

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

Bakalářská diplomová práce

Olomouc 2017

Kateřina Cigánková

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

HODNOCENÍ SLUŽEB KŘEŠŤANSKÉ SPOLEČNOSTI

ELIM HRANICE

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Kateřina Cigánková

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Šotola, PhDr.

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Drahotuších dne 12. 3. 2016

Podpis:Cigánková

Poděkování

Děkuji vedoucímu své bakalářské práce Mgr. Jaroslavu Šotolovi, PhDr. za jeho trpělivost a odborné rady při vedení mé práce. Velmi děkuji své rodině, přátelům a příteli, kteří mě ochotně podporovali. V neposlední řadě taktéž děkuji

Bc. Bohuslavovi Rybníčkoví, za jeho odborné připomínky a konzultace ohledně společnosti ELIM Hranice.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Kateřina Cigánková</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	<i>Sociální práce</i>
Obor obhajoby práce:	<i>sociální práce</i>
Vedoucí práce:	<i>Mgr. Jaroslav Šotola, PhDr.</i>
Rok obhajoby:	<i>2017</i>

Název práce:	Hodnocení služeb křesťanské společnosti ELIM Hranice
Anotace práce:	Společnost ELIM Hranice poskytuje sociální služby pro lidi bez přístřeší. Cílem mé práce je zjistit, jak klienti žijící v azylových domech ELIM Hranice hodnotí kvalitu jejich služeb. Na základě dotazníkového šetření byly stanoveny doporučení pro zlepšení těchto služeb.
Klíčová slova:	ELIM Hranice, sociální služba, azylový dům
Title of Thesis:	Evaluation of services of Christian association ELIM Hranice
Annotation:	The company ELIM Hranice provides social services for homeless people. The aim of my work is to determine how clients are living in shelters ELIM Hranice assess the quality of their services. Based on the survey were determined by recommendations to improve these services.
Keywords:	ELIM Hranice, social service, shelter
Názvy příloh vázaných v práci:	Dotazník hodnocení služeb křesťanské společnosti ELIM
Počet literatury a zdrojů:	26
Rozsah práce:	56 s. (64 595 znaků s mezerami)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
CIGÁNKOVÁ Kateřina	Karasova 4, Přerov - Přerov II-Předmostí	F140470

TÉMA ČESKY:

Hodnocení služeb křesťanské společnosti ELIM Hranice

TÉMA ANGLICKY:

Evaluation of services of Christian association ELIM Hranice

VEDOUCÍ PRÁCE:

Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D. - KSA

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

A.Cíl práce:

Evaluace azylových domů ELIMu. Azylový dům pro osamělé muže a ženy Hranice, Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi Slavíč a Dům ELIM Drahotuše. Cílem mé práce je zjistit, jak klienti žijící v azylových domech ELIMu hodnotí poskytované sociální služby.

B.Konkretizace cíle a předmětu práce (včetně zdůvodnění):

ELIM Hranice je křesťanská společnost provozující tři azylové domy. Toto téma jsem si vybrala z toho důvodu, že v jednom z azylových domů pracuji jako pracovník v sociálních službách a věřím, že tento výzkum přinese nové poznání pro naši společnost.

C.Návrh postupu řešení (metodika):

Pro mou práci použiji kvantitativní metodu, nástroj dotazník. Výzkum budu provádět v rámci klientů jednotlivých azylových domů ELIMu. Vyberu každého zaregistrovaného klienta, který bude v azylovém domě přítomen při mých směnách. Následně porovnáím výsledky šetření v jednotlivých azylových domech mezi sebou.

D.Harmonogram práce:

- pracovní verze osnovy práce nejpozději do: 31. 5. 2016
- hotová práce k poslední konzultaci nejpozději do: 28. 2. 2017
- odevzdání definitivní verze práce nejpozději do 31. 3. 2017

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY (stačí 35 nejdůležitějších):

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

KOZLOVÁ, Lucie. Sociální služby. Vyd. 1. Praha: Triton, 2005. ISBN 978-807-2546-626.

HRADECKÝ, Ilja. Definice a typologie bezdomovství. 1. vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007, 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

SMUTEK, Martin. Evaluace sociálních programů. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, 132 s. ISBN 80-7041-811-7.

Obsah

Úvod.....	8
1 Popis sociálních služeb pro osoby bez přístřeší	11
1.1 Pojem sociální služby	11
1.2 Druhy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší	11
1.3 Azylové domy	12
2 Vymezení cílových skupin azylových domů	13
2.1 Muži a ženy	13
2.2 Osamělé matky s dětmi	15
2.3 Rodiny s dětmi.....	16
3 Bezdomovectví.....	18
3.1 Pojem bezdomovectví	18
3.2 Faktory vedoucí k bezdomovectví.....	19
4 Evaluace sociálních služeb.....	21
4.1 Pojem evaluace	21
4.2 Proces evaluace	21
4.3 Cíle evaluace	22
5 Společnost ELIM Hranice.....	23
5.1 Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice	23
5.2 Azylový dům ELIM Hranice.....	24
5.3 Dům ELIM – Drahotuše.....	24
6 Téma a cíl výzkumu	27
6.1 Výzkumné otázky a předpoklady	27
6.2 Metodologie.....	28
6.3 Technika sběru dat.....	28
6.4 Výzkumný vzorek	29
6.5 Výsledky empirického šetření	29

Závěr	49
Literatura a zdroje	51
Seznam tabulek	53
Seznam zkratek	54
Seznam příloh.....	54

Úvod

Azylové domy jsou nedílnou součástí sociálních služeb. Mohou být poslední šancí, jedinou pomocí, novým startem a útočištěm člověka, který ztratil domov a střechu nad hlavou. Leckdy právě člověk, který ztratí domov, nemá kam jít, propadá zoufalosti, alkoholu a skončí na ulici, kde o něho nikdo nejeví zájem. Jeho jedinou potravou bývají zbytky z popelnic nebo si za pár drobných koupí suché rohlíky. Azylový dům mu může dát pocit bezpečí a teplé jídlo, i když je v podstatě přestupní stanicí či odrazovým můstkem dále do života. Takovému člověku dokáže pomoci sociální pracovník, který spolu s ním navrhne kroky k tomu, aby se mohl osamostatnit a začlenit se zpět do společnosti. Myslím si, že azylové domy hrají ve společnosti důležitou roli a jejich služba je nepostradatelná. Úkolem azylových domů je dle zákona poskytnout služby jako jsou zajistit stravu, ubytování a pomoc s různými problémy. (Zákon 108/2006 Sb.). V mé bakalářské práci bych se chtěla zabývat tím, jaké křesťanská společnost ELIM Hranice poskytuje služby a jak jsou s těmito službami klienti azylového domu spokojeni. ELIM Hranice disponuje třemi azylovými domy. Prvním založeným azylovým domem byl 2. 2. 2009 Azylový dům pro muže a ženy v Hranicích. Další azylový dům byl otevřen dva roky poté. To bylo 1. 7. 2011 a byl jím Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi – ELIM Hranice ve Slaviči. V roce 2013 společnost ELIM Hranice vybudovala Dům ELIM v Drahotuších. Toto téma jsem si vybrala, protože pracuji jako pracovník v sociálních službách právě v téhle společnosti a věřím, že tato bakalářská práce bude pro tuto společnost velice obohacující a přinese vedení společnosti ELIM Hranice nové poznání i zpětnou vazbu od klientů. Cílem mé práce je zjistit, jak klienti žijící v azylových domech ELIM Hranice hodnotí kvalitu jejich služeb. Toto zjištění dále poslouží ke zlepšování služeb ELIM Hranice.

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě části - část teoretickou a část praktickou. Začnu tedy tím, že vymezím pojmy, jako jsou sociální služby a azylové domy. Dále bych chtěla charakterizovat jednotlivé cílové skupiny a vlastní azylové domy společnosti ELIM Hranice. Do teoretické části taktéž patří vymezení pojmu evaluace. Z teoretické části potom navážu na část praktickou. Výzkum budu provádět v jednotlivých azylových domech ELIM Hranice: Azylový dům pro ženy a muže v Hranicích, Dům ELIM - Drahotuše a Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi ELIM Hranice. Budu se klientů dotazovat pomocí dotazníkového šetření na to, jak vnímají a hodnotí svůj

pobyt v ELIM Hranice a jestli jim pobyt v azylovém domě prospívá. Nakonec bych chtěla porovnat nejrozdílnější výsledky v jednotlivých službách mezi sebou.

Pro mou práci použiji kvantitativní metodu, nástroj dotazník. Sběr dat budu provádět do schránky na chodbě, aby dotazník byl anonymní. Popřípadě pokud klient bude chtít, tak ho dotazníkem provedu polostrukturovaným rozhovorem. Budu vybírat každého uživatele služeb, který v době rozdání dotazníku bude ubytovaný v azylových domech společnosti ELIM Hranice.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Popis sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

V první kapitole mé bakalářské práce bych se chtěla zaměřit na to, co jsou to sociální služby, protože společnost ELIM Hranice je poskytovatelem sociální služby. Poté se podívám na výčet sociálních služeb v České republice a podrobněji prozkoumám sociální službu, azylový dům. Protože právě pojem azylový dům se v mé práci bude vyskytovat nejčastěji.

1.1 Pojem sociální služby

Mnoho z nás se dostane do nepříznivých situací, kterými mohou být různé nemoci a postižení, chudoba či ztráta zaměstnání. Některé tyto situace dokážeme vyřešit sami, ale některé naopak ne. K vyřešení právě těchto situací slouží sociální pomoc státu – sociální služby a dávky sociální péče (Kozlová 2005, str. 9). Sociální služby jsou zavedeny kvůli tomu, aby lidem, kteří jsou ve špatné nebo znevýhodněné situaci, pomohly dosáhnout lepší kvality života, nebo aby je vrátily a začlenily zpátky do společnosti už bez rizik, kterými tito lidé společnost mohou nepříznivě ovlivnit (Matoušek a kol. 2011, str. 9). Jinou definici sociální služby můžeme najít v zákoně (Zákon 108/2006 Sb.), který definuje sociální službu jako: „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.

1.2 Druhy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

Rozdělení sociálních služeb najdeme v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Sociální služby se dělí na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tento zákon taktéž formuluje formy poskytování služeb (§ 33) a zařízení sociálních služeb. Já bych ráda ze zákona o sociálních službách vybrala takové služby, které jsou poskytovány právě pro osoby bez přístřeší. Jsou jimi zejména nabízené služby dle § 34: a) centra denních služeb, h) azylové domy, i) domy na půl cesty m) noclehárny. Ovšem osoby bez přístřeší mohou využít i jiných nabízených sociálních služeb. Sociální služby se dále rozdělují na služby sociální péče a služby sociální prevence (Matoušek a kol. 2011, str. 43-44). Jako příklad jiného rozdělení můžeme uvést rozdělení sociálních služeb dle délky trvání a podle místa poskytování. Dle délky trvání jsou sociální služby rozděleny na dlouhodobé, střednědobé a krátkodobé. Jako dlouhodobou sociální službu považujeme službu, jejíž trvání není ohraničeno, je to

služba pro seniory nebo pro zdravotně postižené. Střednědobá sociální služba je služba předem limitovaná, zpravidla na jeden rok. Patří do ní azylové domy, komunitní centra a jiné. Krátkodobá sociální služba netrvá zpravidla více jak jeden měsíc. Zahrnujeme do ní noclehárny, denní centra či krizovou pomoc. Dle místa poskytování máme sociální služby rozdělené na služby, kdy klienty navštívujeme, místa, kam klienti dochází, a místa, kde klienti bydlí (Kozlová 2005, str. 24-25).

1.3 Azylové domy

Azylové domy patří do služeb sociální prevence. Slouží k přechodnému pobytu lidí v nepříznivé situaci a nabízí nejen stravu a ubytování, ale taktéž pomáhají daným osobám uplatňovat svá práva a řešit osobní záležitosti klienta (Zákon č. 108/2006 Sb.). Azylové domy jsou zřizovány třemi institucemi - církvemi, magistráty a neziskovými organizacemi (Matoušek a kol. 2011, str. 92-94). Mají taktéž poskytnout ubytování na celý den s možností hygieny včetně vyprání prádla. Dále by neměla chybět místnost, kde si člověk může připravit stravu, nebo místo, kde by mohl dostat odbornou sociální pomoc (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 145). Po přijetí klienta do azylového domu sociální pracovník zpracovává individuální plán klienta. Do individuálního plánu se zaznamenává to, s čím mu může azylový dům pomoci, a klient naopak uvádí své problémy a cíle, kterých by chtěl dosáhnout. Do tohoto plánu potom zaznamenají konkrétní kroky, jak těchto cílů dosáhnou, a konečné datum, kdy tento plán zhodnotí. Sociální pracovník taktéž spolupracuje s příbuznými klienta a se zařízeními, kde dříve pobýval. Tím se může dosáhnout větší míry pomoci (Průdková & Novotný 2008, str. 45-46). Krátkodobé azylové ubytování je přístupné pro větší počet lidí bez domova, ale taktéž na kratší dobu. Slouží k překlenutí nejtěžšího období a poskytuje nižší standard než ve střednědobém azylovém ubytování. Ve střednědobém azylovém ubytování se již počítá s tím, že klient zde stráví několik měsíců a bude řešit se sociální pracovníci své problémy a bude se snažit znovu začlenit do společnosti. Důležitá je komunikace mezi ním a sociálním pracovníkem. Dlouhodobé azylové ubytování je charakteristické tím, že zde klient tráví měsíce až roky svého života. Dochází zde k nacvičování samostatnosti a odpovědnosti. Do dlouhodobých azylových ubytování patří například cvičné a chráněné byty (Matoušek, Koláčková & Kodymová 2005, str. 323-324).

Azylové domy podle cílových skupin

V dnešní době můžeme najít dva druhy azylových domů. Jsou jimi azylové domy pro rodiče s dětmi a domy pro občany, kteří se nedokázali přizpůsobit společnosti (Kozlová 2005, str. 31-32). Jiné rozdělení můžeme čerpat z publikace Bezdomovectví. V ní jsou azylové domy rozděleny na azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi. Nicméně autoři uvádí i to, že jsou potřeba azylové domy i pro jiné skupiny a těmi jsou páry, rodiny, senioři, specifické skupiny osob a oběti násilí (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 145). V azylovém domě pro matky s dětmi jsou vnitřně uspořádané pokoje, kdy každá matka má svůj samostatný pokoj. Tyto azylové domy se většinou nacházejí u obchodů či škol. Nejsou jen pro matky s dětmi, ale také pro těhotné ženy (Baumruková 1997, str. 135). Azylové domy pro muže jsou určeny mužům od osmnácti let (Průdková & Novotný 2008, str. 46).

Pro to, aby se osoby bez přístřeší mohly zařadit zpátky do společnosti, jsou poskytovány v naší republice různé sociální služby. Jednou z těchto služeb je poskytnutí střechy nad hlavou v azylových domech. Azylové domy si však určují, pro jakou cílovou skupinu jsou k dispozici. Proto si v následující kapitole tyto cílové skupiny vymezíme.

2 Vymezení cílových skupin azylových domů

Vymezení cílových skupin azylových domů je nedílnou součástí mé bakalářské práce. Společnost ELIM Hranice totiž provozuje azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi ELIM Hranice, azylový dům pro ženy a muže a Dům ELIM, ve kterém se nachází lidé v různé sociální roli. V Domě ELIM se můžeme potkat s celou rodinou v tíživé situaci, s mladým dospělým, který sem přišel z dětského domova, se seniory, kteří mají malý důchod nebo i se samotnými muži či ženami, které nepříznivá situace donutila využít tohoto zařízení. Je tedy důležité umět rozpoznávat jednotlivé skupiny uživatelů sociální služby, protože práce a komunikace s každou jednotlivou skupinou je jiná, ale zároveň vykazuje společný znak, jímž je bezdomovectví.

