

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Klára Červinková

Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi s nízkoprahovými
zařízeními pro děti a mládež v Olomouckém kraji

Olomouc 2012

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci na téma „*Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v Olomouckém kraji*“ vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury pod vedením paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D.

V Olomouci dne 15.4.2013

.....
Klára Červinková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí mé práce paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za čas, který mi věnovala při konzultacích a cenné rady, které mi poskytla. Děkuji také všem sociálním pracovníkům, kteří byli ochotni se mnou provést interview do praktické části bakalářské práce.



Obrázek č.1 Spokojená rodina¹

„Domov - vždycky to budu opakovat - není prostor, ale proces. Tady se schovávám před deštěm a zimou, tady žiju, tady trávím svůj volný čas, tady se rodí moje rodina, tady ji tvořím léty, trpělivostí a tolerancí a vůbec řadou kladných principů. Domov je bytost.“

Miroslav Horníček

¹ Vlastní

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Klára Červinková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pítnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v Olomouckém kraji
Název v angličtině:	Cooperation shelters for mothers with children with low-threshold facilities for children and young people in Olomouc region
Anotace práce:	Bakalářská práce se věnuje problematice spolupráce azylových domů pro matky s dětmi s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, a to v Olomouckém kraji. Práce obsahuje tři kapitoly. Teoretická část se dělí na dvě kapitoly. První se týká azylových domů pro matky s dětmi, popisuje jejich cílovou skupinu, zaměřuje se na standardy kvality a individuální plánování v tomto typu služby, v neposlední řadě charakterizuje také odborný tým, který v azylových domech pro matky s dětmi pracuje. Navazuje druhá kapitola, která je zaměřena na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a ve stejných bodech je popisuje. Třetí kapitola tvoří praktickou část, kde jsou zhodnoceny výsledky výzkumného šetření, které probíhalo formou interview se sociálními pracovníky vybraných měst v Olomouckém kraji.
Klíčová slova:	Azylový dům pro matky s dětmi, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, standardy kvality sociálních služeb, individuální plánování, odborný tým.

Anotace v angličtině:	Bachelor thesis focuses on the issue of cooperation of shelters for mothers with children with low-threshold facilities for children and young people in Olomouc region. The thesis is divided into three chapters. The theoretical part has two chapters. First of them deals with shelters for mothers with children, describes their target group and concerns with quality standards and individual planning in this type of service. Last but not least it defines a professional team which works in shelters for mothers and children. The second chapter concentrates on low-threshold facilities for children and young people and specifies them in the same way. The third part is the practical one, containing evaluated results of a research which was done by interviews with social workers of selected cities in Olomouc region.
Klíčová slova v angličtině:	Shelters for mothers with children, low-threshold facilities for children and young people, standards of quality providing social services, individual planning.
Přílohy vázané v práci:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardy kvality sociálních služeb 2. Azylové domy pro matky s dětmi v Olomouckém kraji 3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouckém kraji 4. Rozhovor se sociálními pracovníky AD 5. Rozhovor se sociálními pracovníky NZDM
Rozsah práce:	42 stran + 19 stran příloh
Jazyk práce:	Český jazyk

OBSAH

ÚVOD

1	AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY s DĚTMI	9
1.1	Cílová skupina	10
1.2	Standardy kvality sociálních služeb	12
1.3	Odborný tým	14
1.4	AD v Olomouckém kraji	17
2	NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI a MLÁDEŽ	21
2.1	Cílová skupina	22
2.2	Standardy kvality sociálních služeb v NZDM	24
2.3	Odborný tým	27
2.4	NZDM v Olomouckém kraji	29
3	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	32
3.1	Cíle výzkumného šetření	34
3.2	Metodologie, organizace a cílové skupiny	34
3.3	Vlastní výzkumné šetření	36
3.4	Závěr výzkumného šetření	41
	ZÁVĚR	42
	SEZNAM ZKRATEK	43
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	44
	SEZNAM PŘÍLOH	

ÚVOD

Téma své bakalářské práce s názvem *Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v Olomouckém kraji*, jsem si vybrala proto, že je o dětech. Svou budoucí práci, v pozici sociálního pracovníka, si představuji právě u téhle cílové skupiny. Úvodní citát od Miroslava Horníčka podle mě velice hezky vystihuje pojem domov. Domov je místo, kde můžeme být sami sebou a jsme obklopeni milovanými lidmi. Někdo ovšem takové štěstí nemá. Nemá svůj domov kvůli nejrůznějším důvodům. Naštěstí v České republice existuje služba azylových domů, která však nemá dlouhého trvání.

Ideologické schéma o šťastném socialistickém člověku neodpovídalo skutečnosti, že se člověk náhle ocitl bez střechy nad hlavou. Azylové zařízení zastupovaly podnikové ubytovny, psychiatrické léčebny nebo dokonce vězení. Po revoluci v roce 1989 byl pojem bezdomovectví a azylová péče obnoven (Obce, města, regiony a služby, 1997).

Každé dítě by mělo být vedeno k tomu, aby se o něco zajímalo, našlo si zájmový kroužek, který by ho bavil a byl stvořen pro něj. Ať už jde o sportovní kroužek, hra na hudební nástroj nebo hraní deskových her s ostatními dětmi. Není správné, aby byly děti ochuzeny o trávení volného času užitečně a smysluplně, například kvůli finanční situaci rodičů. Líbí se mi služby nízkoprahových zařízení, kam děti můžou docházet a hrát si i bez zaplacení jakéhokoli poplatku a mají kolem sebe odborné pracovníky, kteří jim se vším rádi pomohou.

