýho nezbývalo. Já jsem sem musela. No abysme mohly být spolu s Tomáškem.“*

D: *„No že mi nevezmou malýho, že budem spolu.“*

Otázka č. 9: Jakou další pomoc, kromě ubytování, jste očekávala?

A: *„Pomoc? Tak já mám hyperaktivní tu dceru a tak kolikrát mně ty pracovnice pomohly, abych ji trošku zklidnila. Pomohly mně, rady mně nějaký daly. A pomohly mně, že třeba mám uvařit meduňkový čaj, který ji zklidnil potom. Takže pomoc teda s tou dcerou*

a s hledáním školky a školy teda pro Karolínku tady, takže mně pomohly se vším, co jsem potřebovala.“

B: *„Jakou další.... Já jsem potřebovala hlavně si odpočinout. Já sem právě potřebovala nabýt energií jo, začít prostě normálně fungovat, začít normálně přemýšlet. Prostě vod začátku no. Věděla sem, že to nebude lehký. Když jako zůstanete sama, ale prostě začít nějak. Ten začátek prostě. Odrazit se.“*

C: *„Nevím.“*

D: *„Že mi pomůžou pak najít třeba bydlení.“*

Otázka č. 10: Splnil AD Vaše představy o ubytování a poskytovaných službách?

A: *„Ano, určitě splnil.“*

B: *„Na sto procent.“*

C: *„Dá se to.“*

D: *„Jo.“*

Otázka č. 11: Pomohl Vám pobyt v AD vyřešit problémy, kvůli kterým jste sem přišla? Jak a jaké?

A: *„Ano. Určitě pomohl, protože tady opravdu sem našla ten klid, pohodu a to bezpečí hlavně. To, co sem potřebovala.“*

B: *„No, jako, co se týče psychický stránky hodně. A co se týče druhých věcí, který potřebuju vyřešit, tak vlastně pomalu a jistě to mám vyřešený. Vlastně, ještě, vlastně mně nic nechybí jako. Nám chybí akorát to bydlení, jinak nic. Jo. Že já když bych měla to bydlení a dostala vlastně byt, tak už vlastně jsme za vodou jako. Jo, jsme prostě v klidu. Tady de o bydlení. Já sem říkala, že bych ani vocad' neodcházela, protože vlastně jsem tady fakt spokojená jo. Já sem tady v klidu. ... Neodcházely bysme, jenomže prostě to je jiná stránka věci.“*

C: *„Zatím ne, akorát že mi ted' hlídají strašně to, kolik utratím a tak.“*

D: *„Jo, určitě s péčí o dítě.“*

Otázka č. 12: Máte nějaké představy nebo plány do budoucna? Jaké?

A: *„Mám, určitě.“* Paní by se měla během tohoto roku, tedy roku 2016, stěhovat k nejstarší dceři, která má starší domeček a spravuje ho. Do té doby se snaží najít jiné bydlení. Hledá a chodí na prohlídky bytů.

B: *„Tak plány do budoucna... Plány do budoucna no.... Zatím to nějak neřeším no. Já řeším pořád bydlení a finance. A pořád alimenty, který otec nechce platit, neplatí jo. Jinak jako prostě neřeším to. Zatím prostě řeším furt jenom bydlení. Furt jedno a to samý. Jo. To*

nejdůležitější. Finance prostě a nejdůležitější bydlení. Ted' momentálně v týdle době. Jinak si myslím, že nám nic nechybí. Bydlení je nejdůležitější a pak to ostatní.“

C: *„Mám. Chtěla bych, abysme byli zase všichni tři pohromadě. I s manželem.“*

D: *„Plány do budoucna ani ne, hlavně se starat, sehnat bydlení.“*

Otázka č. 13: Je něco, co Vám zde schází?

A: *„Schází, ... to myslím... nevím co by mi scházelo, myslím, že ne.“*

B: *„Já myslím, že ne. Já myslím, že ne, protože...co... nic...“* Paní říká, že dítě je spokojené a dodává, že jim chybí akorát finance.

C: *„Rodina.“*

D: *„Trošku odříznutá od světa, že třeba nemůže nikdo přijít nahoru za mnou na kafe a tak.“*

Otázka č. 14: Co říkáte na denní chod AD? Vyhovuje Vám?

A: *„Ano vyhovuje. Akorát někdy děti teda, když je tady noční klid o půl osmé, tak mají problém být v tu dobu na pokoji a jít spinkat. Takže kolikrát usínají po osmé, o půl deváté. Záleží, jak jsou teda unavení. Přes léto je to lepší, to se víc utahají. Ted' v zimě teda chodíme bobovat a lopatovat tady, ale v zimě nemůžeme být tak dlouho venku, takže ty děti nejsou tak unavené, takže později usínají. Takže ten noční klid by mohl být třeba od osmi hodin a ne od půl osmé pro ty malý do šesti let no.“*

B: *„Jo, v pořádku.“*

C: *„Ale, dá se na to zvyknout.“*

D: *„Jo.“*

Otázka č. 15: Je zde něco, co se Vám nelíbí nebo Vám vadí?