2.1 Muži a ženy

Častou klientelou azylových domů jsou muži či ženy. Zde popis této cílové skupiny musíme rozdělit na ženy bez domova a muže bez domova, protože bezdomovectví žen a mužů je odlišné. Ženy jsou náchylnější k faktorům vztahovým, zatímco muži k faktorům materiálním a osobním. Muži své bezdomovectví dávají více najevo. Obvyklý

postup bezdomovectví u mužů je působením obou výše zmíněných faktorů. Ztráta bydlení je provázaná nemocí, osamělostí, stářím, alkoholismem či jiným osobním faktorem (Hradecká & Hradecký 1996, str. 34). Muži jsou méně schopni spolupracovat a jednat s podrážděností či zaujatostí vůči jiným osobám (Hradecká & Hradecký 1996, str. 45). Ženy své bezdomovectví naopak skrývají. Stávají se osobami bez domova kvůli nevyřešeným vztahům nebo kvůli násilí (Hradecká & Hradecký 1996, str. 34). Jsou více nesmělé, ale zase více spolupracují a dokážou se rychleji adaptovat. To co mají obě skupiny společného je od uzavření se do sebe a ztráty kontaktů po zhrubnutí osobnosti, alkoholismus a roztržitost (Hradecká & Hradecký 1996, str. 45). Dospělý člověk se může velice rychle stát klientem azylového domu. Stačí, když se v životě člověka přihodí několik nepříznivých situací, které neumí řešit a kvůli nim přijde o bydlení. Nejrizikovější skupinou jsou lidé osamělí či opuštění (Hradecká & Hradecký 1996, str. 38).

Mladí dospělí z dětského domova

Důvody, proč se mladí dospělí z dětského domova stávají osobami bez domova, jsou zapříčiněny faktory institucionálními (Hradecká & Hradecký 1996, str. 35). Skupina mladých, kteří právě opustili dětský domov, je charakteristická tím, že nemá žádné finanční prostředky ani rodinné zázemí, kde by mohla žádat o pomoc. Tím pádem tito mladí lidé nejsou schopni samostatně žít a často se stávají právě osobami bez domova (Obadalová 2001, str. 7). Například mladé dívky, které opouštějí dětský domov, se dostávají na ulici se svou naivitou a nepřipouštějí si nebezpečí, které na ně v ulicích čeká (Hradecká & Hradecký 1996, str. 43). Alternativou bydlení pro tyto mladé lidi jsou domy na půl cesty, kde žijí za dohledu sociálního pracovníka. Bohužel je takových typů zařízení v České republice málo (Obadalová 2001, str. 23). Mladí lidé, kteří odešli z ústavní výchovy, bývají nezanedbatelnou skupinou mladých lidí bez domova, protože nejsou vyzrálí a nedisponují zkušenostmi (Průdková & Novotný 2008, str. 17).

Senioři

Další skupinou lidí, kteří mohou být ohroženi bezdomovectvím, jsou senioři s malým důchodem. Největší počet lidí bez domova je lidí v produktivním věku, to bude dáno tím, že se svým způsobem života brzy umírají. Zatímco bezdomovců nad 60 let je pouhých 8,5% (Barták 2004, str. 84). Na ulicích se objevují nejen mladí bezdomovci, ale taktéž důchodci, což bývá zapříčiněno tím, že se o ně jejich rodiny nepostaraly. Osoba bez domova v důchodovém věku zůstává bez domova v případě, kdy se nechce

vzdát své nezávislosti. Sociální služby mohou takovému člověku pomoci jen v případě, že svou nezávislost omezí (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 99). Dalším způsobem, jak se senior stane osobou bez domova, je ten, že nemá dostatek informací ohledně toho, jak se bránit vystěhování, anebo za stav, kdy přijde o domov, může nemoc. V neposlední řadě jsou i senioři, kteří sice zvládnou platit nájem za byt, ale obvykle je tak vysoký, že jim nezbydou žádné peníze na živobytí, a tím pádem se dostávají do rukou sociálních služeb (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 100). Stává se, že senioři, kteří jsou po nemoci a strávili nějakou dobu v nemocnici propuštěni, tak se nemají kam vrátit a zůstávají tak osamocení a nezaopatření (Hradecká & Hradecký 1996, str. 50). Senioři, kteří již nedokážou naplnit své základní potřeby, by měli být umístěni do ubytoven nebo azylových domů. Senior, který se dokáže adaptovat na azylový dům, v takovém domě většinou zůstává na dožítí. Tyto domy však musí střídat, protože nenabízejí zpravidla delší bydlení než jeden rok. Důvod, proč seniory bez domova umístíme do azylových domů, je ten, že nemá tak špatný zdravotní stav, aby byl umístěn ve zdravotnickém zařízení, a zároveň nemá jak zaplatit domov seniorů (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 101). Ekonomická aktivita člověka se stářím klesá. Čeští senioři uvádí, že mají problém vycházet se svými příjmy, i když nejsou bráni definicí chudoby jako chudí. Může za to velký rozdíl mezi důchodem a mzdou. Senioři se obrací pro pomoc na rodinu a až v poslední fázi na sociální služby, protože ještě pořád vnímáme koncept rodinné soudržnosti (Holmerová, Jurašková & Zikmundová 2007, str. 7). Důchody seniorů na ulici se pohybují různě – od 3000 Kč po 12 000 Kč měsíčně. Ale obvykle je důchod velmi malý, což je zapříčiněno buď neodpracovanými roky, nebo exekucí, takže senior nezaplatí ani nejlevnější ubytování (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, str. 100).

2.2 Osamělé matky s dětmi

Osamělé matky jsou v jedné z nejvíce ohrožených skupin v nezaměstnanosti a chudobě. A ne jen matky jsou touto situací ohroženy, ale také jejich děti, protože jsou závislé na jejich péči (Hasmanová 2011, str. 5). Dle zákona (Zákon č.117/1995) se za osamělého rodiče považuje člověk, který je svobodný, ovdovělý nebo rozvedený, pokud nežije s druhem. Rodič v registrovaném partnerství osamělým rodičem není. Je mnoho důvodů, proč se osamělé matky s dětmi mohou stát osobami bez domova. Takové důvody jsou například neuzavírání sňatků, ovdovění, rozvod a týrání. V rodině

není jen týrání dětí, ale i žen. Ty jsou totiž vzápětí po svých dětech nejzranitelnější. Existují různé formy násilí na ženách. Bohužel ženy, ač mají zákonnou ochranu, tuto ochranu nevyužívají proti členům své rodiny a naopak obvinění berou na sebe. Proti týrání ženy existuje ve spoustě zemí legální postih, ale taktéž existují azyly, kde se před týráním může i se svými dětmi schovat (Matoušek 1993, str. 90-91). Dalším závažným důvodem, proč se některé ženy stávají ženami bez domova, je trend neuzavírání manželství. Od konce 60. let 20. století začal vzrůstat počet dětí, které se narodily mimo manželství. Můžeme rozeznat dva typy osamělých matek. Mladé matky, které zplodily dítě neuváženě s letmou známostí, a veškerá ochrana proti otěhotnění byla zanedbána nebo selhala. A naopak matky, které se se svými partnery vědomě rozhodly mít děti v pozdějším věku, a narozením dítěte došlo k porušení vztahu mezi partnery. Svobodná matka většinou nehledá pomoc od otce dítěte či rodiny, ale naopak ji hledá v sociálních institucích (Matoušek 1993, str. 102-103). V případě ovdověn, se v dnešní době již jedná o malý počet žen, které se do situace bezdomovectví dostávají (Hasmanová 2011, str. 4).

2.3 Rodiny s dětmi

Rodina je jednotkou společnosti, která udržuje lidstvo a je jakýmsi modelem lidské společnosti. Formuluje osobní vývoj a postoje dítěte podle svého hodnotového žebříčku a podle svých postojů (Matoušek 1993, str. 10). Ne každá rodina s problémy se ocitne bez domova, ale existují rizika, která bezdomovectví mohou zapříčinit. Těmito riziky jsou například delikventní děti, drogy, alkoholismus, psychické poruchy, týrání a jiné (Hradecká & Hradecký 1996, str. 39). Rodiny s dětmi, které se dostanou do péče sociálních pracovníků, se nazývají jako mnohoproblémové rodiny. Za mnohoproblémovou rodinu považujeme rodinu s více než jedním problémem, které nedokáže sama vyřešit ani využít sociálních služeb. Tyto problémy na sebe navazují. Právě tyto problémy dělíme na vnitřní a vnější problémy – hospodaření s penězi, stravování, bydlení, výchova dětí, zločinnost, závislost na návykových látkách, nezaměstnanost, prostituce, týrání a zneužívání, záškoláctví dětí, somatické nemoci, zdravotní a mentální postižení. Z hlediska sociálních služeb bývá rodina, která se ocitla bez domova, opomíjena. Sociální pracovníci si myslí, že si taková rodina dokáže pomoci sama a přitom vůbec nemyslí na to, že by to rodina z různého důvodu nedokázala (Matoušek, Koláčková & Kodymová 2005, str. 75-77).

Jak zde již vidíme, tak cílových skupin, které potřebují azylové domy, je mnoho. Každá cílová skupina má svá specifika, protože je v jiné sociální situaci. Lidé se osobami bez domova stávají odlišným způsobem a práce s nimi je tedy rozlišná.

3 Bezdomovectví

Bezdomovectví je důvodem, proč lidé využívají služeb azylových domů. Co je to vlastně bezdomovectví a jak ho vymezit je velice těžké. A proto na tyto otázky a na otázku jaké jsou faktory toho, že se člověk může stát osobou bez přístřeší, odpovídám v této kapitole.

3.1 Pojem bezdomovectví

„Bezdomovectví (ve stejném významu se rovněž používá termín bezdomovství) je sociálním jevem podmíněným celou řadou faktorů a představuje krajní podobu sociálního vyloučení“ (Matoušek, Koláčková & Kodymová 2005, str. 315). Obecným pravidlem je, že osobou bez domova se člověk stává, pokud se u něj objeví dva či více problémů, které není schopen řešit. Od vážných rodinných problémů po nízkou kvalifikaci a vězení (Obadalová 2001, str. 8). Bezdomovectví je bráno jako jev, kdy je člověk v absolutní nouzi a nemá domov. Mezi osobami bez domova můžeme najít lidi závislé na návykových látkách, nezaměstnané, hendikepované, seniory, migranty a jiné. Mezi osobami bez přístřeší je více mužů než žen (Matoušek, Koláčková & Kodymová 2005, str. 316). Avšak bezdomovectví se nedá vyjádřit jedinou definicí, tento pojem je složité vymezit. Následující tabulka ukazuje sedm teoretických domén bezdomovectví (Hradecký 2007, str. 10).

Č.	Typologie	Koncepční kategorie	Fyzická doména	Právní doména	Sociální doména
1.		Bez střechy	Žádné obydlí (střecha)	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
2.		Bez domova	Má místo k bydlení, vhodné k obývání	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
3.		Nejisté a nevhovující bydlení	Má místo k bydlení (nejisté a/nebo nevhodné k obývání)	Žádná jistota užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
4.		Nevhovující bydlení a sociální izolace v legálně obývaném obydlí	Nevhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
5.		Nevhovující bydlení (jisté užívací právo)	Nevhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
6.		Nejisté bydlení (vhodné k obývání)	Má místo k bydlení	Žádná jistota užívacího práva, ztráta vlastnictví	Má prostor pro sociální vztahy
7.		Sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení	Má místo k bydlení	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy

Obrázek 1 „Sedm teoretických domén bezdomovství“ (Hradecký, 2007 str. 10)

3.2 Faktory vedoucí k bezdomovectví

Za hlavní rizika vedoucí k bezdomovectví můžeme považovat nezaměstnanost, málo sociálních bytů či malou podporu znevýhodněných občanů (Matoušek, Koláčková & Kodymová 2005, str. 317-318). Ale z praxe víme, že lidé se stávají bezdomovci na základě sloučení dvou základních faktorů - faktorů objektivních a subjektivních. Třetí faktory jsou institucionální - propuštění z ústavu, vězení a dětského domova (Hradecká & Hradecký 1996, str. 34). Nyní se podíváme na charakteristiky dvou základních faktorů.

Faktory objektivní a subjektivní

Faktory objektivní jsou ovlivněné sociální politikou státu, zatímco faktory subjektivní jsou ovlivněny lidmi a jejich psychickými vlastnostmi (Hradecká & Hradecký 1996, str. 33). „Faktory objektivního charakteru mohou působit např. na dodržování lidských práv, na zachování integrity práva a respektování zásady rovných příležitostí pro všechny občany, na vzdělanosti a kvalifikaci občanů. Objektivní faktory působí rovněž na boj s nezaměstnaností, s vyloučením, na sociální ochranu, na zabezpečení ve stáří a v nemoci, na začleňování mládeže do trhu práce, na usnadňování mobility pracujících a jejich adaptaci na změny ve výrobě, na posilování vzdělanosti a technologických služeb a výcviku pro různé sektory.“ (Hradecká & Hradecký 1996, str. 33). Objektivní faktory se také týkají legislativy – rovnost žen a mužů, invalidé, kriminalita (Hradecká & Hradecký 1996, str. 33). Faktory subjektivní jsou vnitřními příčinami. „Vnitřní příčiny bezdomovectví zahrnují materiální, vztahové a osobní podmínky jednotlivců rodin“ (Fleischmann a kol. 2006, str. 128). Materiálními podmínkami jsou věci, které souvisí s prací – jako je například nízký příjem nebo nezaměstnanost, kvůli které člověk ztrácí kvalifikaci a hlavně sebedůvěru v tom, že pořád ještě něco umí. Dalšími materiálními podmínkami je i zadluženost a ztráta domova (Průdková & Novotný 2008, str. 16). Rizikovou skupinou, která čelí nezaměstnanosti, jsou mladí lidé, ženy s malými dětmi, zdravotně postižení občané, starší lidé, lidé s nízkým vzděláním, romské etnikum a imigranti (Buchtová, Šmajš & Boleloucký 2002, str. 109). Někteří lidé ztrátu zaměstnání berou velice špatně a začnou vystupovat proti sobě samým ale i společnosti, tím pádem u nich vznikají duševní krize (Buchtová, Šmajš & Boleloucký 2002, str. 112). Do vztahových a osobních problému zařazujeme nefunkční rodinu, manželské konflikty, absenci rodinného zázemí, narušené vztahy, tělesnou či duševní chorobou, poruchy osobnosti a prožitá traumata (Průdková &

Novotný 2008, str. 16). Faktory subjektivní a objektivní jsou velice variabilní a projevují se pokaždé jinou intenzitou. Tyto faktory se také liší země od země, ale v každé zemi zůstává společné to, že lidé bez domova jsou chudí a odlišují se od většinové společnosti (Hradecká & Hradecký 1996, str. 34). Bezdomovectví je složitá situace, kdy člověk přijde o zázemí, domov a bezpečí, kvůli sloučení různých faktorů, které ústí v tíživý a zdánlivě neřešitelný problém. Je to velice těžká situace, se kterou se neumí každý vyrovnat. Naštěstí s touto situací sociální systém České republiky počítá a v dnešní době je již bezdomovectví velice diskutovaným tématem.

4 Evaluace sociálních služeb

Evaluace sociálních služeb je právě to, proč tuto bakalářskou práci píšete. Je tedy důležité vymezit si, co evaluace znamená a jak se provádí.

4.1 Pojem evaluace

Evaluace v sociální oblasti je hodnocení dle sociálního výzkumu, které vede k zefektivnění sociálních programů. Je to vlastně celkové hodnocení, které uvádí hodnotu, přínos a smysl sociálního programu. K tomuto hodnocení však musí dojít dle kritérií a sebraných údajů. Evaluace měří, do jaké míry bylo dosaženo stanovených cílů (Husárová & Fylypczyk 2008, str. 4). Základem hodnocení kvality je získat komplexní názor na službu od posuzovatelů, který se ale liší od názoru poskytovatelů (Matoušek a kol. 2011, str. 151). I když výsledky spokojenosti klientů mohou vyjít kladně, nemusí se shodovat s cílem poskytovatele. Spokojenost a hodnocení klientů může být zkresleno z několika důvodů. Jedním důvodem je klientův strach o své místo ve službě. To mu brání být objektivní. Druhým důvodem je například to, že tento dotazník vyplňuje více nespokojených klientů, než těch spokojených. Dalšími důvody zkreslení je nereálné očekávání klientů, nátlak od blízkých, konflikt s personálem nebo třeba narušení psychika klienta. I když spokojenost klientů může být zkreslena, neznamená, že by výzkum byl nehodnotný. Hodnotný je v odhalení aktuálních problémů, ale i ve věcech, se kterými jsou klienti momentálně spokojeni. Může odhalit nesmyslnost některých ustavení nebo nesprávné zacházení s klienty. Těmito odhaleními by se pak společnost měla zabývat a prošetřit, zda jsou tato tvrzení pravdivá a zda daná ustanovení jsou třeba. Pokud se hodnocení klientů objeví jako relevantní, tak by společnost měla činit závěry či vysvětlit klientům, proč jsou některé kroky nutné. Ovšem toto hodnocení je pouze jedním ukazatelem kvality služby (Matoušek a kol. 2011, str. 154).