Cílem mé bakalářské práce je seznámit se s postavením azylových domů pro matky s dětmi a nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v oblasti sociálních služeb a prostřednictvím výzkumného šetření poukázat na bariéry ve spolupráci jmenovaných zařízení v Olomouckém kraji. Dílčími cíli práce je charakterizovat úskalí práce s uživateli daných služeb, zjistit, jaké osobní cíle nejčastěji sociální pracovníci zaznamenávají v individuálním plánování a prozkoumat způsob, jakým spolu zařízení spolupracují.

Bakalářskou práci jsem rozdělila do tří kapitol, z nichž poslední kapitola je část praktická a je věnována průzkumnému šetření. První dvě kapitoly tvoří teoretickou část. V jedné se zabývám azylovými domy pro matky s dětmi, popisuji cílovou skupinu této služby, organizační strukturu, standardy kvality sociálních služeb, individuální plánování a zmapovala jsem azylové domy pro matky s dětmi v Olomouckém kraji. V druhé kapitole se zabývám stejnými body, tedy nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, cílovou skupinou, organizační strukturou, standardům kvality sociálních služeb, individuálnímu plánování a zmapováním NZDM v Olomouckém kraji. V praktické části práce jsem se

pokusila zjistit, v kterých vybraných městech spolu tyto organizace spolupracují, v čem spolupráce spočívá, kde vidí bariéry ve spolupráci sociální pracovníci, jaká jsou úskalí práce s uživateli daných služeb a jaké nejčastější osobní cíle sociální pracovníci zaznamenávají v individuálním plánování.

Problematikou azylových domů se v České republice zabývá Oldřich MATOUŠEK, Libor NOVOSAD nebo Aleš STRNAD, Jakub MAREK a Lucie HOTOVCOVÁ. Svobodnému rodičovství se věnuje Marie VÁGNEROVÁ či Pavla KODYMOVÁ s Janou KOLÁČKOVOU a vývoj dítěte charakterizuje Josef LANGMEIER, Dana KREJČÍŘOVÁ nebo Zdeněk MATĚJČEK.

1 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI

„Domov znamená pro člověka víc, než jen střecha nad hlavou, útočiště, či jen přebývání určené k noclehu“ (Hradečtí, 1996, s.46). Existují lidé, kteří ač se sebevíc snaží svůj domov nemají. „Na ulici se objevují i matky s dětmi, které často prchají před násilím a týráním ze strany otců dětí či otčímů. V současné době existuje řada institucí, které se touto problematikou zabývají“ (Haasová, 2005, s.21).

Po roce 1990 se začaly zakládat první azylové domy, které pracovaly různě. K efektivnímu fungování přispěl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vznik standardů kvality sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, popisuje azylové domy službami sociální prevence. Tyto služby se poskytují osobám v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení pouze na přechodnou dobu.

Azylové domy pro matky s dětmi jsou určeny pro těhotné ženy nebo pro matky s převážně malými dětmi, které se ocitly v nepříznivé situaci, kterou nedokáží řešit samy. Azylové domy pro matky s dětmi se liší od azylových domů pro muže nebo ženy. Často bývají situovány v blízkosti obchodu a školy (Průdková, Novotný, 2008).

Pokud zůstane matka s dětmi po rozpadu rodiny sama, je v 90% motivována udržet si bydlení, jelikož zde hrozí i ztráta dětí. Naopak ale pro rodiče s dětmi existuje více služeb a sociálních dávek než pro jednotlivce (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012).

NOVOSAD (2004) uvádí, že je nutné, aby vedle základních existenčních podmínek a psychosociální péče bylo v AD zabezpečeno i další. a to výchova a vzdělání dětí v příslušném školském zařízení, psychosociální péče o děti i matku vztahující se k traumatizujícím životním zkušenostem, preventivní zdravotní péči, doplnění základní výbavy - školní potřeby, oblečení, hygienické potřeby, asistence při případném soudním projednávání záležitostí, jež matku s dětmi přivedly do azylového domu, diferenciovanou pomoc či poradenství při vedení domácnosti, cílené sociálně právní porady, které by matce zpřístupnily formy služeb a dávek sociální péče, na které by matka mohla mít nárok a které by pomáhaly řešit její situaci.

Díky službám azylového domu mají osamělé matky s dětmi na přechodnou dobu kde žít.

1.1 Cílová skupina

Za osamělou **matku** považujeme ženu, která je rozvedená a má své dítě v péči, ženu s dítětem, které manžel zemřel nebo ženu s dětmi, která vdaná pořád je, ale manžel je buď dlouhodobě v nemocnici či od ní a děti odešel nebo je ve výkonu trestu.

Nepříznivou životní situací u matek, které vyhledají azylové bydlení, bývá ztráta bydlení, zaměstnání, nedostatek financí, domácí násilí, nebo chybí zázemí v rodině. s touto klientelou pracuje zejména orgán sociálně právní ochrany dětí, který se řídí zákonem č.359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

VÁGNEROVÁ (2000) poukazuje na skutečnost, že už samotné těhotenství svobodné matky může být považováno za zátěžovou životní situaci. Svobodná, osamělá matka se může cítit ohrožena jak psychicky, tak i sociálně a ekonomicky. Častěji se také vyskytují komplikace v těhotenství a zvyšuje se riziko „*extermizace vztahu matky k dítěti*“. Ovšem role svobodné matky je těžká a zvládnutí této role je obtížné, často nedochází k uspokojení vlastních potřeb. Osamělý rodič je přetížen povinnostmi, v mnoha směrech bývá frustrovaný, často bývá sociálně izolovaný, mívá finanční problémy.