A: *„Ne, není.“*

B: *„Ne, není.“*

C: *„No, vadí mně tu určitý věci. Že je to tady strašně na peníze. Třeba za pračku musím zaplatit 15Kč. Když bych tu chtěla mít televizi, tak ...“* Také paní vadí, že musí prát podle rozpisu a ne kdy se jí zachce.

D: *„Když jdu na záchod, tak je to kolikrát třeba špinavé všude. Asi děcka si neuklidí po sobě.“*

Otázka č. 16: Napadá Vás něco, čím byste vylepšila prostory AD?

A: *„Ted' mě nic nenapadá.“*

B: *„Já si myslím, že tady je to v pořádku. Já si myslím, na ty poměry prostě to tady mají luxusní. Já bych to tady neměnila.“*

C: „No... přispět jim na to, aby tady nebyly koberce.“

D: „Ne.“

Otázka č. 17: Máte nějaké nápady na změny nebo vylepšení poskytovaných služeb?

A: „Já si myslím, že taky ne. Myslím si, že je to tady všechno v pořádku, tak, jak to má být.“

B: „To zas nechávám na nich tady, protože to to ... Jako ale já si myslím, že tady je to v pořádku, já bych to neměnila. Mně to tady vyhovuje jako. Nevím teda jak druhejm mamínám, ale mně to vyhovuje. Já sem spokojená. Já bych to neměnila.“ Podle paní B vše funguje na sto procent.

C: „Myslím, že ne. Nějaké aktivity pro děti.“

D: „Myslím, že ne. Když tady má někdo nějaký problém, tak to s ním řeší.“

Otázka č. 18: Jaký je podle Vás smysl této sociální služby? A myslíte, že ho plní?

A: „No smysl je, že určitě tady, kdo potřebuje, kdo nemá třeba kde bydlet, tak jako my. Máme tady ubytování, některý ty maminky, když jsou mladý třeba nebo to nezvládají, tak se tady snaží je zaučít vařit, pomáhat jim se vším, s chodem domácnosti, takže si myslím, že to tady stoprocentně všechno splňuje, že jsou tady šikovný ty pracovnice i vedoucí. Se do toho všeho zapojujou. A ti, kteří to nezvládají, tak jim pomáhají.“

B: „Já si myslím, že smysl tady toho všeho jako je hodně velký, protože když si vezmete to...a ... Když posloucháte vlastně ty příběhy těch mamin jako, že kolikrát jako poslouchám ty příběhy těch mamin, který sem přijdou nový a jako v čem žily tohle, tak já si kolikrát říkám, že sem na tom furt dobře. A vono opravdu tady ty azylový domy jsou potřeba jo, protože opravdu, když ty ženy jsou týraný doma nebo, jo ty chlapy ubližujou jim a ted' vony utíkají a nemají kam jít, tak potom ty azylový domy jsou zapotřebí. A myslím si, že jich je málo ještě. Takže smyslem je pomoci těm mamínám no. Já sem se za tu dobu, co sem tady v tom zařízení, tak sem se setkala s hodně ženama, hodně maminama, prostě ať byly takový nebo takový jo, ale prostě každá svým způsobem potřebuje pomoc. Jo. Ať prostě poradit jak začít, odstřelit se vode dna, nebo fungovat jinak, nebo prostě psychická podpora nebo prostě s financema, nebo když přijdou a sou vyplašený tady. Prostě si myslím, že ten azylový dům jim hodně poskytne, když za prvý z toho hlediska bydlení jo. Aji si myslím, že jim pomůže prostě do začátku, ať se týče oblečení pro děti, ať se týče oblečení pro maminy. Jo, všechno to pomůže. Nebo potraviny, když přijdou prostě bez ničeho, přijdou bez financí, bez peněz, tak prostě se vším jim pomůžou tady. Snaží se. Jenže dál už to záleží na

nich. Jak se k tomu ony postaví a za to azylový dům nemůže. “ Paní B zastává názor, že AD plní svůj smysl na „milion procent“.

C: *„Jo, pomáhá matkám, když ztratí bydlení. Maminkám, které utíkají od partnera, prostě od domácího násilí.“*

D: *„Zajistit těm matkám, co nemají kam jít, ubytování a pomoci jim. Myslím, že určitě.“*

6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Následující kapitola je věnována vyhodnocení výzkumu. Jsou zde uvedeny kategorie a jednotlivé kódy, které byly získány analýzou rozhovorů, a také shrnutí výsledků výzkumu.