4.2 Proces evaluace

Podrobněji můžeme rozepsat tři druhy evaluace. Známe evaluaci ex ante, průběžnou a ex post. Evaluace ex ante se provádí ještě před realizací projektu. Popisuje klady a zápory tohoto projektu. Zkoumá, jestli je zapotřebí daný projekt započít a zda reaguje na nějakou sociální potřebu a jestli efektivně dosáhne výsledků, kterých daný program chce dosáhnout. Evaluace průběžná se dle názvu provádí v průběhu, tedy v polovině již realizovaného projektu. Zkoumá s ohledem na zjištění v evaluaci ex ante, jaké má

realizovaný projekt účinky a případně navrhuje jeho zlepšení. Konečná fáze evaluace je evaluace ex post. V té dochází k vyhodnocení a shrnutí účinků projektu (Husárová & Fylipczyk 2008, str. 5).

4.3 Cíle evaluace

V evaluaci rozlišujeme, zda nám jde o kvantitativní či kvalitativní cíl. Kvantitativní cíl poznáme tak, že chceme něco změřit či srovnat. Jeho nejefektivnějším nástrojem je dotazník, ale i standardizovaný rozhovor a analýza dokumentů. Výhodou dotazníku je, že postihne velké množství lidí a je anonymní. Kvalitativní cíl rozpoznáme dle toho, zda chceme zkoumat příčiny nebo postoje. Nástrojem kvalitativního cíle je skupinový rozhovor nebo pozorování. Výhoda pozorování je zachycování informací v přirozeném prostředí. Ideální je tyto dvě techniky zkombinovat (Husárová & Fylipczyk 2008, str. 21-22). Evaluace tedy slouží k tomu, aby společnost dostala zpětnou vazbu o svém chodu a mohla tak podnikat efektivní kroky k jejímu zlepšení.

5 Společnost ELIM Hranice

Společnost ELIM Hranice je pojmenovaná podle biblického verše, ve kterém se píše, že ELIM bylo místo odpočinku. Považuji za přínosné, abychom se dozvěděli v této práci více o této společnosti a o azylových domech, které provozuje. Díky této kapitole nahlédneme do toho, jakým způsobem jednotlivé azylové domy fungují a v čem se liší. Tato společnost si zakládá na jednání na principech křesťanské lásky a tyto principy chce předávat dál. Tak jako biblický ELIM, chtějí být buď dočasným místem, kde lidé mohou spočinout a nabrat nové síly k řešení své situace, nebo pro ně chce být domovem a rodinou. „Cílem této společnosti je osobní růst, nový začátek a domov, nabytí samostatnosti a práce a taktéž trvalá změna.“ (ELIM Hranice, nedatováno). Společnost ELIM Hranice vznikla 27. 12. 2004 jako jednotka občanského sdružení ELIM. Vzniku této společnosti předcházelo mnoho let sbírání informací z různých sociálních služeb působících na Hranicku a Vsetínsku. Velkým dílem se o založení společnosti zapříčinila Církev bratrská v Hranicích. Důvodem založení společnosti ELIM bylo to, že taková sociální služba na Hranicku chyběla (ELIM Hranice, nedatováno).

5.1 Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice

Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou Azylového domu pro osamělé rodiče s dětmi – ELIM Hranice, jsou osamělí rodiče s nezletilými dětmi (případně zákonní zástupci dětí) a těhotné ženy od osmnácti let, kteří jsou soběstační a z různých důvodů se ocitli bez přístřeší (ELIM Hranice nedatováno, str. 2).

Poslání, cíle a metody práce AD

Posláním azylového domu pro osamělé rodiče s dětmi je poskytnout rodiči či zákonnému zástupci a jeho dítěti podporu a bydlení v nepříznivé životní situaci do té doby, než bude schopný zařadit se znovu do společnosti a osamostatnit se. Hlavní cíl tohoto domu je stejný, jako jeho poslání. Konkrétní kroky k tomuto osamostatnění a nezávislosti na azylovém domě jsou ve formě pomoci s finanční gramotností, orientací v zákonech a taktéž utužení hygienických návyků (ELIM Hranice nedatováno, str. 1). První práce s klientem začíná při vytváření individuálního plánu. Sociální pracovník daného zařízení vypracuje spolu s uživatelem služeb individuální plán a konkrétní kroky k jeho dosažení. Uživatel je vedený k tomu, aby si našel zaměstnání (Rybníček, 2016).

5.2 Azylový dům ELIM Hranice

Vymezení cílové skupiny

Tato sociální služba je poskytována samostatným či těhotným ženám a mužům, kteří jsou zdravotně způsobilí. Dále rodinám s dětmi a osamělým rodičům s dětmi (Rybníček, 2016). Azylový dům dále specifikuje charakteristiku těchto lidí. Přijímají uživatele služeb, kteří chodí do zaměstnání, důchodcům, těm, kteří dokáží udržet čísto a taktéž těm, kteří se svou životní situací chtějí něco dělat. Tento podrobnější výběr je individuální a jeho smysl je v tom, aby uživatelé služeb byli motivováni ke změně svého životního stylu a přiblížili se tak k životnímu stylu většinové společnosti (ELIM Hranice 2015, str. 8).

Poslání, cíle a metody práce AD

Poslání azylového domu ELIM Hranice je poskytnout ženám a mužům bez přístřeší prostor k řešení jejich tíživé životní situace. Nabízí jim ubytování, hygienické zázemí stravu a sociální poradenství. Cílem je začlenění takového člověka do společnosti použitím motivace a podpory ve všech oblastech jeho základních potřeb. Azylový dům nabízí podporu v hledání práce, dlouhodobého ubytování a řešení dluhů (Rybníček, 2016). První kontakt provádí sociální pracovník azylového domu. Při tomto prvním kontaktu sociální pracovník zjistí sociální situaci klienta a na základě tohoto zjištění spolu stanoví první individuální plán, který obsahuje cíle a konkrétní kroky k dosažení. Sociální pracovník taktéž určí klíčového pracovníka z řad pracovníků v sociálních službách. Ten mu potom radí, motivuje a povzbuzuje k plnění tohoto plánu. Konkrétněji mu pomáhá v hledání nabídek pracovních pozic, samostatného ubytování pro něj vhodného či obnově rodinných vztahů, které ztratil (Rybníček, 2016).

5.3 Dům ELIM – Drahotuše

Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou lidé, kteří jsou soběstační, ale z různých důvodů se ocitli bez přístřeší. Těmito důvody jsou obvykle dluhy, malý důchod nebo nepříznivá situace ženy, která je na mateřské dovolené s dětmi a nemá kde bydlet. V tomto azylovém domě jsou tedy senioři, matky s dětmi, otec a babička dítěte nebo taktéž mladý dospělý z dětského domova (ELIM Hranice, nedatováno). Dům je především určen právě seniorům, ale bydlí zde i matky, které dříve bydlely v azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi ELIM Hranice (ELIM Hranice 2015).

Poslání, cíle a metody práce AD

Dům ELIM – Drahotuše umožňuje službu poskytnutí stravy, celodenní ubytování, poradenství s vedením Domu ELIM – Drahotuše, individuální plánování, duchovní program a volnočasové aktivity (ELIM Hranice, nedatováno). Tento dům funguje na principech komunitního bydlení a každý obyvatel má na starosti nějakou práci, kterou přispívá k prospěchu celé komunity (ELIM Hranice 2015, str. 11).

PRAKTICKÁ ČÁST

6 Téma a cíl výzkumu

Tématem výzkumu je hodnocení kvality služeb poskytované komplexem azylových domů společnosti ELIM Hranice. Výzkum by měl poskytnout pohled na kvalitu poskytovaných sociálních služeb jejich obyvatelům. Hlavním cílem je zjistit, jak klienti hodnotí poskytované služby společnosti ELIM Hranice, a to pomocí otázek ohledně jejich spokojenosti a nespokojenosti s danými poskytovanými službami. Toto hodnocení povede ke zlepšení kvality služeb těchto azylových domů nebo k utvrzení společnosti ELIM Hranice, že jednotlivé azylové domy, které provozuje, jsou vedeny správně a poskytují zákonem dané služby, které mají azylové domy splňovat.

„Hodnocení výsledků jednotlivého programu je užitečné především pro ty subjekty, které se na financování programu podílejí, případně rozhodují o jeho další existenci. Je samozřejmě i významnou zpětnou vazbou pro poskytovatele programu a jeho potenciální klienty.“ (Matoušek a kol. 2011, str. 157) Vedlejším cílem je v souvislosti s hlavním cílem stanovit návrh a doporučení v oblasti zlepšení sociálních služeb dle hodnocení obyvatel.

6.1 Výzkumné otázky a předpoklady

Hlavní výzkumná otázka:

Jsou klienti spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb?

Výzkumná otázka č. 1

Jak obyvatelé hodnotí kvalitu sociálních služeb?

Výzkumné předpoklady:

Předpoklad č. 1: Předpokládám, že ti, kteří stravování využívají, jsou více spokojeni než nespokojeni s poskytováním stravy v azylových domech ELIM Hranice.

Předpoklad č. 2: Předpokládám, že ubytovaní budou více spokojeni než nespokojeni s ubytováním v azylových domech ELIM Hranice.

Předpoklad č. 3: Předpokládám, že klienti budou nejčastěji odpovídat, že byli vždy spokojeni s personálem ELIM Hranice.

Předpoklad č. 4: Předpokládám, že více jak polovina uživatelů služeb uvede, že spolupráce na individuálním plánu a samotný individuální plán je pro ně dobrým nástrojem.

Předpoklad č. 5: Předpokládám, že se více jak polovina uživatelů účastní volnočasových aktivit a že vnímají volnočasové aktivity jako přínos pro jejich děti.

Předpoklad č. 6: Předpokládám, že v otázkách týkajících se osobního růstu bude více odpovědí „ano“ a „do jisté míry ano“ než odpovědí „ne“ a „spíše ne“.

6.2 Metodologie

Pro výzkum jsem zvolila kvantitativní metodu. Tento způsob metodologie je vhodnější vzhledem k možné anonymitě dotázaných a možnosti pravdivých odpovědí bez obav z nějakého postihu při zapsání vlastního pohledu na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Za pomoci této metody mohu oslovit více respondentů, tj. více než 90 % obyvatel v sociálních domech ELIM Hranice. V úvodu dotazníku seznámím respondenty se svojí osobou, důvodem a cílem dotazníku. Dotazník obsahuje celkem třicet tři otázek. První částí je strava. Uživatelé této služby zde hodnotili, zda jsou s úrovní této poskytované služby spokojeni. Další část vyplňovaného dotazníku je ubytování. Tato část se zabývala spokojeností s vybavením a čistotou společných prostor, dále cenou ubytování a stravování. V neposlední řadě zkoumá spokojenost s danými pravidly a řády. Službu poskytnutí pomoci v právu, zájmech a osobních záležitostech jsem rozdělila na části, jako jsou pomoc při obstarávání osobních záležitostí, zpracování a spolupráce na individuálním plánu a volnočasové aktivity. Do dotazníku jsem taktéž zařadila otázky ohledně osobního růstu. Nakonec dotazovaní odpovídali na pohlaví a věk. Právě těmito údaji je definována cílová skupina. Tento údaj upřesňuje některé důvody, proč uživatelé odpovídali právě takto. Otázky byly sestaveny tak, aby byly jasné a srozumitelné pro dotazované respondenty. Tři otázky v rámci dotazníku jsou otevřené pro volné vyjádření dotazovaných. Pro určení dotazovaných použiji plný výběr. Oslovila jsem obyvatele Azylového domu – ELIM Hranice, Domu ELIM - Drahotuše a Azylového domů pro osamělé rodiče s dětmi – ELIM Hranice. K vyhodnocení informací použiji matematicko-statistickou metodu v Microsoft Excelu.

6.3 Technika sběru dat

Dotazníky jsem předala obyvatelům buď osobně anebo prostřednictvím pečovatелů na jednotlivých pracovištích. Dotazníkové šetření jsem provedla v období listopadu roku 2016 s respondenty, kteří zrovna využívali sociálních služeb společnosti ELIM Hranice. Respondenty jsem požádala o vyplnění dotazníku v plném znění a v případě nepochopení jsem jim doporučila, aby se obrátili na mne nebo pečovatele. Dále jsem

respondenty požádala o vyplnění dotazníků v co nejkratším možném termínu, sběr dotazníků probíhal do uzavřených krabic, které byly umístěny ve společných prostorech.

6.4 Výzkumný vzorek

K dotazníkovému šetření jsem vybrala všechny klienty azylových domů, kteří zde bydleli v listopadu 2016. V azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi – ELIM Hranice bydlí matky s dětmi ve věku 18 až 45 let. V tomto azylovém domě vyplnilo dotazník 8 z 9 bydlících uživatelů. Naopak v Azylovém domě ELIM Hranice je úplně jiná cílová skupina. Zde bydlí osamělí muži či ženy. Šesti z dotazovaných je 45-60 let. Šedesát jedna a více let mají 2 dotazovaní. V Azylovém domě ELIM Hranice se zúčastnilo celkem 10 ze 14 bydlících respondentů, z toho 6 mužů a 2 ženy. Bohužel dva dotazníky nebyly použitelné, protože místo odpovědí byly kroužkované čísla odpovědí nebo v dotazníku byla zodpovězena pouze jedna otázka. Takže počítám pouze s osmi dotazníky. V Domě ELIM – Drahotuše, je velký věkový rozdíl. Zde najdeme stejný počet 18 – 35 letých a 45-60 letých. Tyto skupiny mají po pěti lidech. Ve škále 36 – 45 let se pohybují 3 lidé a ve zbývajícím věkovém rozhraní můžeme najít 4 dotazované. Zde dotazník vyplnili všichni uživatelé. To znamená 17 uživatelů. Celkově tedy na dotazník týkající se hodnocení služeb ELIM Hranice odpovědělo 33 z 36 respondentů.

6.5 Výsledky empirického šetření

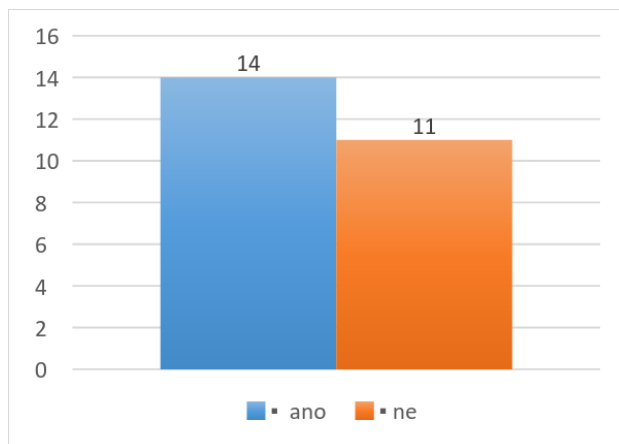
V této kapitole interpretuji výsledky dotazníků, které nám poskytují zhodnocení poskytovaných služeb. Pro vysvětlení zde přidávám několik zkratek, které pomohou v lepší orientaci mezi výsledky.

ADH – azylový dům ELIM Hranice, ADS- azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi ELIM Hranice, ADD- Dům ELIM – Drahotuše.

1. STRAVA

Odpovědi na otázky z dotazníku:

1. Využíváte možnost stravování v ELIM Hranice?



Tabulka 1 Strava v ELIM Hranice

Služby stravování v domech ELIM Hranice využívá 14 dotazovaných, což činí více než polovinu celkového počtu klientů, kteří na tuto otázku odpověděli. Je proto možné usuzovat, že služba stravování je v hojné míře využívána v domech ELIM Hranice. V ADS klienti nemají možnost využívat službu poskytování stravy. Proto zde osm hodnocení chybí.