KODYMOVÁ a KOLÁČKOVÁ (2005) konstatují, že v některých případech matka nedokáže naplnit potřeby ani svých dětí tak, jak by si přála, což může vést až k pocitům beznaděje. Osamocení rodiče jsou často více ohrožováni ztrátou zaměstnání, chudobou a sociálním vyloučením. Problém osamocení rodičovství se může projevat jak v psychické podobě, tak i v ekonomické zátěži a může se přenášet do další generace. V následku možného nedostatku času u osamělého rodiče mohou být narušeny dvě základní funkce rodiny, které jsou podle Matějčka důležité k zajištění citového zázemí všem svým členům a přípravu dětí pro život ve společnosti. Sociální a psychologické dopady na dítě může mít i narušení funkce ekonomicko – zabezpečovací. Na trhu práce je osamělý rodič pro zaměstnavatele neatraktivní. Ztráta zaměstnání ale představuje v tomto případě velké riziko. Navíc nemají často osamocené matky na mateřské dovolené potřebnou praxi, zaměstnavatelé je odmítají a matky se pak stávají příjemci sociálních dávek a příjmy se pohybují na hranici životního minima.

MATĚJČEK (1986) upozorňuje na to, že velké procento **dětí** vyrůstajících v rodinách, které jsou jen formálně udržovány, ale uvnitř jsou rozpadlé nebo děti nežádoucí, odmítané a patrně i děti žijící jen s jedním rodičem namísto se dvěma jsou postižené citovou subdeprivací. „*Předznamenává totiž selhání v situacích náročných na pozitivní tvořivost v oblasti mezilidských vztahů a na citovou vyspělost a zralost při jejich zakládání*“ (s.31).

K tomu ovšem dodává, že úplnost rodiny není jistým předpokladem ke šťastné rodině, kde se děti vyvíjí jak mají. i v té neúplnější rodině vše nemusí fungovat, jak by mělo. Je to jen předpoklad, že je v úplné rodině mezi členy vzájemné porozumění, náklonnost a důvěra. Ale jak autor poznamenává „*od předpokladu ke skutečnému životu je ještě dlouhá cest*“ (s.60).

VÁGNEROVÁ (2000) uvádí, že pro předškolní dítě představují rodiče ideál, velice významnou autoritu, s kterou se identifikuje a chce se jí podobat. Rozpad rodiny je pro každé dítě obrovským zásahem do jeho života, ovlivní postoj jak sobě samému tak postoj k vnějšímu světu. Každé dítě na rozpad rodiny reaguje podle svých poznávacích procesů a emoční zralosti. Interpretují si nesprávně příčinu rozpadu a často se považují za viníky. Vágnerová dále popisuje, že ve školním věku je pro dítě matka i otec naprostou samozřejmostí. Rodiče uspokojují celou řadu potřeb školáka. Rozpadem rodiny pak dítě ztrácí jistotu existence rodinného zázemí.

Podle MATOUŠKA (1993) děti svobodných matek bývají častěji nemocné než děti, které žijí v kompletních rodinách. Mají často horší prospěch, i když v inteligenci se od dětí z kompletních rodin nemusí lišit. MATĚJČEK (1994) toto vysvětluje jako důsledek dlouhodobého stresu z rozpadu rodiny. Stres vede ke ztrátě koncentrace a motivace.

SMITH (2004) k tomuto dodává, že dítě může ve škole zaostávat, jelikož si matka nemusí dovolit zaplatit knihy nebo školní exkurze, které by dítěti pomohly, nemusí získat potřebnou kvalifikaci pro další vzdělání a poté je nucen přijmout nekvalifikovanou práci.

Jak zní v Úmluvě o právech dítěte, děti musí vyrůstat v rodinném prostředí, v atmosféře štěstí, lásky a porozumění, kde se harmonicky rozvíjí v osobnost. Zákon o rodině č.94/1963 Sb. zadává rodičům souhrn práv a povinností, které se označují jako rodičovská zodpovědnost. To znamená, že rodiče mají za povinnost chránit zájmy svého dítěte, vychovávat jej tak, aby neutrpěla jeho důstojnost a nebyly porušeny práva dítěte. Dítě smí vyjádřit svůj svobodný názor a je povinno rodičům v domácnosti pomáhat. Dítě své rodiče respektuje a ctí a rodiče by se měli chovat tak, aby byli pro své děti dobrým vzorem.

Osamělým matkám s dítětem poskytují azylové domy ubytování na přechodnou dobu, služby spojené s azylovým ubytováním vykonávají na základě svých standardů kvality sociálních služeb.

1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb, platné od 1.1.2007, jsou obsaženy v prováděcí vyhlášce č.505/2006Sb k zákonu č.108/2006Sb o sociálních službách. Standardy kvality se dá považovat za vizi, jak by měla fungovat daná sociální služba v praxi kvalitně. Standardy jsou obecné, platí pro všechny druhy sociálních služeb. Jsou přínosné nejen pro poskytovatele sociálních služeb, ale zejména pro uživatele.

ČÁMSKÝ, SEMBDNER a KRUTILOVÁ (2011) chápou standardy kvality jako mechanismus, který slouží státu ke kontrole toho, zda poskytovatel sociální služby naplňuje nastavené podmínky. Při nedodržení stanovených podmínek je možné odebrat registraci k poskytování sociálních služeb, tím pádem zabránit poskytovateli pokračovat v poskytování služeb.

Standardy kvality vznikly v rámci česko - britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb. Na vzniku se podíleli kromě českých tvůrců také Chris Payne a Andrea Taylor. Ideálem dobré praxe byla především podpora nezávislosti a osobního růstu uživatele služby, respektování jeho práva a pomoc při řešení náročné životní situace (Matoušek, 2007).