6.1 Analýza a interpretace získaných dat

Při práci s textem jsem získala různé kódy, které byly rozděleny do 4 následujících kategorií: **minulost klientek, očekávání žen od AD, poskytovaná služba a plány do budoucna.**

Kategorie:

I. Minulost klientek (kódy – finance, násilí, ztráta bydlení)

Do kategorie „Minulost klientek“ spadají problémy a okolnosti, týkající se období před nástupem do AD. Všechny klientky AD ve své minulosti měly nějaké problémy, které vedly k tomu, že si požádaly o pobyt v AD.

• Finance

Nedostatek financí je jeden z problémů, který se vyskytoval v minulosti všech čtyř vybraných klientek. Respondentka A například pobírala rodičovský příspěvek a partner vydělával slušné peníze, ale problém byl, jak ona sama řekla, v tom, že jí bral všechny peníze. Jak sama řekla: „*Mně všechno sebral.*“ Finanční tíseň a dluhy provázely také respondentku B, u které byl problémem i nepracující přítel, který si odmítal nějakou stálou práci najít. O nedostatku financí se zmínila také respondentka C, která uvedla tento problém jako hlavní důvod, kvůli kterému musela do AD. A podle výpovědi respondentky D, ona byla úplně bez příjmu, než nastoupila do AD.

• Násilí

„*Protože přítel, když nás týral, on mě vypínal i televizi, bral nám kartu od televize. Jenom nás pořád bil. Když přišel, tak se většinou opil. A potom teda po mně hodil sekáček na maso, děti hodně mlátil...*“ „*Nechal nás bez peněz a bez jídla.*“ Takové násilí ze strany svého bývalého partnera a otce svých dvou dětí zažila respondentka A. U respondentky B se nejedná o násilí jako takové, ale spíše o neustálé nadávky a vyhazování z bytu od partnerovy maminky. Takové nadávky společně s tím, že si partner odmítal

najít práci, vygradovaly tím, že respondentka B již byla v koncích a rozhodla se odejít.

- **Ztráta bydlení**

Zde začneme respondentkou D, která v době otěhotnění, žila ve squatu, tudíž podmínky jejího „bydlení“ nebyly vhodné pro těhotnou a už vůbec ne, pro malé dítě. Proto se rozhodla, že nejlepší varianta pro ni a její dítě bude AD. Respondentka C s manželem neměla dostatek peněz na placení nájmu, tím pádem dostali výpověď z bytu a neměli kam jít. A respondentka A byla vyhozena i s dětmi z domu svého bývalého partnera. Na radu kamarádky šla do AD.

II. Očekávání žen od AD (kódy - klid a pohoda, bezpečí, pomoc)

Očekávání žen od služby AD zahrnuje představy, s kterými ženy do AD nastupují. Každá od této služby něco očekávala a s tím očekáváním do AD nastoupila.

- **Klid a pohoda**

Jako nejdůležitější při rozhodování, že nastoupí do AD, uvedla respondentka A: „*Hlavně ten klid a pohoda. ...takže prostě hlavně ten klid, že tady prostě budu mít od něho pokoj.*“ Respondentka B uvedla, že „*potřebovala hlavně si odpočinout, já sem právě potřebovala nabýt energii*“, takže pro ni bylo klidné prostředí také důležité.

- **Bezpečí**

Bezpečí pro svoje dítě a to, že bude dítě se svou mámou, bylo důležité pro respondentku D. AD pro ni znamenal to, že bude moct být se svým dítětem. Takže bezpečí, že jí ho nevezmou.

A bezpečí bylo také důležité pro respondentku A, která hledala útočiště pro sebe a své děti a potřebovala být někde, kde bude v bezpečí před násilnickým partnerem.

- **Pomoc**

Pomoc ať už v jakékoli formě v AD hledají všechny ženy a jejich děti. Ať se jedná u někoho pouze o ubytování, přes pomoc s péčí o děti, až k pomoci s vyřizováním dávek a mnoho dalších věcí.

„Tak že mi tady pomůžou, když nebudu vědět co s malým. Nebo že mě to naučí trošku a budu vědět, než odejdu odsud.“ *„Že mi pomůžou pak najít třeba bydlení.“* Takovou pomoc si představovala respondentka D. Respondentka C shledává pomoc jen ohledně bydlení. Respondentka B potřebovala pomoc do začátku, aby se mohla nějak odrazit a začít sama. Respondentka A oceňuje pomoc s dcerou, rady pracovníc a pomoc s hledáním školy a školky. Tedy celkově pomoc kolem dětí, a rady, když nějaké potřebuje.

III. Poskytovaná služba (kódy - znalost, prostředí, spokojenost, smysl)

Kategorie týkající se poskytované služby shrnuje názory klientek na tuto službu a na prostředí, ve kterém je služba poskytována.

- **Znalost**

Ke kódu znalost služby patří zkušenosti ohledně poskytování služby AD. Respondentka A a D uvedly, že ví, jak to v AD chodí, protože již jednou v AD byly. Respondentka D jako dítě se svou matkou. Respondentka A již byla, se svými dětmi, v jednom AD právě po odchodu od partnera. Respondentka C je v AD poprvé v životě a odpověděla, že *„těžko říct“* jak si představovala zařízení AD.