2. Pokud stravování využíváte, zakroužkujte, s čím jste spokojeni:

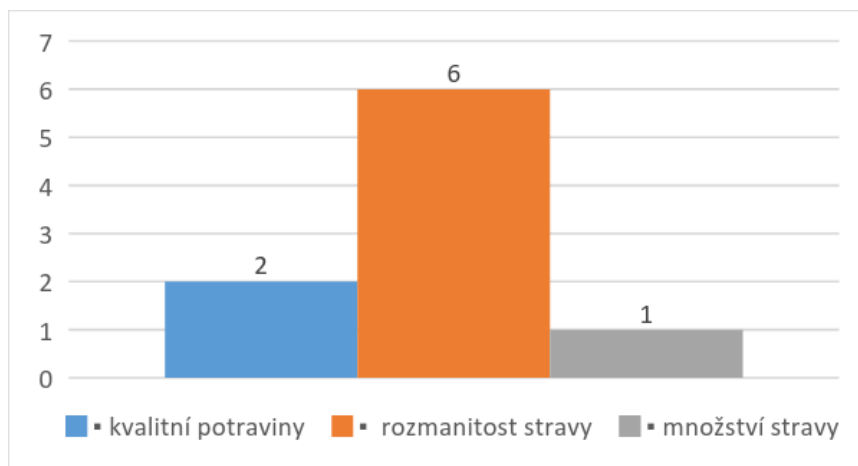


Tabulka 2 Spokojenost se stravováním

Zde mohli klienti zvolit více možností. Nejvíce pozitivně je hodnocena doba podávání stravy v domech ELIM Hranice, která vyhovuje 9 ze 14 obyvatelům, kteří užívají

služby stravování. Mezi další pozitivní položky ve stravovacích službách byly označeny rozmanitost a množství stravy dle 5 ze 14 stravujících se v azylových domech ELIM.

3. Pokud stravování využíváte, zakroužkujte, s čím nejste spokojeni:



Tabulka 3 Nespokojenost se stravováním

Zde ti, kteří využívají poskytování stravování, mohli vybrat více odpovědí. V negativních stránkách stravovací služby je nejvíce negativně hodnocena rozmanitost stravy, která je negativní pro 6 ze 14 dotazovaných strážníků v domech ELIM Hranice. Za méně negativní dotazovaní považují kvalitní potraviny a množství stravy.

4. Co byste na stravování v ELIM Hranice změnili?

V ADH byla jediná odpověď: vše. V ADD zazněly takové odpovědi: ať na snídani nejsou jen jogurty, jednou za čas teplá večeře a společné večeření u jednoho stolu.

Vyhodnocení předpokladu č. 1 a návrh na zlepšení v otázce stravování v ELIM Hranice:

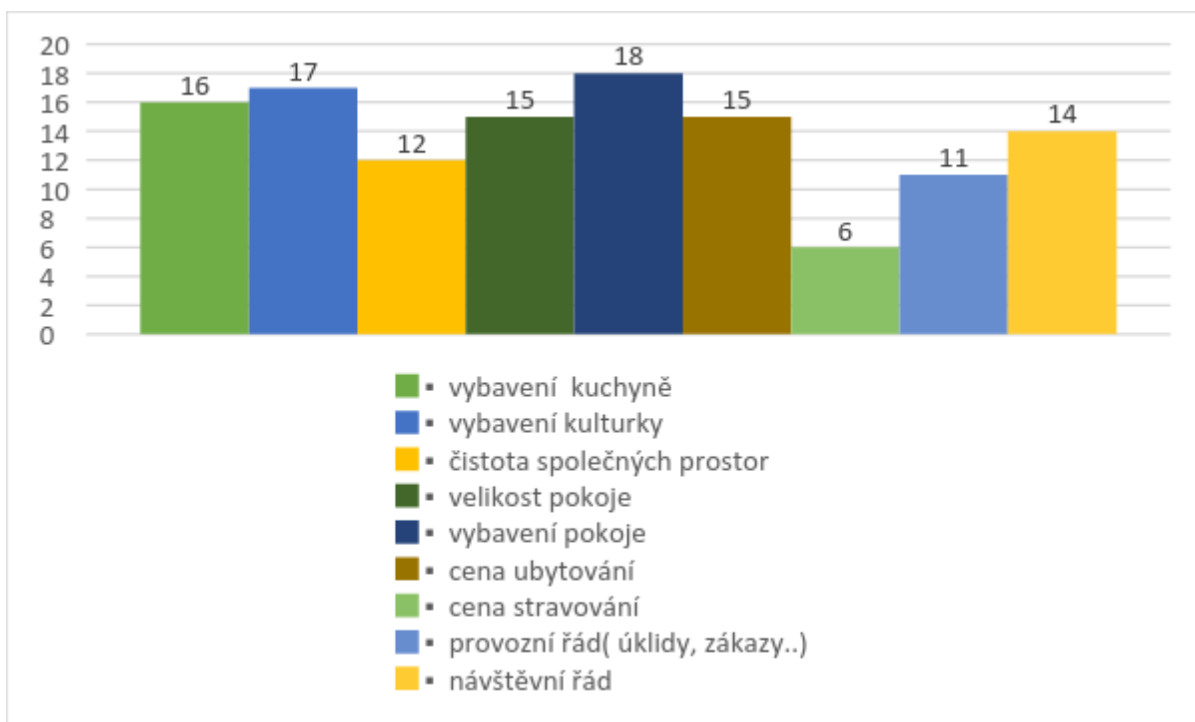
Předpoklad č. 1: Předpokládám, že ti, kteří stravování využívají, jsou více spokojeni než nespokojeni s poskytováním stravy v azylových domech ELIM Hranice.

Dle předešlých grafů víme, že v azylových domech je 23 pozitivních reakcí na stravování v ELIM Hranice oproti 9 negativním reakcím. Předpoklad byl tedy správný. K návrhům na zlepšení se opírám o názory klientů, kteří v dotazníku psali, co by zlepšili ve stravování. V ADD klienti navrhovali, ať na snídani nejsou jen jogurty, jednou za čas si přejí teplou večeři a společné večeření u jednoho stolu. V jejich odpovědích se tedy odráží již zjištěné negativní hodnocení rozmanitosti stravy. Navrhla bych tedy,

aby se vedení tohoto azylového domu zamyslelo nad výběrem snídaní a večeří. Avšak klienti by měli být taktéž obeznámeni s tím, jaké potraviny se za cenu jejich stravování dají nakoupit a jaké jídlo se z nich dá připravit.

2. UBYTOVÁNÍ

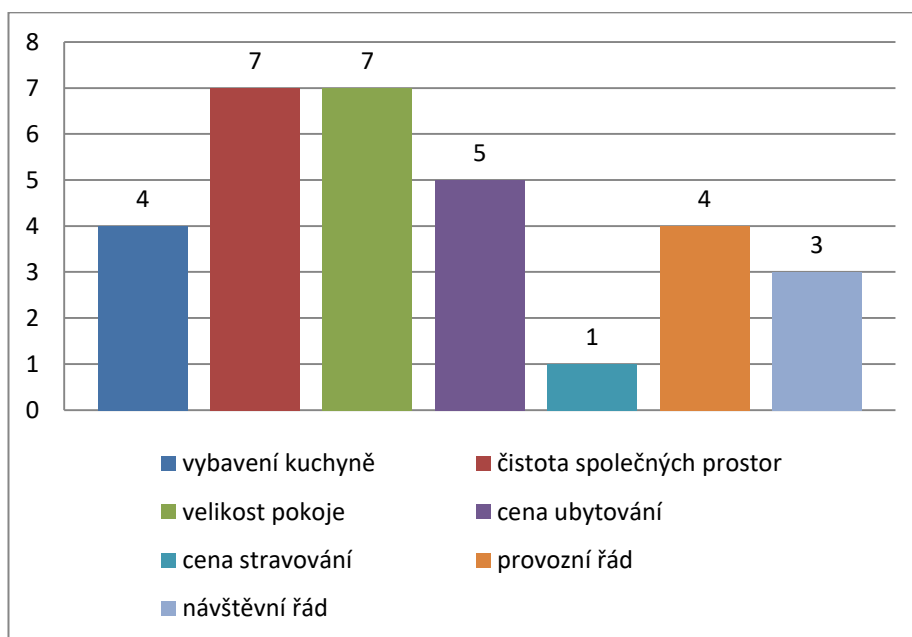
1. Prosím zakroužkujte, s čím JSTE s ubytováním v ELIM Hranice spokojeni:



Tabulka 4 Spokojenost s ubytováním

Zde klienti také mohli vybrat z více možností. V ubytovacích službách je vysoce kladně hodnoceno vybavení jak soukromých, tak společných prostor pro kulturní vyžití a vaření. Dále dotazovaní vysoce kladně označují přijatelnou cenu ubytování. Ale pouze v ADH a ADD. Toto bude nejspíš zapříčiněno tím, že většina ubytovaných v ADH a ADD žijí sami a nemusí tak živit děti, zatímco v ADS žijí jen osamělí rodiče s dětmi. Zřídka se stává, že v tomto domě má rodič pouze jedno dítě. Většinou má tento osamělý rodič dětí víc. Je pro něj proto náročné s penězi zabezpečit vše, co potřebují.

2. Prosim vyberte, s čím **NEJSTE** s ubytováním v ELIM Hranice spokojeni:



Tabulka 5 Nespokojenost s ubytováním

Negativní oblast stravovacích služeb vidí 7 z 33 dotazovaných obyvatel v čistotě společných prostor a velikosti pokoje. Mezi dalším negativní hodnocení označili dotazovaní cenu ubytování, stravování a provozní řád. V porovnání s pozitivním hodnocením je markantní rozdíl v počtu hodnocení. Klienti zde mohli volit několik možností.

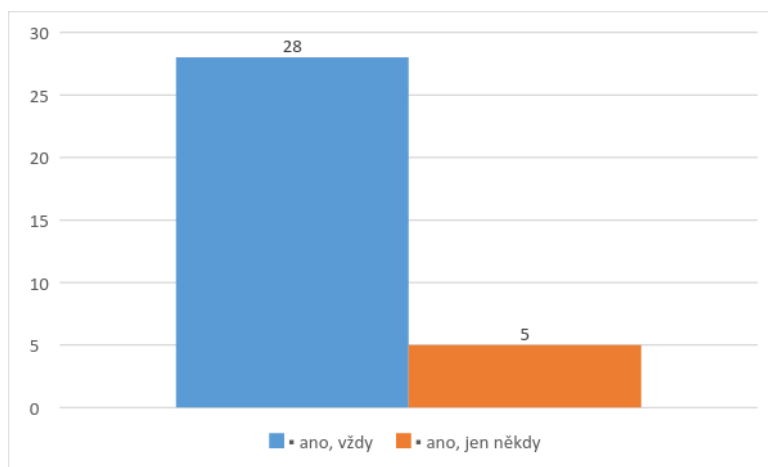
Vyhodnocení předpokladu č. 2 a návrh na zlepšení v otázce ubytování v ELIM

Hranice: Předpoklad č. 2: Předpokládám, že ubytovaní budou více spokojeni než nespokojeni s ubytováním v azylových domech ELIM Hranice.

Z dotazníku vyplývá, že klienti jsou s ubytováním v azylových domech ELIM Hranice velice spokojeni. Máme od nich zde celkem 124 pozitivní reakcí oproti 31 negativních. Předpoklad je tedy splněn. Znovu se obrátíme na výsledky z dotazníku. V každém azylovém domě je největší nespokojenost v různé oblasti. V ADD jako největší problém vidí čistotu společných prostor. Navrhovala bych tedy pečovateli na služebně, aby se zaměřili na důkladné kontrolování provedených úklidů či různé sankcionování těch, kteří si své povinnosti ohledně úklidu neplní. V ADS je hlavní nespokojenost s cenou ubytování. Klienti ubytovaní v ADS tuto možnost uvedli jako jediní. Pro tuto možnost hlasovala více než polovina dotazovaných klientů z ADS. Navrhla bych tedy vedení, které tyto ceny nastavuje, aby zvážili své možnosti a zkusili ceny za toto ubytování snížit. V ADH je největší nespokojenost s nedostatečným vybavením kuchyně. Konkrétně je vyjádřena nespokojenost s nedostatečným počtem nádobí.

3. POMOC PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

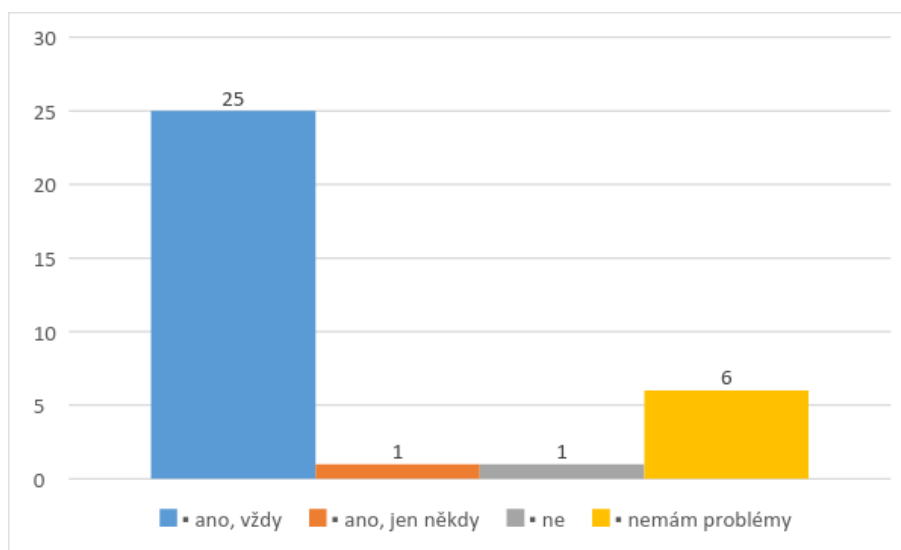
1. Jste spokojen/a s ochotou sociální pracovník při řešení vašich problémů?



Tabulka 6 Spokojenost s ochotou soc. pracovnice

Ochota sociálních pracovníků je dle klientů hodnocena téměř jako bezproblémová a všichni dotazovaní hodnotí kladně ochotu sociálních pracovníků.

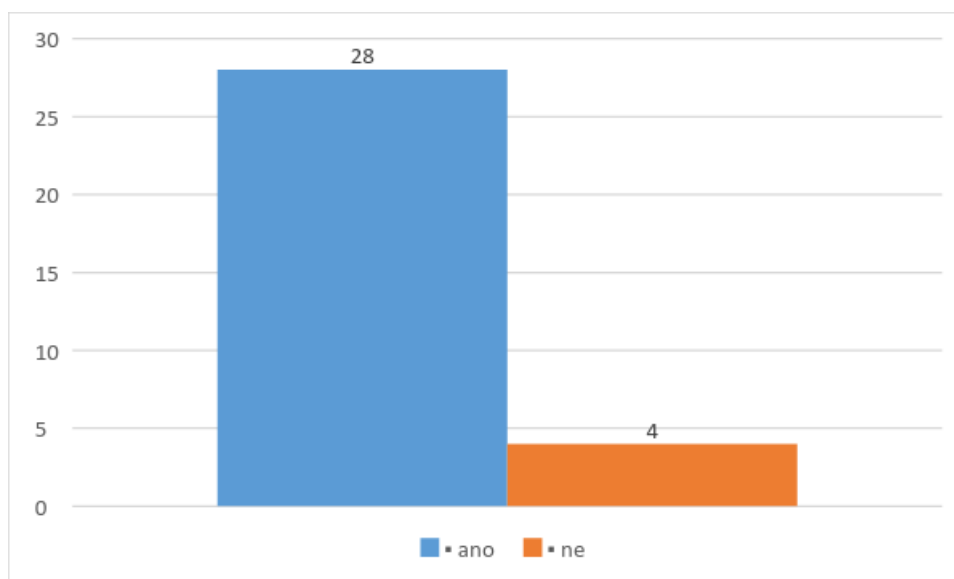
2. Pomohl vám někdy **sociální pracovník** při řešení vašich problémů?



Tabulka 7 Řešení problémů - soc. pracovnice

Při hledání řešení problémů v kompetenci sociálních pracovníků našli řešení problémů u většiny dotazovaných obyvatel. Z dotazníkového šetření taktéž vyplynulo, že 6 z 33 respondentů nemají problémy, které by se sociální pracovníci měli řešit.