Standardy jsou rozděleny do tří částí podle toho, jaké oblasti sociální služby se věnují. Jsou to **procedurální**, které stanovují, jak má daná služba vypadat, jak jednat se zájemcem o službu, jak upravit službu tak, aby vyhovovala individualitě klienta. Nejvíce se dotýká právě osoby klienta. Dále to jsou **personální** standardy, které se zabývají zejména zaměstnanců, jejich vzděláváním, organizačním zajištěním služby. Poslední část jsou **procesní** standardy, ty se věnují podmínkám poskytování služeb (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele, 2002). Podrobně jsou jednotlivé standardy vypsány v 2.příloze vyhlášky č.505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Individuální plánování, které je součástí standardů kvality sociálních služeb, přišlo v platnost se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon ukládá poskytovatelům sociální služby za povinnost, aby průběh poskytování služby spolu s klientem plánovali, a to podle potřeb klienta a písemně všechny plány zaznamenávali a průběžně hodnotili, zda uživatel své osobní cíle plní.

Standardy kvality sociálních služeb určují, že poskytovatel sociální služby by měl mít pro plánování a vyhodnocení naplňování osobních cílů pro každého uživatele služby určeného

zaměstnanec. Cíl spolupráce by měl být jasný, přesný, dosažitelný a v možnosti poskytovatele sociální služby.

Je důležité, aby klíčový pracovník porozuměl životní situaci uživatele služby a navázal s uživatelem kontakt. Uživatelé někdy nedovedou svůj cíl formulovat, zde je na pracovníkovi, aby jej navedl (www.kvalitavpraxi.cz). *„Nejde tady jen o to, naplánovat, jak bude vypadat sociální služba. Jde o to, aby dojednané cíle směřovaly k posílení sociálního začlenění člověka. Dobře nastavený systém individuálního plánování může pomoci předcházet vytváření závislosti lidí na sociální službě“* (Sociální práce, 3/2011, str.5).

PIŠTOROVÁ (2011) uvádí, že klienti azylových domů nevyčítí své požadavky, neumí je popsat, nevidí je, a nebo je ani vidět nechtějí. Klíčový pracovník potom musí klientovy potřeby poznat, popsat je a docílit toho, aby se s nimi klient sžil. Díky individuálnímu plánování si vytyčí naplnění těchto potřeb. Klientovi často pomůže, když dosáhne určité změny v životě. Proto je důležité, aby klíčoví pracovníci klienty stimulovali ke změně, byli jim nablízku a pomáhali jim zvyknout si na změnu. Při práci s matkami v azylových domech je velmi důležité získat klientovu důvěru. Matky se často za svou situaci stydí, neradí se svěřují se svými problémy a mají pocit, že se na ně ostatní dívají skrz prsty. Pro vytvoření individuálního plánování je ovšem důvěra mezi pracovníkem a klientem na prvním místě, tudíž se pracovník o vytvoření důvěry mezi nimi musí snažit. Klienti azylových domů se také často vyznačují tím, že žijí přítomností a na budoucnost tolik nemyslí. To se projevuje i při plánování jejich cílů. Svě cíle často mění, ruší. Klient může změnit cíl i proto, že zjistil, že je zapotřebí jeho aktivity. Je důležité, aby jej pracovník motivoval, podporoval při aktivitě a pomáhal při dosahování cílů, ale nedělal věci za něj. Je samozřejmé, že u někoho stačí pomoci s formulováním cíle, u jiného je potřeba klientovi pomoci a u dalšího je třeba s klientem úkon postupně nacvičovat.

S matkami a dětmi v azylových domech pracuje odborný tým, který ovšem musí být k výkonu své profese odborně způsobilý.

1.3 Odborný tým

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách okruh sociálních pracovníků, kteří pracují v sociálních službách, popisuje a zaměřuje se zejména na jejich odbornou způsobilost, která je jak k povolání sociálního pracovníka, tak pracovníka v sociálních službách potřebná. Pro výkon sociálního pracovníka je potřeba mít podle zákona (§ 109) vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oblasti zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost. Další možností je podle zákona absolvovat 200 hodin akreditovaných vzdělávacích kurzů a praxe v povolání sociálního pracovníka 5 let při dokončeném vysokoškolském vzdělání nebo 10 let při dokončeném středoškolském vzdělání v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998. Dále je sociální pracovník povinen dále se vzdělávat, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, absolvováním akreditovaných kurzů, specializačním vzděláváním zajišťovaným vysokými školami, odbornými stážemi v zařízeních sociálních služeb, účastí na školicích střediscích.

Pro výkon pracovníka v sociálních službách zákon (§ 116) stanovuje požadavky na střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kurzu. i u pracovníků v sociálních službách zákon ukládá povinnost další vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok, kterým si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje svoji kvalifikaci.

U sociálního pracovníka, a u pomáhajících profesí obecně, jsou důležité i povahové vlastnosti. GÉRINGOVÁ (2011) konstatuje, že při dotazu, jaký by měl pomáhající pracovník být, studenti často jmenují následující vlastnosti - ochotný, vlídný, klidný a vyrovnaný, empatický a zapálený pro věc, měl by mít rád svou práci. Kvalitu procesu pomáhání ovlivňuje zejména vztah, který mezi sebou sociální pracovník a klient má. HRADECKÝ (2007) v časopisu Sociální práce uvádí další názory na to, jaký by sociální pracovník měl být. a to, že by měl být spravedlivý, odprostit se od jakékoli formy diskriminace a i přes to, že klient může být zanedbaný a sešlý, musí se k němu chovat důstojně. Dále by měl hájit práva svých klientů, uplatňovat týmovost a být loajální ke spolupracovníkům. V neposlední řadě mít také dobrou odbornou úroveň svých znalostí. (Sociální práce, 1/2007)