- **Prostředí**

Respondentka A je spokojená s prostory AD, našla zde to, co potřebovala. A myslí si, že je zde vše v pořádku a není potřeba nic měnit. Respondentka B shledává také vše v pořádku a uvádí *„na ty poměry, prostě tady to mají luxusní“*, *„Myslím, že tady je to v pořádku, já bych to neměnila. Mně to tady vyhovuje jako.“* Respondentka D má trošku problémy se špinavým WC a dodává, že po sobě asi neuklízí děti. A problém má také trochu s tím, že si připadá odříznutá od světa, vadí jí, *„že třeba nemůže přijít nikdo nahoru za mnou na kafe a tak.“* Respondentka C uvedla, že by změnila to, aby na pokojích nebyly koberce.

- **Spokojenost**

Absolutní spokojenost s poskytovanou službou i prostředím AD vyjadřuje respondentka B, která několikrát během rozhovoru zopakovala, že by nic neměnila, že je zde spokojená, že jí to vyhovuje a dokonce řekla „*já sem říkala, že bych ani vocad' neodcházela, protože vlastně jsem tady fakt spokojená jo.*“ Respondentka A uvedla, že AD splnil její představy, že našla, co potřebovala. Jediná menší výtká se týkala nočního klidu, který je o půl 8 a to mají někdy její děti problém být v tu dobu na pokoji a spinkat.

Nespokojenost můžeme najít u respondentky C, která uvedla, že jí vadí, že ji pracovnice hlídají, kolik utratí peněz. Také jí vadí, že práť musí podle pořádníku a za pračku musí zaplatit 15Kč. Také by se jí líbilo, kdyby pracovnice AD pořádaly více aktivit pro děti.

- **Smysl**

Smysl dané služby spatřují všechny respondentky shodně v pomoci maminkám s dětmi, které nemají kde bydlet. V pomoci těmto maminkám se vším, co potřebují. Myslím si, že výstižně to řekla respondentka B, když odpověděla, že ať jsou ty maminky takové nebo takové, „*ale prostě každá svým způsobem potřebuje pomoc*“. Pomoc shledávají ne jen v ubytování, ale také v radách, jak začít od začátku, v psychické podpoře, pomoc s poskytnutím oblečení pro děti i pro maminky. Pomoc také s péčí o děti, s vařením, s chodem „domácnosti“. Pomoc s tím, že v AD maminky naučí jak se správně starat o dítě i domácnost, aby do budoucna vše maminky uměly. Také se respondentky shodly, že tato služba svůj účel a smysl určitě plní.

IV. Plány do budoucna (kódy - bydlení, péče o dítě)

Poslední kategorie jsou plány klientek, co si která přeje a co plánuje po opuštění AD.

- **Bydlení**

V bodě najít si bydlení se shodly všechny čtyři respondentky. Pro všechny z nich je nalezení bydlení důležité a řadí to k nejdůležitějším plánům do budoucna. Respondentka A má v plánu stěhovat se k dceři, ale než k tomu dojde, aktivně hledá bydlení a chodí po různých prohlídkách bytů.

Respondentka B uvedla, že pořád řeší bydlení a také finance. Uvedla: „*Jinak si myslím, že nám nic nechybí. Bydlení je nejdůležitější a pak to ostatní.*“ Respondentka C by si přála být zase pohromadě s manželem, takže bydlení společně s její rodinou je pro ni také na prvním místě. Stejně tak respondentka D považuje za velice důležitý cíl sehnat si bydlení.

- **Péče o dítě**

„*Hlavně se starat*“ má v plánu respondentka D, která po narození dítěte přehodnotila svůj život a změnila pohled na svět. Spokojenost dítěte zdůrazňuje i respondentka B. Péče o dítě/děti jak vyplývá z rozhovorů je důležitá pro všechny čtyři ženy. Všechny šly do AD buď proto, aby byly s dětmi v bezpečí, nebo aby jim je nevzali, a také v neposlední řadě hlavně proto, aby byly spolu.

6.2 Shrnutí výsledků výzkumu

Jak je vidět u získaných kódů a kategorií, u některých věcí se klientky shodují a mají stejný názor. Shodu vidíme například u plánů do budoucna, kde by si všechny přály najít bydlení pro sebe a své děti, v jednom případě i pro manžela. U některých otázek však byly odpovědi rozdílné. Rozdílnost názorů najdeme u spokojenosti se službou, kde respondentka C má pocit, že je až moc hlídána ze strany pracovníků AD. Oproti tomu respondentka B je v AD tak moc spokojená, že by tam nejradyji zůstala, kdyby mohla. Nejdelší pobyt v AD je však možný na dobu 12 měsíců. V této kapitole si shrneme výsledky jednotlivých dílčích cílů a hlavního výzkumného cíle.