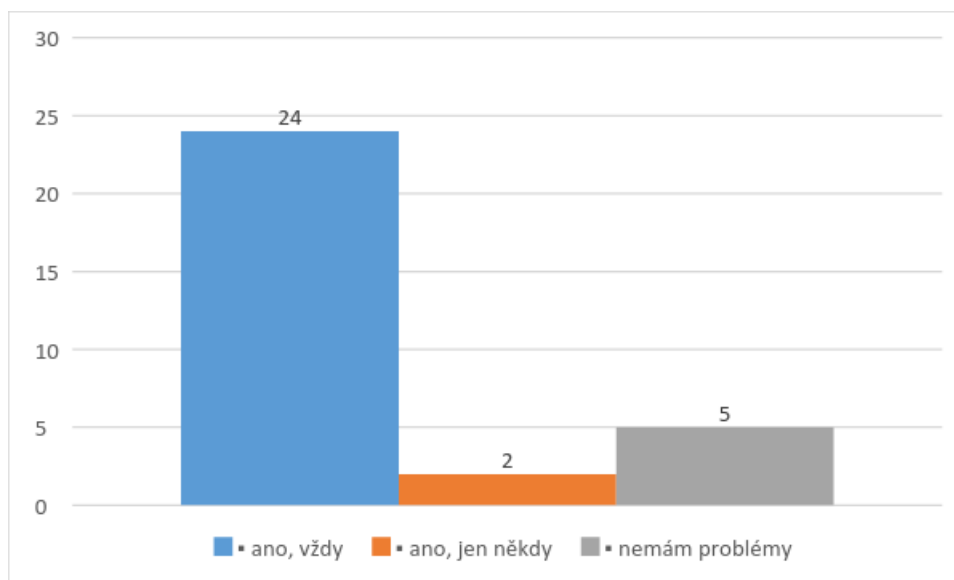
3. Obrátil/a jste se někdy s pomocí na vedoucího azylového domu?



Tabulka 8 Pomoc vedoucího AD

V případě ochoty vedoucích azylového domu, kdy bylo třeba se na ně obrátit, využilo tuto možnost 28 z 33 dotazovaných. Tento výsledek vypovídá o tom, že se uživatelé služeb často obrací na vedoucí azylových domů ELIM Hranice.

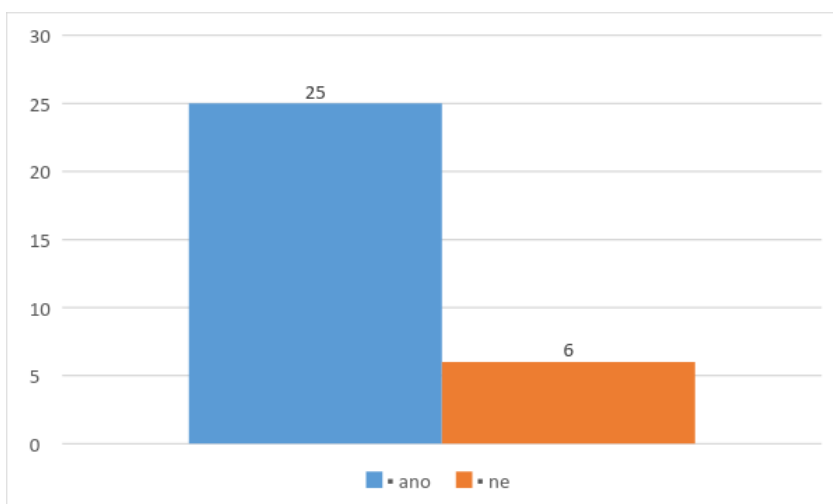
4. Pomohl/a vám s řešením vašeho problému vedoucí azylového domu?



Tabulka 9 Pomoc při řešení problémů - vedoucí

Vedoucí azylového domu pomohl s řešením 24 z 33 dotazovaných. Dále z dotazníku vyplynulo, že 5 dotazovaných nemá problémy, které je třeba řešit s vedoucím azylového domu.

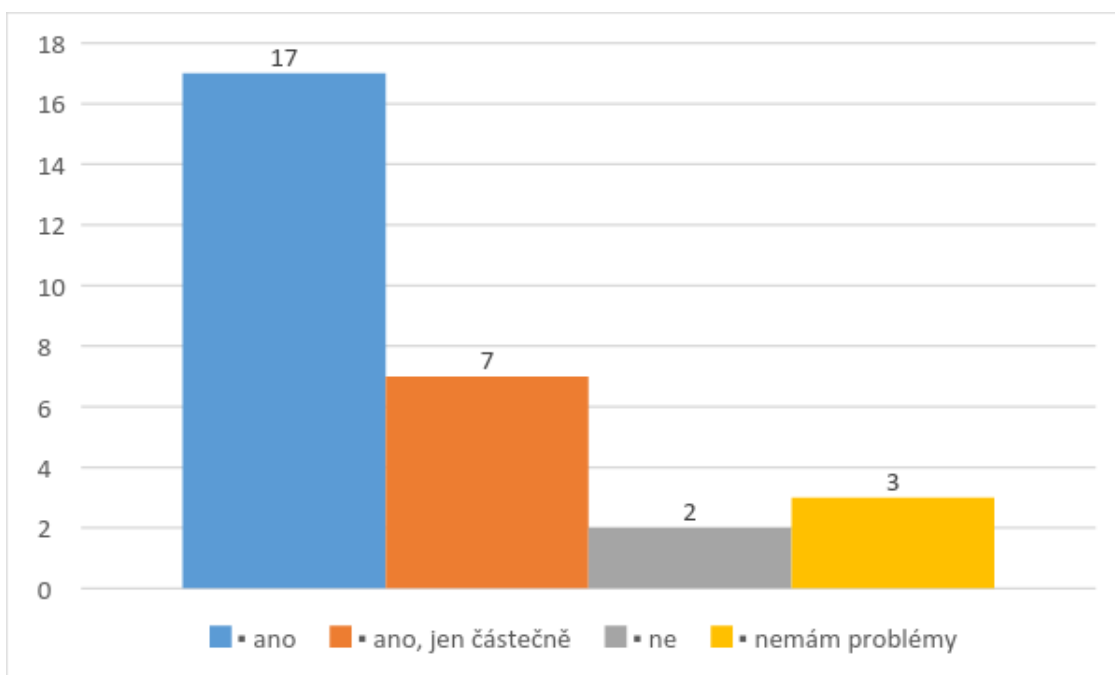
5. Obrátil/a jste se někdy s pomocí na pečovatele na služebně?



Tabulka 10 Pomoc od pečovatele

Dotazovaní klienti v případě řešení problému se v hojném počtu 25 z 33 dotazovaných obrací na pečovatele na služebně. V 6 případech službu pečovatelů dotazovaní nevyužívají.

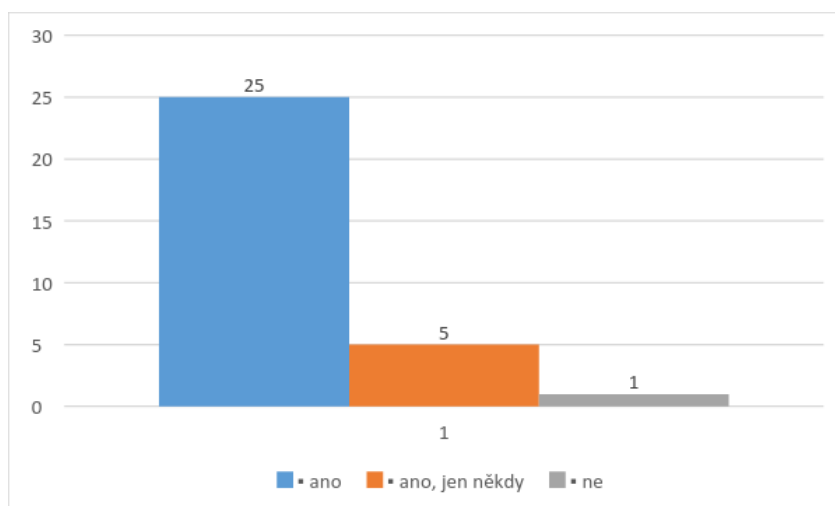
6. Pomohl vám pečovatel s řešením vašeho problému?



Tabulka 11 Pomoc při řešení problémů – pečovatel

Při řešení problémů s pečovatelem dosáhlo řešení 17 dotazovaných a 7 našlo pomoc částečnou. V pouhých 2 případech pečovatel nedokázal pomoci s řešením problému, ve 3 případech dotazovaní neshledali problémy k řešení.

7. Byl **pečovatel** ochotný pomoci, když jste něco potřeboval/a?



Tabulka 12 Ochota pečovatele

V otázce ochoty pečovatelů při řešení problémů dotazovaných označilo 25 dotazovaných ochotu za bezproblémovou a 5 odpovědělo, že pečovatel byl ochotný jen v některých případech. Pouze 1 klient není spokojený s ochotou pečovatele.

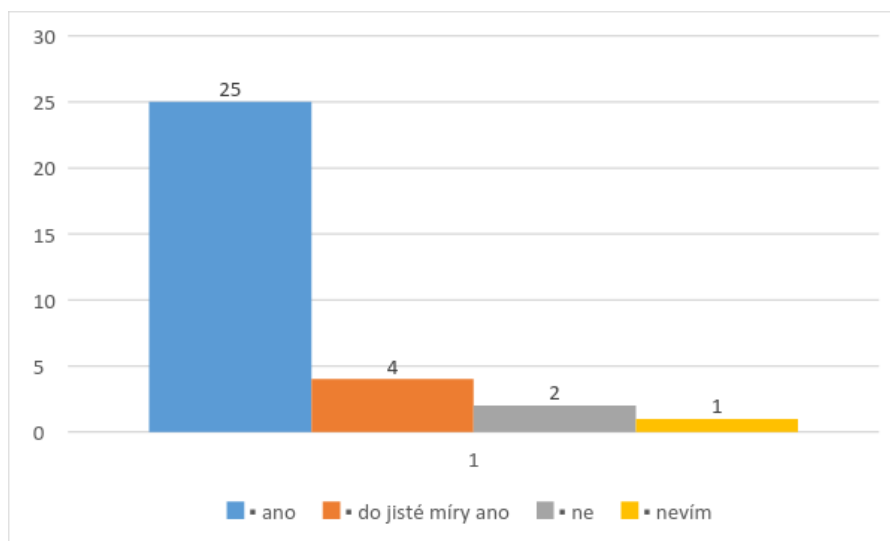
Vyhodnocení předpokladu č. 3 a návrh na zlepšení v otázce pomoci při obstarávání osobních záležitostí:

Předpoklad č. 3: Předpokládám, že klienti budou nejčastěji odpovídat, že byli vždy spokojeni s personálem ELIM Hranice.

Dle odpovědí na otázky v této části můžeme usoudit, že klienti jsou více spokojeni než nespokojeni jak se sociálními pracovníci, tak s vedoucími a pečovateli na služebně. Co se týče ochoty sociálních pracovníků, tak většina uživatelů je zcela spokojena s jejich ochotou, takže můj předpoklad je splněn. Ale je tu i pět názorů, kdy klienti byli spokojeni jen někdy. Což si myslím, že správné není, protože sociální pracovník je tu od toho, aby uživatelům azylového domu ochotně pomáhal. Stejně tak i pečovatelé, u kterých se objevily stejné názory. Největší nespokojenost s ochotou sociálních pracovníků a pečovatelů je v ADS. Nespokojenost se sociální pracovníci vyjádřili čtyři klienti, což je polovina dotazovaných v tomto zařízení. Zapřemýšlela bych tedy nad motivováním sociálních pracovníků v tomto zařízení. Nespokojenost s pečovateli zde vyjádřili tři z osmi klientů. Díky těmto dvěma výsledkům bych navrhla pro toto zařízení supervizi nebo školení, kdy by se tento personál naučil být profesionální za každou cenu. Zarážející je i počet těch, kteří v dotazníku odpověděli, že nemají žádné problémy. V ADS se takový názor vůbec nevyskytl.

4. ZPRACOVÁNÍ A SPOLUPRÁCE NA INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU („ípečku“)

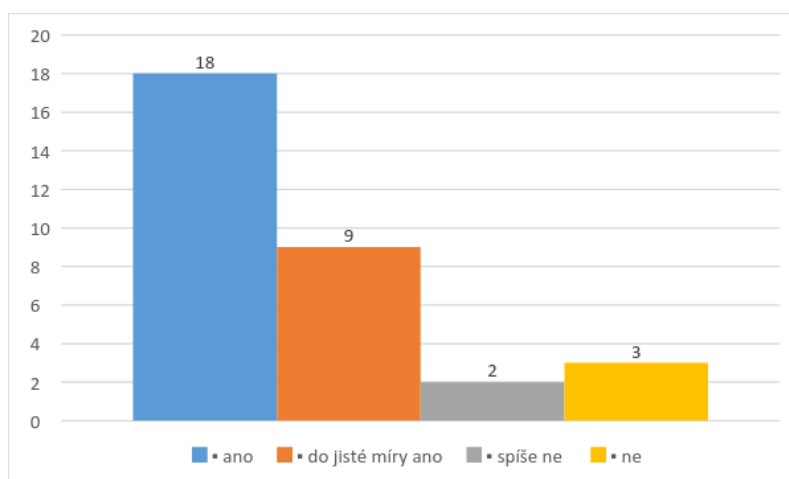
1. Jste spokojen/á se svým klíčovým pracovníkem?



Tabulka 13 Spokojenost s klíčovým pracovníkem

Klíčový pracovník je pro dotazované velmi důležitým subjektem v rámci života ve službách azylových domů ELIM Hranice. Spokojenost s klíčovým pracovníkem je hodnocena velmi kladně, v 25 případech kladně a ve 4 do jisté míry kladně. Nespokojeni jsou 2 dotazovaní.

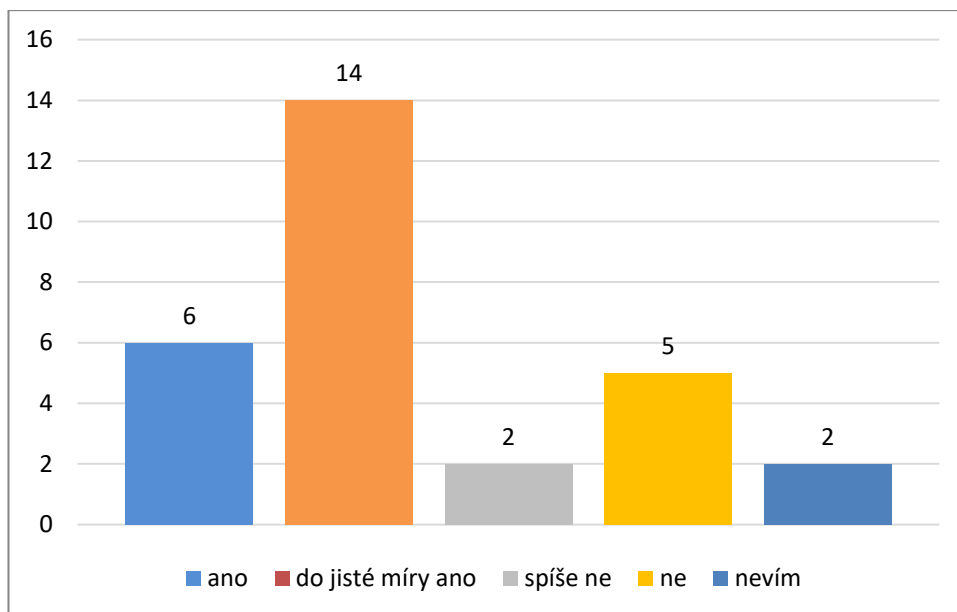
2. Pomohlo vám plánování individuálním plánem zjistit, čeho ve svém životě chcete dosáhnout?



Tabulka 14 Individuální plánování

Při individuálním plánování našlo svůj směr v životě 18 dotazovaných a 9 do jisté míry, naopak při plánování 3 klienti nenašli svůj cíl pro další rozvoj v životě.