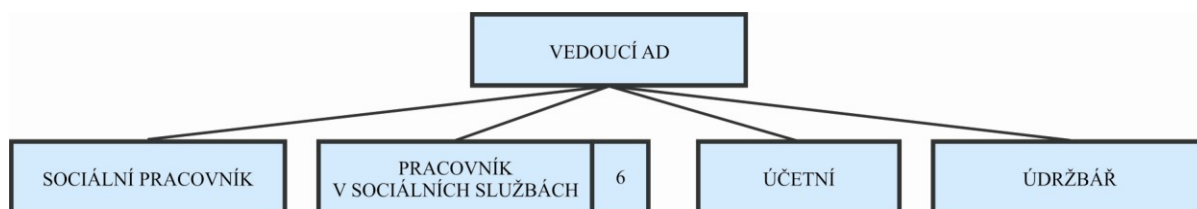
KOPŘIVA (2006) poznamenává, že vztah ke klientovi je podstatnou složkou jeho práce, i když se tyto dovednosti ve škole člověk nenaučí. Pomáhající pracovník se často setká s klienty, kteří od něj potřebují cítit přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že je pomáhající

pracovník neodsuzuje. Ovšem jak uvádí ÚLEHLA (2005), ne každý pracovník může pracovat s kterýmkoli klientem. Sociální pracovníci se musí řídit etickým kodexem sociálních pracovníků, který je pro ně vytvořený. Pracovníkovi by mělo být u jednání dobře, má na to nejen právo, ale je to i jeho povinnost. Samozřejmě se pracovník nemůže ubránit prožívání situace. Měl by ho ale správně využít ve společné práci s klientem.

Otázkou etiky v sociální práci se zabývá také NEČASOVÁ (2008), která poukazuje na to, že etické otázky pomáhají sociálním pracovníkům rozhodnout se v případě, který není lehké morálně a eticky rozhodnout. V pomáhajících profesích je také důležité umět si udržet odstup a vytvořit si hranici mezi sebou - pomáhajícím pracovníkem - a klientem. KOPŘIVA (2006) uvádí, že by sociální pracovník neměl brát klientovy problémy za své, naopak by se ale neměl bránit ani netečností.

Organizační strukturu BĚLOHLÁVEK (1996, s.91) popisuje sociální strukturu jako „*mechanismus, který slouží ke koordinaci a řízení aktivit členů organizace.*“ Organizační struktura slouží k efektivní činnosti organizace a využití zdrojů, ke sledování aktivit organizace, přidělení zodpovědnosti jedincům a skupinám, přizpůsobení se změnám okolí a k sociálnímu uspokojení členů organizace. Organizační strukturu lze znázornit graficky. Bělohlávek rozlišuje typy organizačních struktur a to na štíhlou a širokou organizační strukturu. **Štíhlá** organizační struktura znamená, že mezi nadřízenými a podřízenými je více úrovní a každý nadřízený má jen malý počet podřízených, například armáda nebo velké státní organizace. Naopak **široká** organizační struktura má méně úrovní a nadřízený má pod sebou velký počet podřízených. Typickým příkladem široké organizační struktury je univerzita, děkan řídí několik kateder a jednotlivým katedrám jsou podřízeni pedagogové.

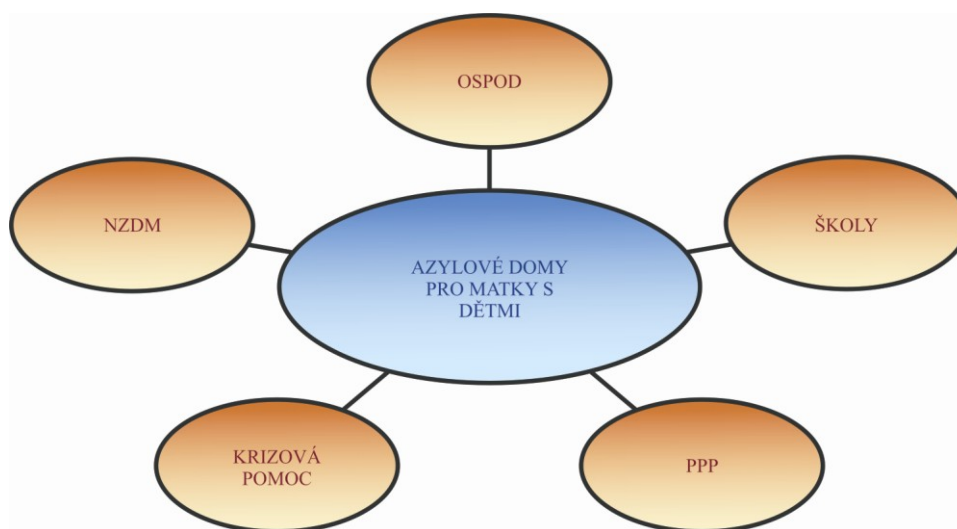
Pro přehled si uvedeme organizační strukturu Azylového domu pro matky s dětmi v Přerově.



Obrázek č.2: Organizační struktura AD v Přerově²

² Srov. organizační struktura AD v Přerově

Azylové domy pro matky s dětmi mohou využívat spolupráce s dalšími sociálními službami, jako například s **krizovou pomocí**, kterou se podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, rozumí terénní, ambulantní nebo přechodná pobytová služba, která se poskytuje osobám, jež jsou v situaci, která je ohrožuje na zdraví či životě. Služby mohou nabízet aktivní trávení volného času, základní i odborné poradenství. Krizová pomoc vede zejména k překonání krize. Dále azylové domy pro matky s dětmi využívají spolupráce s **orgánem sociálně právní ochrany dětí**, který se řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů, jež chrání zájem a blaho dítěte. OSPOD dohlíží na příznivý vývoj a řádnou výchovu, chrání jeho zájmy a působí tak, aby obnovoval narušené funkce rodiny. Dále může azylový dům pro matky s dětmi spolupracovat s **pedagogicko-psychologickou poradnou**, která se zaměřuje na klienty ve věku od 3 do 9 let. Poskytuje odbornou psychologickou a pedagogickou péči, konzultace dětem, rodičům, učitelům. Nabízí terapeutické vedení žáků, i rodinnou terapii. Pomáhá řešit problémy se záškoláctvím, šikanou, agresivitou, konflikty či dalšími problémy. Spolupráci navazují také se **školami**. Ať se jedná o mateřské školy, základní či střední školy.