Dílčí cíl č. 1: Zjistit, co klientky vedlo k tomu, aby využily služby AD.

Opakujícím se problémem, který provázel respondentky, byl **problém finanční**, na který navazuje **problém s bydlením**. Bez peněz samozřejmě není z čeho platit nájem. Kvůli nedostatku financí na placení nájmu, se dostala do AD respondentka C. Spolu s finančními problémy a **nepracujícím partnerem**, se pro pobyt v AD rozhodla respondentka B. Úplně bez příjmu a z **nevyhovujícího prostředí**, přišla respondentka D. Respondentka A navíc k finančním problémům a vyhazovu z domu, prošla také **psychickým a fyzickým týráním** od bývalého partnera. Jak vidíme, na první místo můžeme tedy dát problém finanční. Často se k problému finančnímu pojí další problémy, ať už ztráta bydlení, násilí nebo jiné problémy.

Dílčí cíl č. 2: Zjistit, co bylo pro klientky nejdůležitější, při rozhodování, že nastoupí do AD.

Ve dvou případech respondentky vypověděly, že nejdůležitější bylo to, **aby zůstaly se svým dítětem**. V případě respondentky D zněla odpověď: „*No, že mi nevezmou malýho, že budem spolu.*“ U respondentky C to bylo podobné, uvedla, že jí nic jiného nezbylo, že do AD **musela, aby mohla být s dítětem**. Dalším důležitým kritériem při rozhodnutí jít do AD byl **klid a pohoda. Bezpečí** před násilnickým a často se opíjejícím partnerem, to bylo podstatné pro respondentku A, která tak sebe i své děti chrání před násilím a dalšími problémy. Respondentka B „*v tu dobu nepřemýšlela*“, „*už sem byla tak v koncích, že sem řekla du a šla sem*“. Z jejích dalších odpovědí je patrné, že pro ni bylo důležité **klidné prostředí, kde si odpočine a začne nějak od začátku**. Jak řekla „*odrazit se*“.

Dílčí cíl č. 3: Zjistit názor klientek na daný AD.

Na otázku, zda AD splnil představy klientek, ve třech případech padla jasná odpověď: „*Ano, určitě splnil.*“, „*Na stoprocent.*“, „*Jo.*“. V případě jedné klientky byla odpověď „*Dá se to*“. Z větší části je názor klientek na AD kladný, jsou spokojené s prostředím i poskytovanou službou, a neuvedly nic, co by jim scházelo, nebo že by něco změnily. Až na pár drobností jako, že je občas špinavé WC pravděpodobně po dětech, a že noční klid by mohl být později. Pouze jedna klientka je nespokojená s tím, že musí dodržovat pořádek na praní a platit za pračky, také uvedla, že by dala pryč koberce. Na denní chod AD, řekla „*dá se na to zvyknout*“. Celkově bych tedy názor klientek hodnotila víceméně jako kladný, těch pár drobností není až tak zásadních a dají se řešit. V případě nespokojenosti s placením praček, si musí klientka uvědomit, že za elektriku a vodu by platila i při praní prádla v bytě.

Dílčí cíl č. 4: Zjistit, jaký je podle klientek AD smysl této sociální služby.

V tomto bodě odpověděly téměř stejně všechny čtyři respondentky. Všechny si uvědomují, že tato služba je poskytována za účelem pomoci matkám v nouzi, matkám, které nemají kam jít, zajistit těmto ženám a jejich dětem ubytování a pomoc. Respondentka A zmínila také, že v těchto zařízeních pomáhají maminkám naučit se vařit, když to neumí. Respondentka B to pojala více zešíroka se svou odpovědí: „*Já sem se za tu dobu, co sem tady v tom zařízení, tak sem se setkala s hodně ženama, hodně maminama, prostě at' byly takový nebo takový jo, ale prostě každá svým způsobem potřebuje pomoc. Jo. At' prostě*

poradit, jak začít, vodstřelit se vode dna nebo fungovat jinak. Nebo prostě psychická podpora nebo prostě s financema, nebo když přijdou a sou vyplašený tady.“ Na téhle odpovědi jasně vidíme, že AD pomáhá maminkám v různých životních situacích, s různými problémy. Každá maminka, která přijde do AD, potřebuje pomoc, ale každá potřebuje tu pomoc trochu jinou nebo s něčím jiným. Některé stačí ubytování, jiná je vděčná za rady, psychickou podporu, pomoc s dětmi a tak dále. Pozitivní je, že všechny čtyři respondentky se shodly na tom, že daný AD tento svůj účel a poslání plní.

Hlavní výzkumný cíl: „Zjistit příčiny, vedoucí k pobytu v azylovém domě, a názory klientek na smysl této služby“.