3. Pomohl vám individuální plán dosáhnout svého cíle?



Tabulka 15 Individuální plánování 2

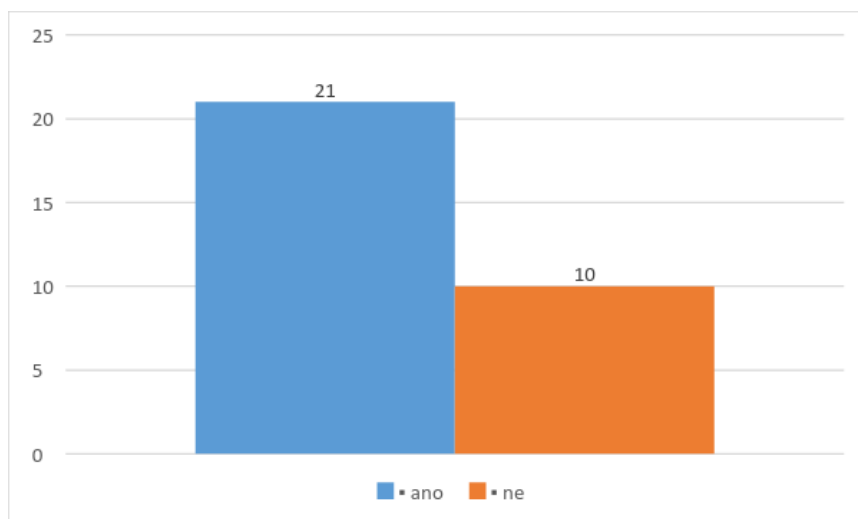
Po stanovení cíle v posunu v rámci života dosáhlo plného naplnění 6 dotazovaných a 14 do jisté míry, naopak 5 cíle nedosáhli. Dva respondenti svého cíle spíše nedosáhli. Tuto otázku nedokázali ohodnotit 2 dotazovaní.

Hodnocení předpokladu č. 4 a návrh zlepšení k otázce zpracování a spolupráce na individuálním plánu: Předpoklad č. 4: Předpokládám, že více jak polovina uživatelů služeb uvede, že spolupráce na individuálním plánu a samotný individuální plán je pro ně dobrým nástrojem.

Dle dotazníku většina uživatelů uvádí, že je pro ně individuální plánování dobrým nástrojem. Předpoklad je tedy splněn. Ovšem objevuje se zde hodně názorů, že individuální plán pomáhá dosáhnout jejich cíle jen do jisté míry. Proto je potřeba zaměřit se na vytváření konkrétních a srozumitelných dílčích kroků k dosažení jejich cíle. Dobré je, že jim toto vytváření individuálního plánu pomohlo zjistit, čeho ve svém životě chtějí dosáhnout. Cílem azylového domu by měla být odborná pomoc vedoucí k tomu, aby se ten jejich skutečný cíl stal reálným. Avšak zde vyvstává otázka, zda za to, že dotazovaným individuální plánování pomohlo jen do jisté míry, mohou klíčoví pracovníci, kteří s nimi tento individuální plán vytváří. Záleží totiž na okolnostech, které se v životě klienta dějí, a taktéž na jeho ochotě dílčí kroky plnit. Z dotazníku vyplývá, že největším problémem s utvářením těchto konkrétních dílčích kroků má ADD. Zde totiž bylo největší počet odpovědí ne (2) a spíše ne (2) oproti ADS, kde záporně odpověděl pouze jeden člověk.

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

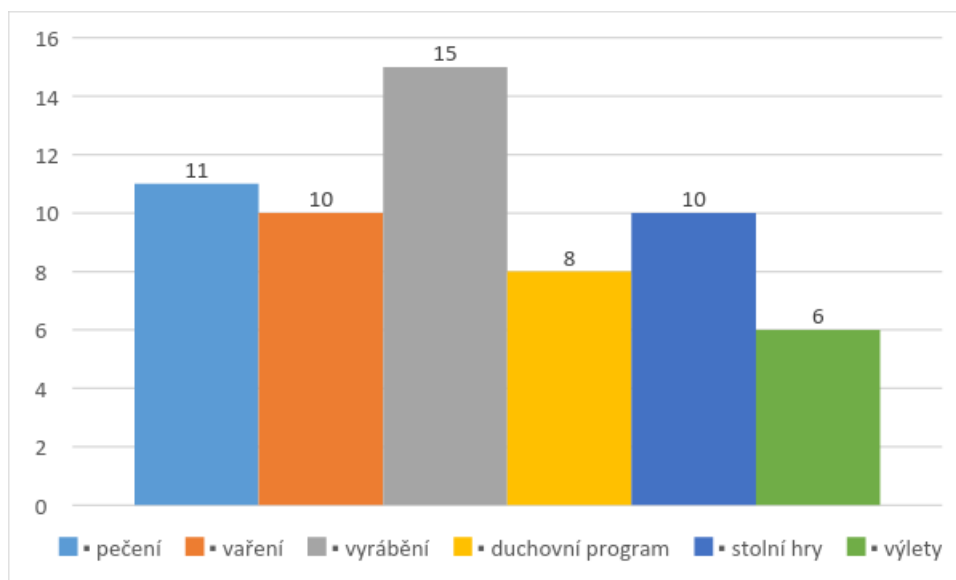
1. Účastníte se volnočasových aktivit s pečovatelem? (výlety, pečení, vyrábění...)



Tabulka 16 Účast na volnočasových aktivitách

Službu poskytovaných volnočasových aktivit využívá 21 z 33 dotazovaných. Mezi volnočasové aktivity se řadí výlety, pečení, výroba rukodělných produktů apod. Dva dotazovaní neodpověděli.

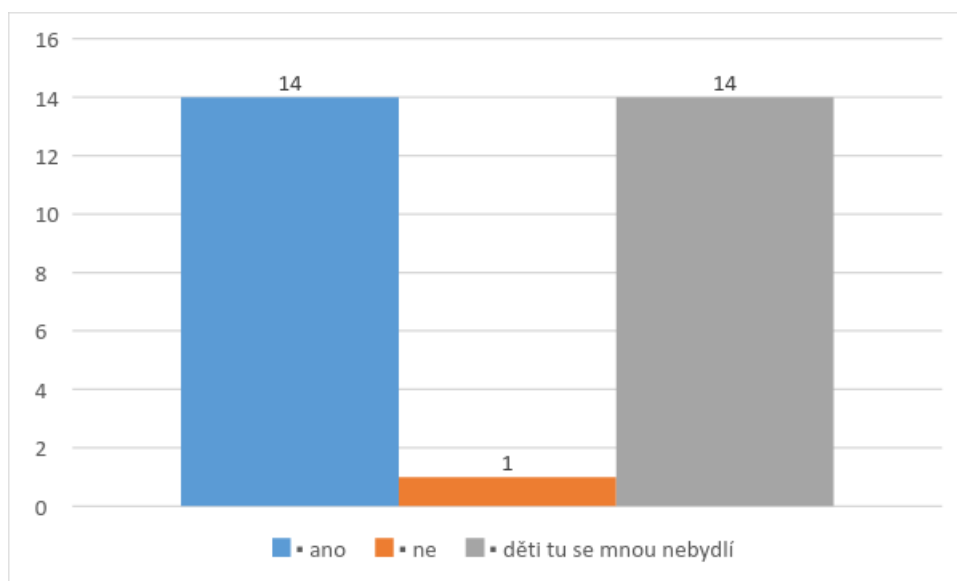
2. Jaké volnočasové aktivity se vám líbí?



Tabulka 17 Volnočasové aktivity

V nabídce volnočasových aktivit je nejoblíbenější vyrábění. Mezi další oblíbené aktivity ve volném čase patří pečení, vaření a stolní hry. Klienti také vybrali mezi oblíbené aktivity duchovní program. Nejméně jsou zastoupeny výlety. Klienti mohli vybírat z více možností.

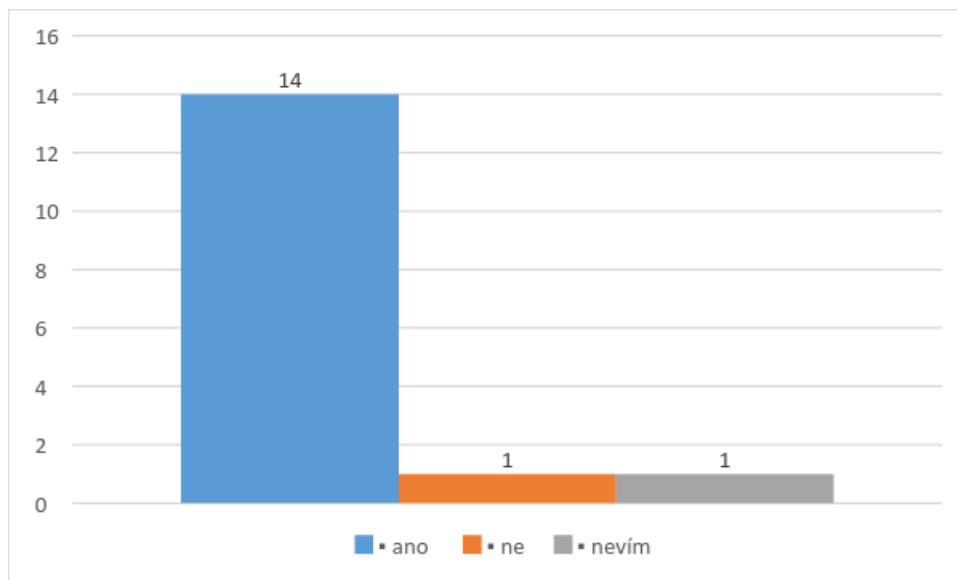
3. Pokud máte děti, účastní se volnočasových aktivit?



Tabulka 18 Volnočasové aktivity - děti

Volnočasových aktivit se ve velkém počtu účastní taktéž děti klientů, kdy ve 14 případech dovolí svým dětem užít volnočasových aktivit. Naopak pouze v 1 případě nedovolí rodiče svým dětem zúčastnit se.

4. Myslíte si, že jsou volnočasové aktivity pro vaše děti přínosem?



Tabulka 19 Přínos volnočasových aktivit pro děti

Přínos volnočasových aktivit pro své děti hodnotí skoro jednohlasně pozitivně všichni rodiče, kteří své děti nechávají účastnit se volnočasových aktivit v azylových domech ELIM Hranice. Po jednom názoru je možnost ne a nevím.

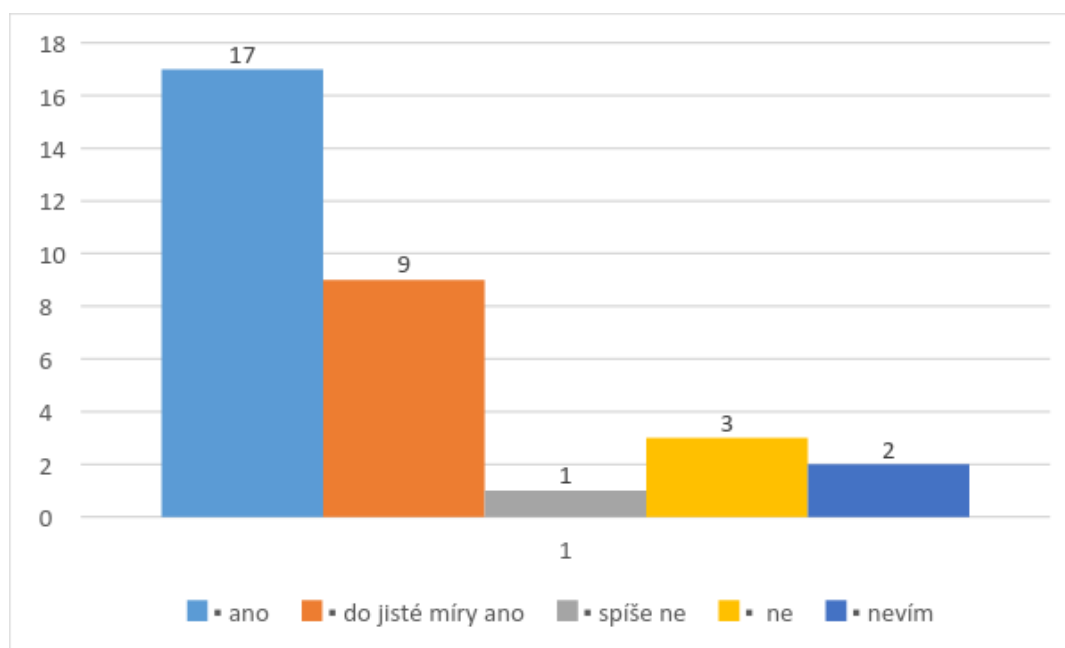
Vyhodnocení předpokladu č. 5 a návrh na zlepšení v otázce volnočasových aktivit:

Předpoklad č. 5: Předpokládám, že se více jak polovina uživatelů účastní volnočasových aktivit a že vnímají volnočasové aktivity jako přínos pro jejich děti.

Z dotazníku vychází, že se volnočasových aktivit účastí dvakrát více klientů, než těch, kteří se neúčastní. Výsledek je velice uspokojivý, protože uživatelé služeb tak mohou trávit svůj volný čas nějakou aktivitou. První část předpokladu je tedy správná. Správná je i druhá část předpokladu, protože téměř všichni klienti, kteří v azylových domech bydlí i se svými dětmi uvádí, že si myslí, že volnočasové aktivity jsou pro jejich děti přínosem.

2. ČÁST - OSOBNÍ RŮST

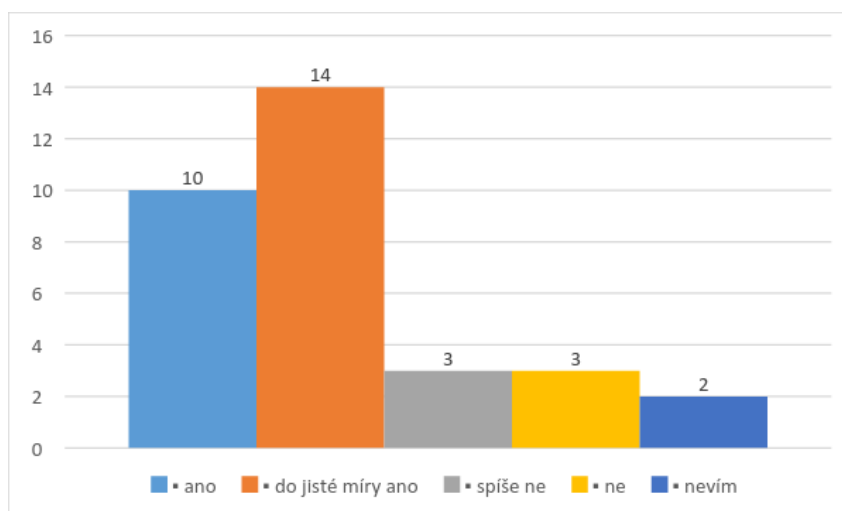
1. Pomohl vám ELIM Hranice vyřešit dlouhodobý problém?



Tabulka 20 Řešení dlouhodobého problému

Při řešení dlouhodobých problémů našlo řešení 17 dotazovaných v plné míře a 9 do jisté míry, naopak 3 klienti nedosáhli žádného řešení v jejich dlouhodobých problémech. Dále 2 klienti nevěděli, jak na otázku odpovědět.

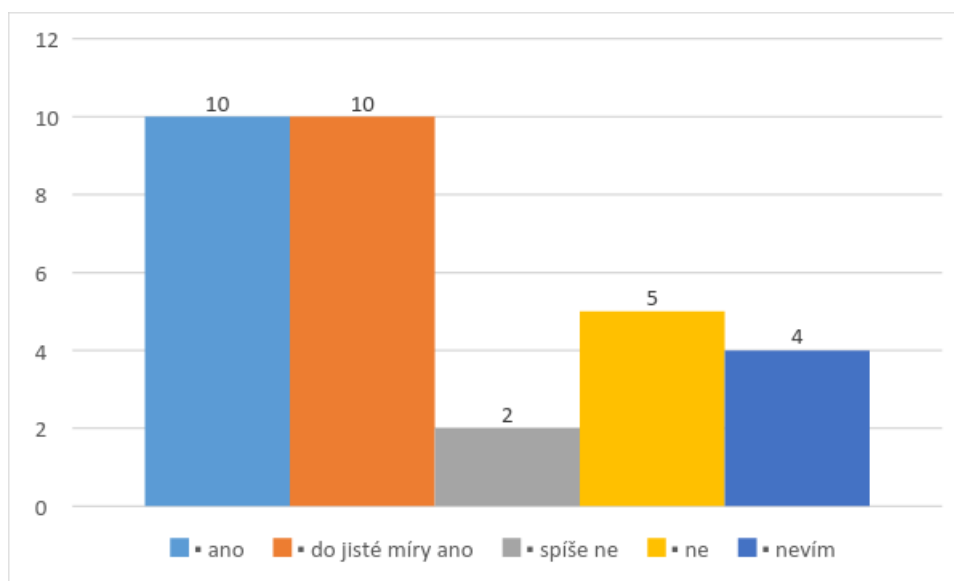
2. Můžete říci, že jste se ve svém osobním životě posunul/a dál, díky ELIM Hranice?