Obrázek č. 3: Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi³

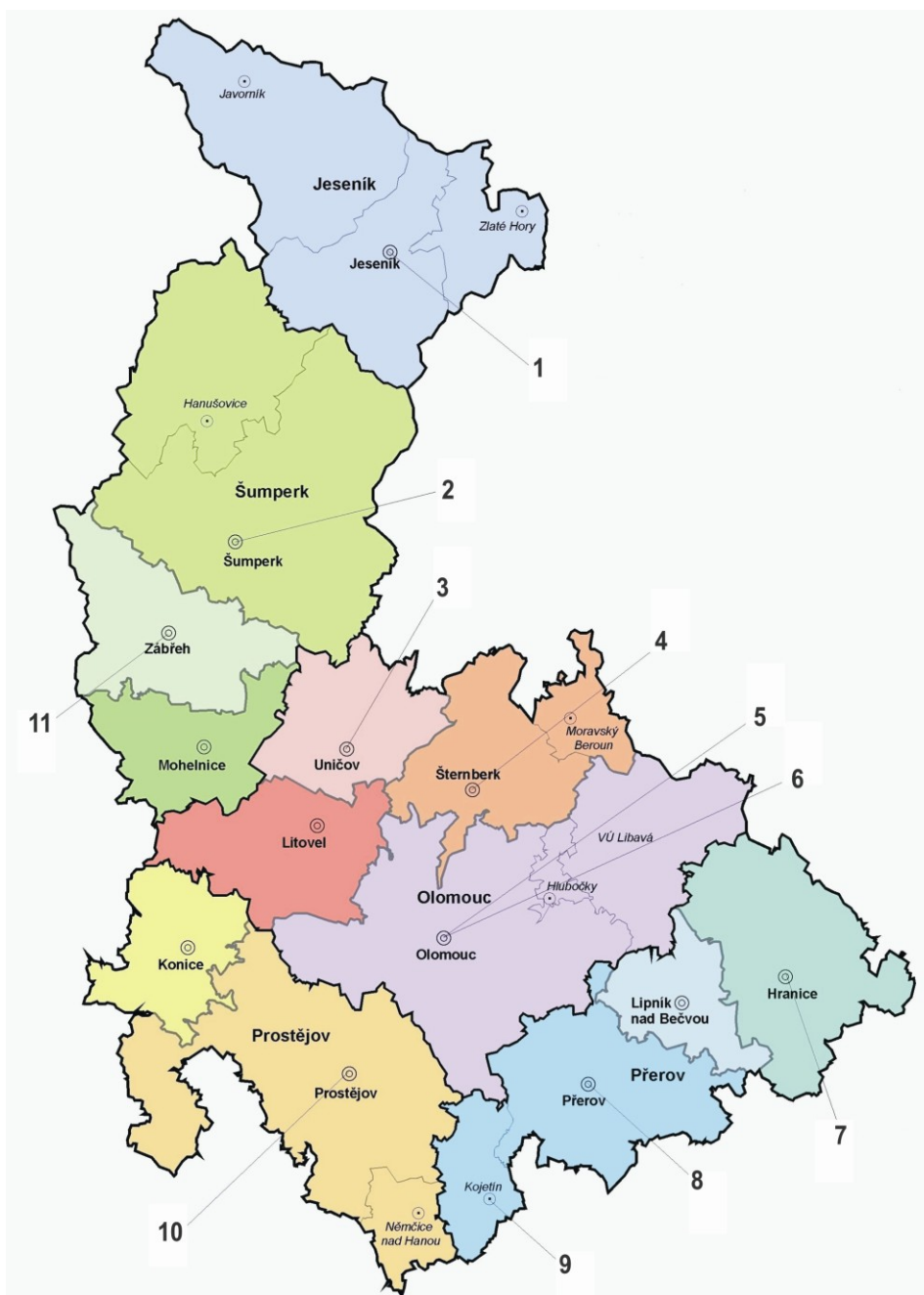
V Olomouckém kraji je celkem 11 azylových domů pro matky nebo rodiče s dětmi.

³ Vlastní

1.4 AD v Olomouckém kraji

Olomoucký kraj se rozprostírá ve střední části Moravy a částečně zasahuje i do její severní části. Sousedí s krajem Moravskoslezským, Zlínským, Jihomoravským a Pardubickým. Dělí se na pět okresů a to Jeseník, Olomouc, Prostějov, Přerov a Šumperk. Celkem je na území Olomouckého kraje 299 obcí. 30 z nich má přiznaný status města. Povrch kraje je různorodý. Na severu se tyčí Jeseníky s nejvyšší horou Praděd, naopak na jihu kraje se rozkládá rovinatá Haná. Největší řekou je Morava. K 30.9.2012 je počet obyvatel Olomouckého kraje vypočten na 637 688. Je zde 367 mateřských škol, 369 základních škol, 81 oborů odborného vzdělání na středních školách, 8 vyšších odborných škol a 1 konzervatoř. V Olomouci je také druhá nejstarší univerzita v České republice a to Univerzita Palackého v Olomouci. (www.czso.cz)

Podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, má kraj na svém území zjistit potřebu poskytování sociálních služeb. Měl by zajistit, aby byli lidé o poskytování služeb informováni. Kraj zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který zpracovává spolu s obcemi, poskytovateli sociálních služeb a uživateli.