Co bylo zjištěno:

- U respondentek vedly k pobytu v AD následující problémy: finanční problémy, problémy s bydlením, nepracující partner, nevyhovující prostředí, psychické a fyzické násilí.
- Nejdůležitějším kritériem při nástupu do AD bylo pro klientky bezpečí a to, že zůstanou se svými dětmi.
- Služby AD jsou pro klientky vesměs vyhovující, jsou s nimi spokojené. Výtky nějaké padly, ale to jsou spíš drobnosti. Například v jednom případě „stížnost“ na finanční náročnost služby, konkrétně na placení praček a nutnost dodržování pořádku na praní prádla. Z větší části ale převažovala pozitiva nad negativy.
- Na smyslu dané služby se jednotně všechny respondentky shodly a to následovně: Smyslem AD je pomoc maminkám s dětmi, které nemají kam jít. Tato služba svůj účel plní. Kromě pomoci s dočasným ubytováním, spatřují klientky tuto pomoc také v oblasti péče o dítě, v oblasti vaření, v pomoci s hledáním bydlení, také v oblasti psychické podpory, kdy klientky v klidném a bezpečném prostředí mohou načerpat nové síly a začít od začátku.

ZÁVĚR

Domov by měl být bezpečným a klidným zázemím pro všechny členy rodiny. Ne všichni ale mají to štěstí, aby vyrůstali v harmonickém domově. V poslední době se stále častěji stává, že rodina přestane fungovat a rodiče jdou od sebe, nebo že se rodina ocitne v nepříjemné sociální nebo životní situaci a přijde o bydlení. Ať už nastane jakýkoli problém spojený se ztrátou bydlení, vždy je to obtížná situace a musí se řešit. Právě pro takové a podobné situace, existují azylové domy, které pomáhají osobám v nouzi.

Bezpečné zázemí pro maminky s dětmi v tíživé životní situaci poskytují právě azylové domy pro matky s dětmi. Zde je jim poskytnuto ubytování, základní sociální poradenství, v případě, že přicházejí bez ničeho, je jim poskytnuto i základní ošacení a potraviny. Azylové domy představují pro maminky přechodné útočiště, kde jsou v bezpečí i se svými dětmi a mají možnost, během pobytu zde, řešit svoje problémy a začít od začátku.

Právě na azylové domy pro matky s dětmi a problémy, vedoucí k pobytu zde, je zaměřena má bakalářská práce. V teoretické části jsem se věnovala problémům rodin v dnešní společnosti, které bývají častou příčinou pobytu matek s dětmi v azylovém domě. Jednotlivé podkapitoly jsou věnovány konkrétním problémům. Dále jsem se stručně věnovala sociálním službám, standardům kvality sociálních služeb a v neposlední řadě azylovým domům, u kterých je uveden přehled zařízení tohoto typu v Jihomoravském kraji. Poslední kapitola teoretické části je záměrně věnována konkrétnímu azylovému domu pro matky s dětmi, na kterém jsem se snažila názorně ukázat, jak takové zařízení funguje a jak to v něm chodí.

V praktické části jsem uskutečnila kvalitativní výzkum, jehož cílem bylo „Zjistit příčiny, vedoucí k pobytu v azylovém domě, a názory klientek na smysl této služby“. Abych dosáhla informací, které jsem potřebovala k naplnění zvoleného cíle, použila jsem metodu polostrukturovaných rozhovorů s klientkami azylového domu. Z těchto rozhovorů vyplynulo pozitivní zjištění, že azylový dům, ve kterém klientky jsou, svůj účel rozhodně plní. A za účel této služby všechny považují právě pomoc mamince s dětmi, když nemá kam jít. Pod pojem pomoc zahrnuje každá z klientek další oblasti, ve kterých azylový dům konkrétním maminkám pomáhá. Oblasti jako je pomoc s péčí o dítě, naučit se vařit, naučit starat se o chod domácnosti, pomoc s hledáním bydlení a podobně. Myslím si, že zvolený cíl byl splněn.