Tabulka 21 Osobní posun v životě

Pro osobní rozvoj v životech klientů pomohla služba azylových domů ELIM Hranice v 10 případech a ve 14 do jisté míry. Naopak žádný posun zaznamenali 3 dotazovaní.

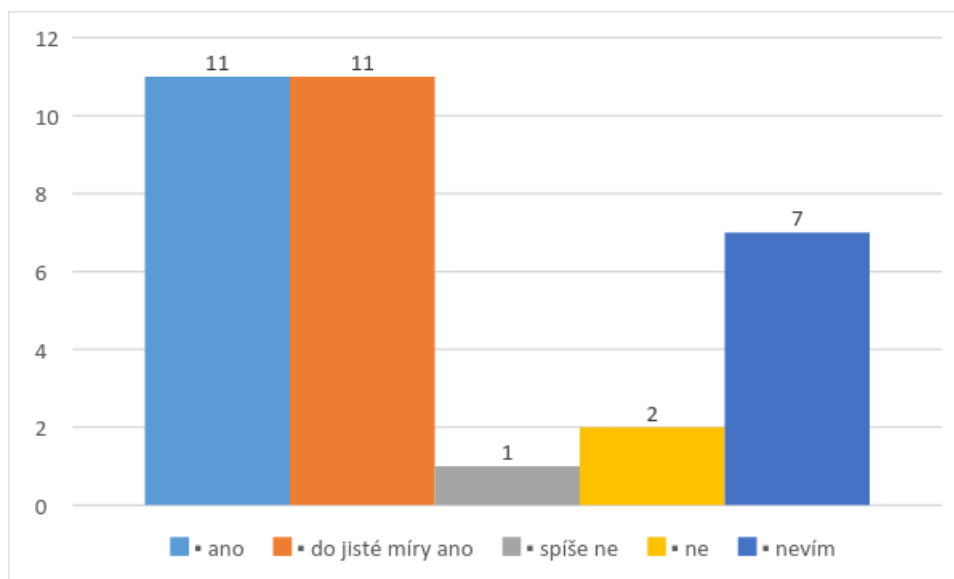
3. Dostal/a jste možnost zlepšovat se ve věcech, které vás baví?



Tabulka 22 Zlepšování se ve věcech

Dotazovaní hodnotili oblasti osobního rozvoje, které je baví. Zlepšení v těchto oblastech našlo 10 dotazovaných a 10 do jisté míry. Naopak 5 respondentů nezaznamenalo posun ve zlepšení těchto oblastí osobního rozvoje.

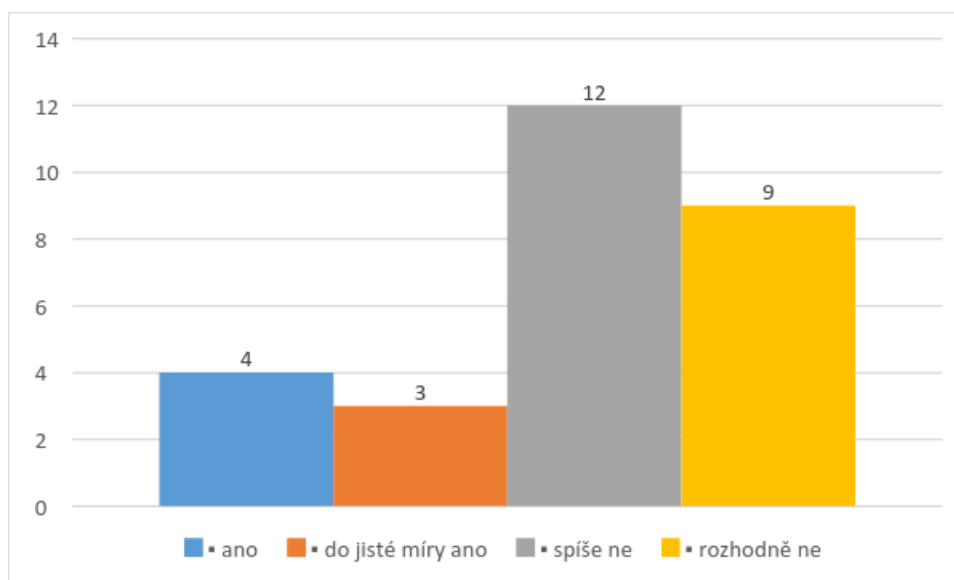
4. Případá vám, že jste v ELIM Hranice prospěšni? (práce na domě, zahradě, úklidy navíc...)



Tabulka 23 Prospěšnost v ELIM Hranice

Ve službě v rámci společného soužití s ostatními našlo své uplatnění a smysl 11 z dotazovaných a 11 do jisté míry. Ve 2 případech neshledali dotazovaní naplnění ve službě v rámci společných činností.

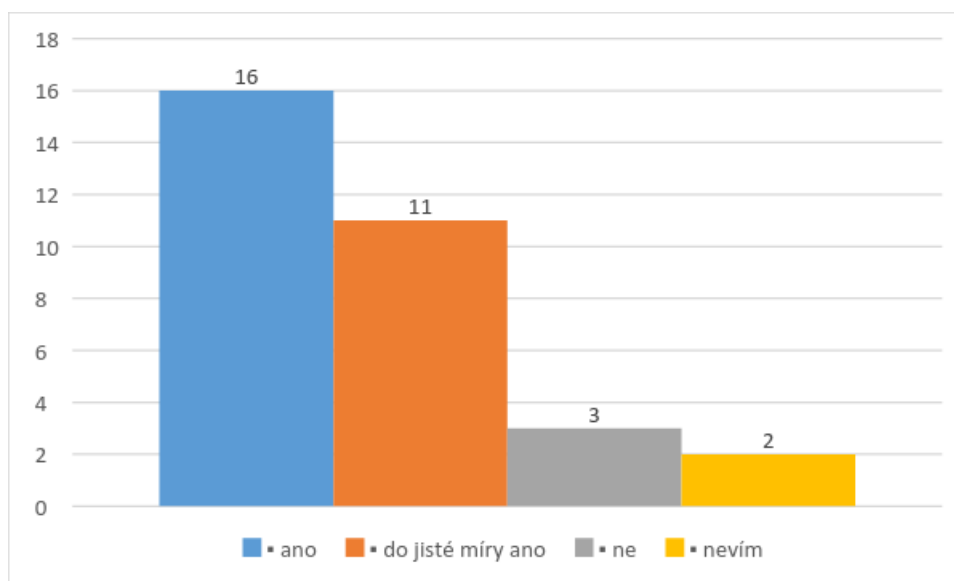
5. Pomohl vám ELIM Hranice dostat nějakou práci?



Tabulka 24 Pomoc s prací

V rámci služby hledání nové pracovní pozice je dle hodnocení klientů velká rezerva. Ve 4 případech pomohl ELIM Hranice najít pracovní pozici a ve 3 do jisté míry. Nicméně práci nenašlo za pomoci služby azylových domů ELIM Hranice v 9 případech a ve 12 spíše ne.

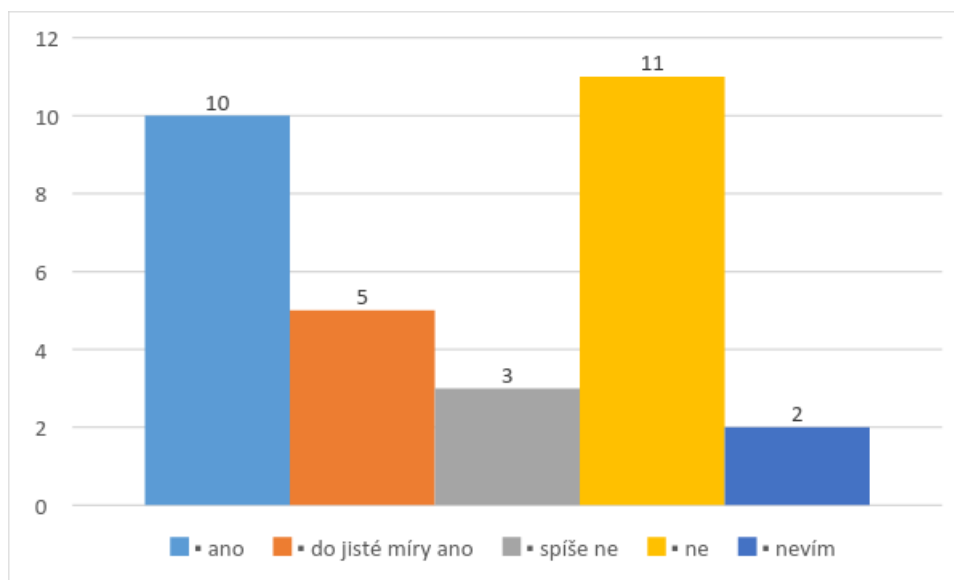
6. Myslíte se, že se váš život v ELIM Hranice změnil k lepšímu?



Tabulka 25 Změna života k lepšímu

Pobyt v azylových domech ELIM Hranice pomohl posunout životní úroveň dotazovaných v 16 případech a v 11 do jisté míry. Posun k lepšímu životu nenašli 3 dotazovaní obyvatelé a 2 neví, zda k lepšímu posunu došlo.

7. Naučil/a jste se v ELIM Hranice nějakou novou věc?



Tabulka 26 Učení se nových věcí

V rámci pobytu a života v azylových domech ELIM Hranice našlo nové dovednosti 10 dotazovaných a 5 do jisté míry. V 11 případech dotazovaní nenašli novou dovednost pro další život.

8. Pokud jste se naučili nějakou novou věc, jakou? Napište:

Odpovědi v ADD zněly takto: naučil jsem se nové druhy práce, které jsem neuměl, zahradničení, vycházet s klienty pomocí Pána Ježíše, ale na druhé straně si jeden klient myslí, že ho ELIM Hranice naučil lhát a nemít rád klienty. Odpovědi v ADS byly takové: naučila jsem se víc vařit, víc věřit v Boha a nebojím se přitele, to mě tu zachránilo. Poslední odpovědi jsou z ADH: práce s kůží a tolerovat a snášet pitomce. Jeden z respondentů se zde naučil dokonce všechno.

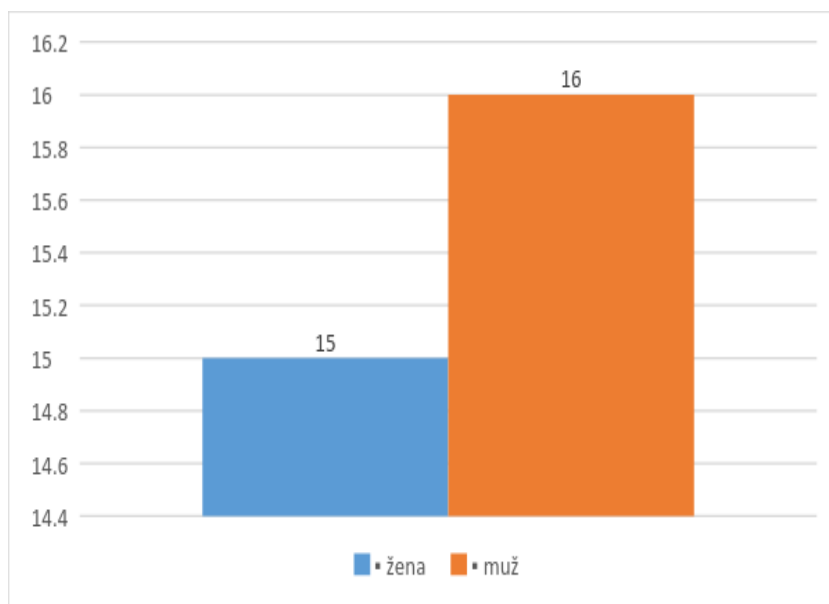
Vyhodnocení předpokladu č. 6 a návrh na zlepšení k otázkám osobního růstu

Předpoklad č. 6: Předpokládám, že v otázkách týkajících se osobního růstu bude více odpovědí „ano“ a „do jisté míry ano“ než odpovědi „ne“ a „spíše ne“.

První otázka můj předpoklad splňuje. Celkem 26 klientů, oproti 6 klientům odpovědělo, že jim ELIM Hranice pomohl, do jisté míry pomohl, vyřešit dlouhodobý problém. Druhá otázka taktéž splňuje můj předpoklad. Celkem 24 klientů oproti 6 klientům odpovědělo, že se díky ELIM Hranice posunuli úplně a do jisté míry, dál. Třetí otázka taktéž splňuje můj předpoklad. Zde odpovědělo 20 klientů oproti 7, dostalo možnost zlepšovat se ve věcech, které je baví. Čtvrtá otázka byla taktéž úspěšná. Dvačacet dva klientů oproti třem uvedlo, že se cítí v ELIM Hranice prospěšnější. Bohužel pátá otázka nespĺňuje můj předpoklad. Pouze sedm, oproti dvaceti jedna klientů odpovědělo, že jim ELIM Hranice pomohl najít práci. Zde bych navrhla personálu, aby se zkusili více zaměřit na pomoc s hledáním práce uživatelům, protože nedostatek financí je ve velké části zaviněn právě chybějící prací a je to tedy důvod, proč uživatelé musí setrvávat v azylových domech. Šestá a sedmá otázka splňují můj předpoklad s výsledky 27 oproti 3 a 15 oproti 14.

OSOBNÍ ÚDAJE:

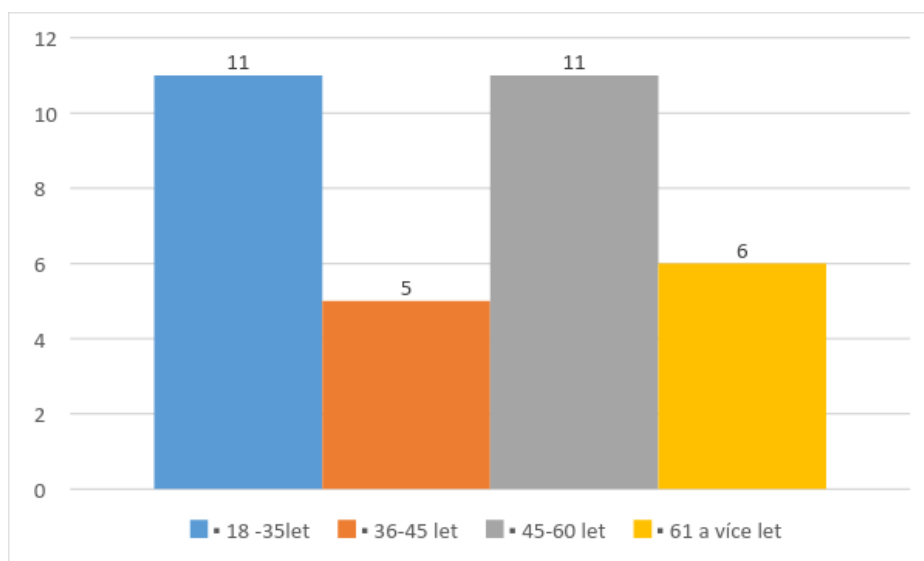
1. Pohlaví:



Tabulka 27 Pohlaví

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 16 mužů a 15 žen.

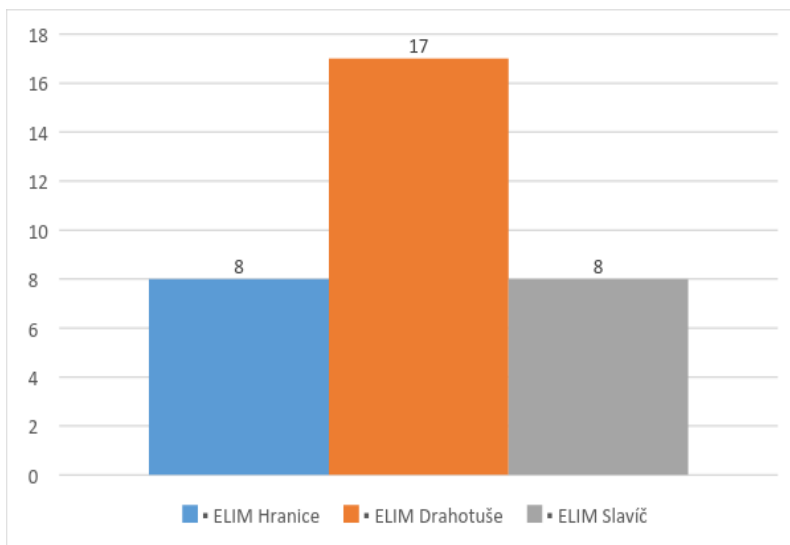
2. Věk:



Tabulka 28 Věk

Nejpočetnější zastoupení měli věkové skupiny 18-35let a 45-60 let v počtu 11 dotazovaných, dále odpovědělo v 61 a více let v 6 případech. Ve věku 36-45 let odpovídalo 5 dotazovaných.