Mapa č.1: Přehled azylových domů pro matky s dětmi v Olomouckém kraji⁴

1 Azylový dům pro matky s dětmi, **2** Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, **3** Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, **4** Bydlení pro matky - otce s dětmi v tísní, **5** Azylový dům FOD Olomouc, **6** Domov pro ženy a matky s dětmi, **7** Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice, **8** Azylový dům pro matky s dětmi, **9** Azylový dům pro matky s dětmi v tísní, **10** Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ADDAR, **11** Domov pro matky s dětmi.

⁴ Vlastní, podrobné údaje v příloze č.3

Azylový dům pro matky s dětmi v Jeseníku zřizuje i poskytuje Boétheia - Společenství křesťanské pomoci od roku 1994, která osamělým rodičům s dětmi a těhotným ženám od 18ti let nabízí 7 pokojů.

Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni v Šumperku zřizuje město Šumperk a poskytuje obecně prospěšná společnost PONTIS Šumperk od roku 1999. Služby jsou určeny pro osamělé rodiče, případně zákonné zástupce s maximálním počtem 4 dětí a těhotným ženám od 18ti let. K dispozici je 14 bytových jednotek.

Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni v Uničově zřizuje město Uničov a služby poskytuje centrum sociálních služeb od roku 2008. Služby jsou určeny pro matky, popřípadě otce s maximálně 3 dětmi a těhotným ženám od 18ti let a nabízí 2 byty.

Bydlení pro matky - otce s dětmi v tísni v Dalově zřizuje město Šternberk a služby poskytují sociální služby města Šternberka od roku 2010. Služby jsou určeny pro matky - otce s maximálně 3 dětmi a k dispozici mají 9 bytů.

Dva azylové domy jsou v Olomouci jeden s názvem Azylový dům FOD Olomouc, který zřizuje i poskytuje Fond ohrožených dětí od roku 2001. Služby jsou poskytovány pro ženy v nepříznivé situaci, ženám od 18ti let s maximálně 5 dětmi, těhotným ženám starších 18ti let a zletilým dívkám z dětského domova a pěstounské péče a nabízí 10 pokojů. Druhým domovem je Domov pro ženy a matky s dětmi zřizované a poskytované městem Olomoucí od roku 2000. Služby jsou nabízeny matkám s nezletilými dětmi a těhotným ženám od 18ti let, k dispozici je 13 pokojů.

Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice zřizuje a poskytuje Křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Hranice od roku 2008. Služby jsou určeny rodičům s nezletilými dětmi a těhotným ženám od 18ti let s kapacitou 10ti pokojů.

V Přerově je Azylový dům pro matky s dětmi v tísni zřizován a poskytován Armádou spásy. Vznikl roku 2009 s 26 pokoji.

V Kojetíně je Azylový dům pro matky s dětmi v tísni zřizován a poskytován Charitou. Vznikl v roce 1999 s kapacitou 7 pokojů, je určen pro matky s maximálním počtem 3 dětí a dospělé těhotné ženy od 8. měsíce.

Předposlední Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ADDAR zřizuje město Prostějov, poskytován občanským sdružením sociální pomoci Prostějov, vznikl roku 2011. Je určen pro rodiče s dětmi s kapacitou zařízení 10 bytových jednotek.

Poslední Azylový dům v Olomouckém kraji s názvem Domov pro matky s dětmi zřizuje město Zábřeh od roku 1992 s kapacitou služby pro 11 rodičů a 22 dětí.

Azylové domy pro matky s dětmi spolupracují s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, aby byly co nejvíce minimalizovány projevy rizikového chování.

Shrnutí

Azylové domy pro matky s dětmi jsou důležitou součástí sociálních služeb v ČR. Jsou většinou určeny pro matky s dětmi, v některých azylových domech se počítá i s pobytem otců s dětmi. Azylové domy pro matky s dětmi upravuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Posláním azylových domů pro matky s dětmi je pomoci osamělým rodičům překlenout nepříznivou sociální situaci a pomoci začlenit je zpátky do společnosti. Cílem je poskytnout osamělým rodičům ubytování na nezbytně dlouhou dobu, vést je k samostatnosti při řešení svých záležitostí, podporovat rozvoj jejich schopností a dovedností.

2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI a MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) upravuje zákon č.108/2006Sb., o sociálních službách. NZDM patří do sociálních služeb a dále do služeb sociální prevence, které zákon podle §53 definuje jako „*služby, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.*“ Cílem těchto služeb je pomoci překonat nepříznivé sociální situace osob a současně společnost ochránit před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. BEDNÁŘOVÁ (2000) definuje sociální prevenci jako aktivity, které ovlivňují proces socializace a sociální integrace. Socializace a sociální integrace se zaměřují na změny nepříznivých podmínek, které vedou ke vzniku a šíření poruch sociálních procesů. Ty jsou pak příčinou negativních jevů jedincova života.

NZDM začala vznikat v roce 1995, kdy sociální asistenti, zvyklí pracovat pouze na ulici pocítovali potřebu mít k dispozici zastřešené místo mimo budovu úřadu. NZDM poskytuje služby anonymně, každému dítěti či mladistvému. Klienti se nemusí registrovat a jen na nich, jak často zařízení navštíví (Bednářová, Pelech 2000).