Tato bakalářská práce úzce souvisí se sociální pedagogikou. Protože prostředí, ve kterém dítě vyrůstá, významně ovlivňuje vývoj i výchovu dítěte. Důležitým činitelem ve výchově dítěte je samozřejmě také rodina. Právě proto v případech, kdy rodina nefunguje a nedokáže zajistit vhodné prostředí pro výchovu dětí, je potřeba zajistit takové podmínky a zázemí, které je vyhovující pro pozitivní vývoj a výchovu dítěte. Pobyt v azylovém domě je tedy následkem nepříznivé sociální a životní situace. Z toho důvodu by se měli sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách snažit maminkám a hlavně dětem pobyt v azylovém domě zpříjemnit. Měli by se snažit vytvořit přátelskou atmosféru, ve které se budou maminky s dětmi cítit dobře a bezpečně. V případech, kdy maminky nemají nikoho blízkého, jsou pracovníci azylového domu jediní, na které se mohou obrátit a kteří mohou mamince poradit a psychicky ji podpořit. Sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách by proto měli být empatičtí a měli by umět maminky podpořit a také jim naslouchat. Dobrá sociální služba tedy také závisí na tom, jak dobří jsou její pracovníci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BUCHTOVÁ, Božena, Josef ŠMAJS a Zdeněk BOLELOUCKÝ, 2013. *Nezaměstnanost*. 2. přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4282-3.
2. BUSKOTTE, Andrea, 2008. *Z pekla ven: Žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1786-6.
3. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
4. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2016. [online]. *Demografický vývoj v Jihomoravském kraji v roce 2015*, 21. 3. 2016 [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xb/demograficky-vyvoj-v-jihomoravskem-kraji-v-roce-2015>
5. ČLOVĚK V TÍSNI, 1992 - 2016. [online]. [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace/dluhy-1>,
<https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace/socialni-prace-3>
6. DUBSKÁ, Drahomíra, 2015. *Samoživitelky: Jak žijí a za co utrácení u nás a v Evropě?* [online]. Praha: Český statistický úřad, 27. 2. 2015 [cit. 2016-03-01]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cris/samozivitelky-jak-ziji-a-za-co-utraceji-u-nas-a-v-evrope>
7. EVERETT, Craig a Sandra Volgy EVERETT, 2000. *Zdravý rozvod pro rodiče i děti*. Vyd. 1. Praha: Talpress. ISBN 80-7197-169-3.
8. GEPARD FINANCE, 2016. [online]. *Jak dopadly hypotéky v roce 2015? Lépe, než jsme čekali!*, 28. 1. 2016 [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <http://www.gpf.cz/jak-dopadly-hypoteky-v-roce-2015-lepe-nez-jsme-cekali>
9. GJURIČOVÁ, Šárka, Jana KOCOURKOVÁ a Jiří KOUTEK, 2000. *Podoby násilí v rodině*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad. ISBN 80-7021-416-3.
10. HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, Jaroslava, 2011. *Matky samoživitelky a jejich situace v České republice* [online]. Praha, Gender studies [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: http://www.genderstudies.cz/download/samozivitelky_sendwichova.pdf

11. HENDL, Jan, 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
12. HÖHNE, Sylva, Kamila SVOBODOVÁ a Anna ŠŤASTNÁ, 2008. *Význam partnerství pro harmonizaci rodiny a zaměstnání*, s. 119 – 141. In SIROVÁTKA, Tomáš, Ondřej HORA (eds.). *Rodina, děti a zaměstnání v české společnosti*. Boskovice/Brno: František Šalé - Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-140-5.
13. KODYMOVÁ, Pavla a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. *Sociální práce s osamocenými rodiči*, s. 42 - 54. In MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
14. KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
15. LOUKOTA, Ivan, 2013. *Sociální zabezpečení v nezaměstnanosti*, s. 424 – 447. In KAHOUN, Vilém a kolektiv. *Sociální zabezpečení: Vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vydání. Praha: TRITON, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.
16. MATĚJČEK, Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH, 1994. *Děti, rodina a stres*. Praha: Galén. ISBN 80-85824-06-X.
17. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
18. MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
19. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-864-2919-9.
20. MAREŠ, Petr, 1994. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-901424-9-4.
21. MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, Branislava, Dana POKORNÁ a Marie TOUFAROVÁ, 2008. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE. ISBN 978-80-86131-76-4.
22. MAŘÍKOVÁ, Hana (ed.), 2010. *Jaká je naše společnost?: Otázky, které si často klademe*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-7419-025-4.
23. MENDELOVÁ, Eleonóra, 2014. *Súčasná rodina a diverzita foriem rodinného života*, s. 74-92[online]. Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Slovenská

- republika [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: http://www.vychova-vzdelavani.cz/111401/studie_mendelova ISSN 1804-526X
24. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
25. MOŽNÝ, Ivo, 2006. *Rodina a společnost*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-58-X.
26. MOŽNÝ, Ivo, 2002. *Česká společnost: Nejdůležitější fakta o kvalitě našeho života*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-624-1.
27. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2009. [online]. *Standardy kvality sociálních služeb*, 26. 10. 2009 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: <http://mpsv.cz/cs/5963>
28. PFEIFEROVÁ, Štěpánka, 2010. *Sladování rodinného a pracovního života a (ne)rovné příležitosti matek samoživitelek* [online]. Praha: Fakulta humanitních studií UK [cit. 2016-03-01]. Dostupné z: <http://www.feminismus.cz/cz/clanky/sladovani-rodinneho-a-pracovniho-zivota-a-ne-rovne-prilezitosti-matek-samozivitelek>
29. RODIČKA. [online] *Svobodná matka se v právním systému nazývá „osaměle žijící rodič“* [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.rodicka.cz/svobodna-matka/>
30. SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ, 2015. [online]. *Stanovy S.A.D.*, 26. 5. 2015 [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/dokumenty-s-a-d/>
31. SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ, 2010 - 2016 [online]. *Databáze poskytovatelů služeb osobám v nouzi* [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/?stranka=databaze&kraj=jihomoravsky>
32. SOUKUPOVÁ, Eva, 2010. *Co trápí současné rodiny?* [online]. 4. 11. 2010 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: <http://zena-in.cz/clanek/co-trapi-soucasne-rodiny>
33. ŠIMÁK, Martin, 2013. *Lidská práva a sociální práva. Mezinárodní organizace v právu sociálního zabezpečení a jejich dokumenty*, s. 48 – 67. In KAHOUN, Vilém a kolektiv. *Sociální zabezpečení: Vybrané kapitoly*. 2. aktualizované vydání. Praha: TRITON, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.
34. ŠIMÁK, Martin, 2013. *Sociální pomoc*, s. 326 – 364. In KAHOUN, Vilém a kolektiv. *Sociální zabezpečení: Vybrané kapitoly*. 2. aktualizované vydání. Praha: TRITON, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.