3. Bydliště:



Tabulka 29 Bydliště

Nejpočetnější zastoupení dotazovaných je v azylovém domě ELIM Drahotuše. Zde odpovídalo 17 klientů. Dále odpovídalo 8 respondentů z azylového domu ELIM Hranice a ELIM Slavíč.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak klienti azylových domů společnosti ELIM Hranice hodnotí jejich poskytované služby. Pro to, abych mohla plynule přejít do praktické části, bylo nutné, abych vymezila pojmy, související s touto tematikou. Vymezovala jsem pojmy jako sociální služby a azylové domy. Nemohla jsem také opomenout důkladně charakterizovat cílové skupiny azylových domů, protože tyto cílové skupiny ovlivňují rozdílnost výsledků mezi jednotlivými azylovými domy, kde jsem prováděla výzkum. Dále jsem se zaměřila na pojem bezdomovectví, protože každý klient, který nyní bydlí v azylovém domě, se s touto situací potýkal a nějakým způsobem ho formovala. V další kapitole teoretické části jsem se zaměřila na pojem hodnocení sociálních služeb a to z toho důvodu, abych mohla svůj dotazník sestavit co nejlépe. Teoretickou část jsem zakončila charakteristikou jednotlivých domů ELIM Hranice.

Uvědomuji si, že zhodnotit názory klientů azylových domů je velice těžké kvůli již zmiňovaným zkreslením, jako je například strach o své vlastní místo v azylovém domě. Ale také i kvůli tomu, že se dá předpokládat, že nejvíce se vyjadřovali ti klienti, kterým se něco nelíbí, a ti, kteří jsou v azylovém domě spokojeni, naopak neměli potřebu se vyjadřovat. Ovšem předpoklady, které jsem si vytyčila, byly naplněny. I když mé předpoklady o tom, že klienti v azylových domech jsou spokojeni s poskytovanými službami, se jevíly jako správné, tak i přesto jsem došla ke zjištění, která mohou posloužit jednotlivým domům ke zlepšení jejich služeb. V části, která se týkala stravování, byly výsledky kladné, klienti jsou spokojeni se stravováním, ovšem objevovaly se zde kritické názory, co se týče rozmanitosti stravy. V části ubytování společnost ELIM může začít řešit otázku, která se týče čistoty společných prostor v Domě ELIM – Drahotuše. Dále jsem objevila, že v Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi – ELIM Hranice, je velká nespokojenost s cenou ubytování. Nejspíše to je způsobeno tím, že tyto osamělé matky musí doplácet určitý obnos za bydlení ze svého příjmu, protože doplatek na bydlení nepokryje celou částku na bydlení. V části o poskytování pomoci při obstarávání osobních záležitosti vyvstal problém s ochotou sociálních pracovníků a pečovatelských pracovníků v azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi ELIM Hranice. Další část se týkala individuálního plánování. Zde je většina klientů s poskytováním této služby spokojena. Spokojeni jsou i v oblasti volnočasových aktivit. Co

se týče oddílu osobního růstu, tak zde jsou odpovědi taktéž více příznivé než nepříznivé. Jeden z větších problémů, který se objevil, byl s pomocí při hledání práce. Klienti také ve skoro polovině případů uváděli, že se v ELIM Hranice nenaučili žádnou novou věc.

Svůj výzkum tedy hodnotím jako přínosný, protože přinesl společnosti ELIM Hranice nové informace o tom, jak se klientům v jejich azylových domech líbí a nad čím je potřeba se zamyslet.

Literatura a zdroje

BARTÁK, Miroslav, 2011. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty I.* Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem. 200s. ISBN 978-80-7414-441-7.

BAUMRUKOVÁ, Pavla, 1997. *Obce, města, regiony a sociální služby.* Praha: Sociopress. 271s. ISBN 80-902260-1-9.

BUCHTOVÁ, Božena, ŠMAJS, Josef a BOLELOUCKÝ, Zdeněk, 2002. *Nezaměstnanost.* Praha : Grada Publishing a.s. 187s. ISBN 978-80-247-4282-3.

ELIM Hranice, nedatováno. *Metodika pro poskytování sociální služby.* místo neznámé : ELIM Hranice, nedatováno.

ELIM Hranice, nedatováno. *Standard 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.* místo neznámé : ELIM Hranice, nedatováno. 2s.

ELIM Hranice, 2015. *Výroční zpráva za rok 2015.* místo neznámé : ELIM Hranice.st.19.

ELIM Hranice, Historie, [online].[cit.: 17. 2. 2017.] Dostupné z :<http://elim-hranice.org/historie/>.

HOLMEROVÁ, Iva, JURAŠKOVÁ, Božena & ZIKMUNDOVÁ, Květuše, 2007. *Vybrané kapitoly z gerontologie.* Praha : EV public relations, spol. s r.o. 143s. ISBN 978-80-254-0179-8.

HRADECKÝ, Ilja, 2007. *Definice a typologie bezdomovství.* Praha : DESTINY reklamní studio s.r.o. 50s. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÁ, Vlastimila & HRADECKÝ, Ilja, 1996. *Bezdomovectví-extrémní vyloučení.* Praha : Naděje, občanské sdružení. 107s. ISBN 80-902292-0-4.

HUSÁROVÁ, Alena & FYLIPCZYK, Magdaléna, 2008. *Brožura o evaluaci.* [online].[cit.: 16. 2 2017.] Dostupné z :
http://www.equal.cd.cz/files/brozura_evaluace_web_CZ.pdf.

JANEBOVÁ, Radka, 2007. *Manažer v sociálních službách: studijní podklady ke kurzu. Modul č. 8, Evaluace pro manažery.* Hradec Králové : Gaudeamus. 57 s. ISBN 978-80-7041-477-4.

KOZLOVÁ, Lucie, 2005. *Sociální služby.* Praha: Triton, 79s. ISBN 80-7254-662-7

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš & HOTOVCOVÁ, Lucie, 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb.* Praha : Portál, s.r.o. 175s. ISBN 978-80-262-0090-1.

HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, Jaroslava, 2011. *Matky samoživitelky a jejich situace v České republice; "Sandwichová generace" - kombinování práce a péče o závislé členy rodiny (děti a seniory).* PRAHA: Gender Studies,o.p.s. 18s.

MATOUŠEK, Oldřich, 1993. *Rodina jako instituce a vztahová síť.* Praha : Sociologické nakladatelství. 124s. ISBN 80-901424-7-8.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2011. *Sociální služby.* Praha : Portál. 194s. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. & KOLÁČKOVÁ, Jana, ed, 2005. *Sociální práce v praxi:specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál, s.r.o. 351s. ISBN 80-7367-002-X.

NEZVALOVÁ, Danuše, 2002. *Kvalita ve škole.* Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2002. 111s. ISBN 80-244-0452-4.

OBADALOVÁ, Miroslava. 2001. *Přístup k bydlení sociálně ohrožených skupin obyvatel.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-238-7315-6.

PRŮDKOVÁ, Táňa & NOVOTNÝ, Přemysl, 2008. *Bezdomovectví.* Praha : Nakladatelství TRITON, 93s. ISBN 978-80-7387-100-0.

RYBNÍČEK, Bohuslav, 2016. *Popis realizace AD pro rodiče s dětmi.s.5.*

RYBNÍČEK, Bohuslav, 2016. *Popis realizace poskytování sociální služby.* místo. neznámé : ELIM Hranice, s.5.

FLEISCHMANN, Otakar a kol., 2006. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce.* Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně. 143s. ISBN 80-7044-769-9.

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

Zákon č. 117/1995 Sb., Zákon o státní podpoře.

Seznam tabulek

Tabulka 1 Strava v ELIM Hranice	30
Tabulka 2 Spokojenost se stravováním.....	30
Tabulka 3 Nespokojenost se stravováním.....	31
Tabulka 4 Spokojenost s ubytováním	32
Tabulka 5 Nespokojenost s ubytováním	33
Tabulka 6 Spokojenost s ochotou soc. pracovnice.....	34
Tabulka 7 Řešení problémů - soc. pracovnice	34
Tabulka 8 Pomoc vedoucího AD	35
Tabulka 9 Pomoc při řešení problémů - vedoucí	35
Tabulka 10 Pomoc od pečovatele	36
Tabulka 11 Pomoc při řešení problémů – pečovatel.....	36
Tabulka 12 Ochota pečovatele	37
Tabulka 13 Spokojenost s klíčovým pracovníkem	38
Tabulka 14 Individuální plánování	38
Tabulka 15 Individuální plánování 2	39
Tabulka 16 Účast na volnočasových aktivitách	40
Tabulka 17 Volnočasové aktivity	40
Tabulka 18 Volnočasové aktivity - děti	41
Tabulka 19 Přínos volnočasových aktivit pro děti.....	41
Tabulka 20 Řešení dlouhodobého problému	42
Tabulka 21 Osobní posun v životě.....	43
Tabulka 22 Zlepšování se ve věcech.....	43
Tabulka 23 Prospěšnost v ELIM Hranice	44
Tabulka 24 Pomoc s prací.....	44
Tabulka 25 Změna života k lepšímu	45
Tabulka 26 Učení se nových věcí	45
Tabulka 27 Pohlaví	47
Tabulka 28 Věk.....	47
Tabulka 29 Bydliště	48

Seznam zkratk

ADD – Dům ELIM – Drahotuše

ADS – Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice

ADH – Azylový dům – ELIM Hranice

Seznam příloh

Příloha č. 1 : Dotazník hodnocení služeb křesťanské společnosti ELIM

Seznam obrázků

Obrázek 1 „ Sedm teoretických domén bezdomovství “ (Hradecký, 2007 str. 10) ... 18

Příloha č. 1

Dotazník hodnocení služeb křesťanské společnosti ELIM

Dobrý den. Mé jméno je Kateřina Cigánková a jsem studentka Univerzity Palackého v Olomouci. Studuji obor Sociální práce a mým úkolem je zjistit, jak hodnotíte poskytované služby křesťanské společnosti ELIM. Prosím odpovídejte upřímně a pravdivě. Pokud chcete, aby vaše odpovědi byly anonymní, vložte prosím tento dotazník do připravené krabice na chodbě (černá na okně). Jestli ovšem budete chtít poradit, nebojte se přijít za mnou a já vás ráda dotazníkem provedu. Dotazník slouží k tomu, aby se pro vás mohl ELIM stát ještě příjemnějším místem než doposud. Dotazník je rozdělen na dvě části. Jedna část se týká poskytovaných služeb společnosti ELIM a druhá část se týká vašeho osobního růstu. Předem děkuji za vyplnění tohoto dotazníku.

1. ČÁST - SLUŽBY POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ ELIM

STRAVA

1. Využíváte možnost stravování v ELIMu?

- ano
- ne

2. Pokud stravování využíváte, zakroužkujte s čím **jste spokojeni**:

- kvalitní potraviny
- doba podávání stravy
- rozmanitost stravy
- množství stravy

(teplé večeře, jogurty ...)

3. Pokud stravování využíváte zakroužkujte, s čím **nejste spokojeni**:

- kvalitní potraviny
- doba podávání stravy
- rozmanitost stravy
- množství stravy

(teplé večeře, jogurty..)

4. Co byste na stravování v ELIMu změnili?

.....

UBYTOVÁNÍ

1. Prosím zakroužkujte, s čím **JSTE** s ubytováním v ELIMu spokojeni:

- vybavení kuchyně
- velikost pokoje
- cena stravování
- vybavení kulturky
- vybavení pokoje
- provozní řád (úklidy, zákazy..)
- čistota společných prostor
- cena ubytování
- návštěvní řád

2. Prosím vyberte, s čím **NEJSTE** s ubytováním v ELIMu spokojeni :

- vybavení kuchyně
- velikost pokoje
- cena stravování
- vybavení kulturní místnosti
- vybavení pokoje
- provozní řád (úklidy, zákazy..)
- čistota společných prostor
- cena ubytování
- návštěvní řád

3. Co byste na ubytování v ELIMu změnili?

.....

POMOC PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ (zakroužkujte)

1. Jste spokojen/a s ochotou **sociální pracovnice** při řešení vašich problémů?
▪ ano, vždy ▪ ano, jen někdy ▪ spíše ne ▪ ne
2. Pomohla vám někdy **sociální pracovnice** při řešení vašich problémů ?
▪ ano, vždy ▪ ano, jen někdy ▪ ne ▪ nemám problémy
3. Obrátil/a jste se někdy s pomocí na **vedoucího** azylového domu?
▪ ano ▪ ne
4. Pomohl/a vám s řešením vašeho problému **vedoucí** azylového domu?
▪ ano, vždy ▪ ano, jen někdy ▪ ne ▪ nemám problémy
5. Obrátil/a jste se někdy s pomocí na **pečovatele** na služebně?
▪ ano ▪ ne
6. Pomohl vám **pečovatel** s řešením vašeho problému?
▪ ano ▪ ano, jen částečně ne ▪ nemám problémy
7. Byl **pečovatel** ochotný pomoci, když jste něco potřeboval/a?
▪ ano ▪ ano, jen někdy ▪ spíše ne ▪ ne

ZPRACOVÁNÍ A SPOLUPRÁCE NA INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU („lpěčko“)

1. Jste spokojen/á se svým klíčovým pracovníkem?
(*klíčový pracovník je ten, kdo s vámi píše „lpěčko“ - individuální plán*)
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
2. Pomohlo vám plánování individuálním plánu zjistit, čeho ve svém životě chcete dosáhnout?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
3. Pomohl vám individuální plán dosáhnout svého cíle?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

1. Účastníte se volnočasovek s pečovatelem? (*výlety, pečení, vyrábění...*)
▪ ano ▪ ne
2. Jaké volnočasovky se vám líbí?
▪ pečení ▪ vyrábění ▪ stolní hry ▪ jiné:
▪ vaření ▪ duchovní program ▪ výlety
3. Pokud máte děti, účastní se volnočasovek?
▪ ano ▪ ne ▪ děti tu se mnou nebydlí
4. Myslíte si, že jsou volnočasovky pro vaše děti přínosem?
▪ ano ▪ ne ▪ nevím
5. Chtěl/a byste ve volnočasovkách dělat i něco jiného? Pokud ano, napište co :

2.ČÁST - OSOBNÍ RŮST

1. Pomohl vám ELIM vyřešit dlouhodobý problém?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
2. Můžete říci, že jste se ve svém osobním životě posunul/a dál, díky ELIMu?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
3. Dostal/a jste možnost zlepšovat se ve věcech, které vás baví?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
4. Připadá vám, že jste v ELIMu prospěšnější? (*práce na domě, zahradě, úklidy navíc ..*)
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
5. Pomohl vám ELIM dostat nějakou práci?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ rozhodně ne
6. Myslíte se, že se váš život v ELIMu změnil k lepšímu ?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
7. Naučil/a jste se v ELIMu nějakou novou věc?
▪ ano ▪ do jisté míry ano ▪ spíše ne ▪ ne ▪ nevím
8. Pokud jste se naučili nějakou novou věc, jakou? Napište:
.....

OSOBNÍ ÚDAJE (zakroužkujte)

- | | | | | | |
|-------------|--------|----------|-----------------|--------------|------------------|
| 1. Pohlaví: | ▪ žena | 2. Věk : | ▪ 18 -35let | 3. Bydliště: | ▪ ELIM Hranice |
| | ▪ muž | | ▪ 36-45 let | | ▪ ELIM Drahotuše |
| | | | ▪ 45-60 let | | ▪ ELIM Slavíč |
| | | | ▪ 61 a více let | | |
-