35. ŠIMÁK, Martin a Ivan LOUKOTA, 2013. *Sociální služby*, s. 366 – 384. In KAHOUN, Vilém a kolektiv. *Sociální zabezpečení: Vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vydání. Praha: TRITON, 2013. ISBN 978-80-7387-733-0.
36. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
37. ŠVÉDOVÁ, Pavla, 2014. *Vnitřní předpisy – Standardy kvality sociální služby Lávka – Azylový dům pro matky s dětmi*
38. TÁCHA, Dan, 2015. *Milion Čechů si na Vánoce vezme půjčku. Tady je návod pro dobrý výběr* [online]. 19. 12. 2015. Zprávy, Finance [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/milion-cechu-si-na-vanoce-vezme-pujcku-tady-je-navod-pro-dob/r~d23f18d0a5a011e58c6b0025900fea04/>
39. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 2016-03-08]. Dostupné z: <http://www.prace-zp.cz/legislativa/vyhlaska-c-505-2006-sb-kterou-se-provadeji-nektera>
40. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2016-03-08]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf
41. Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů [online]. [cit. 2016-03-08]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-120>
42. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce [online]. [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262#f3056166>
43. Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod [online]. [cit. 2016-03-19]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD	Azylový dům
AISA	Společnost, provádějící výzkumy v ČR
ČR	Česká Republika
OSN	Organizace spojených národů
OSPOD	Orgán sociálně – právní ochrany dětí
SILC	Výběrové šetření příjmů a životních podmínek domácností prováděné Českým statistickým úřadem.
ÚP	Úřad práce

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1.	Azylové domy v Jihomoravském kraji	28
Tabulka 2.	Přednosti a nevýhody kvalitativního výzkumu	39

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Žádost o poskytování sociální služby v azylovém domě Lávka	67
Příloha P II: Lékařské potvrzení	69

PŘÍLOHA P I: ŽÁDOST O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V AZYLOVÉM DOMĚ LÁVKA

Lávka - azylový dům pro matky s dětmi
Petrovice 44, 679 02 Rájec-Jestřebí
Tel. 516 412 337, e-mail: adpetrovice@seznam.cz

ŽÁDOST O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V AZYLOVÉM DOMĚ LÁVKA

Jméno a příjmení žadatelky, titul.....

Datum narození

Trvalý pobyt.....

Kontaktní adresa

Telefonní kontakt..... E-mail:.....

Stav:

Žádám o nástup od data.....

Zaměstnavatel.....

Žádám o ubytování s dítětem

Dítě

Jméno a příjmení.....

Datum narození.....

Dítě

Jméno a příjmení.....

Datum narození.....

Dítě

Jméno a příjmení.....

Datum narození.....

Stručný důvod žádosti o ubytování v azylovém domě Lávka

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Co od nás očekáváte a jaký máte osobní cíl

.....
.....
.....
.....

Pobíráte dávky (rodičovský příspěvek,
přídavek na dítě)

ANO

NE

Pobíráte dávky hmotné nouze

ANO

NE

Prohlášení:

Prohlašuji, že všechny uvedené údaje jsou pravdivé. Uděluji souhlas s uchováním těchto údajů, přičemž nebudou poskytovány dalším subjektům.

V.....dne.....

Podpis žadatelky.....

PŘÍLOHA P II: LÉKAŘSKÉ POTVRZENÍ

Lávka - azylový dům pro matky s dětmi
Petrovice 44, 679 02 Rájec - Jestřebí

LÉKAŘSKÉ POTVRZENÍ

Jméno a příjmení.....

Datum narození.....

Bydliště

Dle vyhlášky 505/2006 Sb., § 36

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže

a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,

b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo

c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Zdravotní stav umožňuje - neumožňuje pobyt v kolektivním
zařízení

Vdne

.....
Razítko a podpis lékaře