Podle zákona č.108/2006Sb., o sociálních službách §62 jsou služby NZDM poskytovány ambulantně, popř. terénně. Ambulantně znamená, že klient do zařízení dochází, je doprovázen nebo dopravován. Terénně pak znamená, že je služba klientovi poskytována v jeho přirozeném prostředí. Služby NZDM jsou poskytovány klientům od 6 - 26 let. Služba může být klientům poskytnuta anonymně. Zákon dále uvádí, že služba podle odstavce 1 obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

NZDM mohou mít charakter stacionární či mobilní. Mobilní nízkoprahová centra jsou například v maríngotce či odstaveném autobusu, které lze podle potřeby přemístit do potřebných míst (Bednářová, 2000).

Cílem NZDM je zejména zvýšit klientovy sociální schopnosti a dovednosti, podporovat klienta při zvládnutí obtížných životních událostí, snížit rizikové chování a dosavadní životní způsob, zlepšit kvalitu klientova života, podpořit začlenění klienta do

společnosti a předcházet nebo alespoň snížit rizika spojené se zdravím a dosavadním způsobem života (www.streetwork.cz).

Cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež tvoří děti a mládež od 6 do 26 let.

2.1 Cílová skupina

Zde bych ráda stručně popsala vývojová období dítěte, jelikož je nutné, aby pomáhající pracovníci daná období znali, aby s touto skupinou mohli efektivně pracovat.

Vývojová období rozdělím podle LANGMEIERA a KREJČÍŘOVÉ (2006).

Prenatální období je období mezi početím a narozením dítěte. Autoři období dělí do tří skupin a to oplodnění a vytvoření zárodku, embrionální období, v kterém se vytváří základy všech důležitých orgánů a období fetální, kdy jsou orgány již vytvořeny.

Novorozenecké období začíná po porodu a trvá přibližně jeden měsíc, dítě je odděleno od matky a již po narození u něj „*roste schopnost ovládat prostředí a zapojit se do sociální interakce,*“ což popírá fakt, že dítě je v tomto období pasivní, jak se uvádělo v minulosti.

Kojenecké období od jednoho měsíce do jednoho roku věku dítěte. Dítě se osamostatňuje, na konci jednoho roku nebo začátkem roku druhého se dítě naučí chodit, zvládne uchopit předměty a je připraveno na komunikaci řečí.

Batoletí období trvá od jednoho do tří let věku dítěte. Z dítěte se stává osobnost, v tomto období se již odlišuje od jiných živočichů, jelikož dokáže vzpřímeně stát a chodit a rozvíjí se u něj řeč. Jak autoři uvádí „*nikdy patrně není dítě tak roztomilé, ale zároveň vzdorovité a náročné na čas a trpělivost rodičů*“ (s. 72).

Předškolní věk někdo považuje již od narození či početí do doby, než dítě vstoupí do školy. V užším pojetí je ale předškolním věkem myšleno dítě od 3 do 6 až 7 let. Dítě už nebývá pouze s rodinou, ale začíná se začleňovat i mezi své vrstevníky např. v mateřské škole. Rodina je pro něj ale stále nejvýznamnější socializační činitel.

VÁGNEROVÁ (2004) dělí **školní věk** na raný (od 6-7 do 8-9), střední (od 8-9 do 11-12) a starší (2.st. ZŠ, do 15let). Dítěti začne nová životní etapa. Ve škole dítě prožije zbytek svého dětství. Škola navíc změní zásadním způsobem sebehodnocení. „*Doba nástupu do školy nebyla stanovena náhodně. Ve věku od 6-7 dochází k výrazným vývojovým změnám. Většina z nich je pro úspěšné zvládnutí školních požadavků důležitá*“ (s. 236-237). LANGMEIER a KREJČÍŘOVÁ také poukazují na důležitost dobrého zařazení dítěte do kolektivu, která je velmi důležitá pro harmonický vývoj.

Období dospívání, přibližně od 10 do 20 let, je zejména obdobím hledání identity. VÁGNEROVÁ (2000) rozlišuje období dospívání na dvě fáze a to raná adolescence, kdy je dospívající mezi 11.-15. rokem, kdy se dospívajícímu mění nejen tělesná schránka, ale i způsob myšlení. Důležitým mezníkem v raném dospívání je ukončení povinné školní docházky a přemýšlení o svém budoucím povolání. „*Po dosažení určité vývojové úrovně je žádoucí větší svoboda v rozhodování o sobě samém.*“ V další fázi, fázi pozdní adolescence se nachází dospívající mezi 15. až 20. rokem věku. V této fázi je již dospívající pohlavně dozrálý, dochází k prvnímu pohlavnímu styku. Další charakteristikou této fáze je ukončení přípravy na budoucí povolání a potřeba být ekonomicky nezávislý. Potřeba být ekonomicky nezávislý se může posunout, pokud se adolescent rozhodne v dalším studiu na vysoké nebo jiné škole. Důležitým mezníkem je dosažení plnoletosti v 18 letech.

Česká asociace streetwork definuje cílovou skupinu NZDM jako děti od věku od 6 do 26 let, kteří zažívají nepříznivou sociální situaci, žijí v konkrétní lokalitě a vztahují se k nim mimo jiné i charakteristiky jako např. že nemohou nebo se nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost neproduktivního trávení volného času, dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí, nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb. (www.streetwork.cz)

ANTALOVÁ a RUSNÁK (2011) se zabývají označením této skupiny. Polemizují nad názvy děti na ulici, neorganizované děti a mládež a sídlišťová mládež. Podle Levické (2008), kterou tito autoři citují má neorganizovaná mládež následující společné znaky, a to nezájem o školu, negativní vztah k trvalé práci, vytváření pouličních gangů, životný styl spojený s netolerancí či rasizmem, odmítání akceptace rodičů a učitelů, kontakty s osobami, které páchají trestnou činností, experimentování v různých oblastech, závislosti, adrenalin. BEDNÁŘOVÁ(2000) dále uvádí, že této skupině dětí a mladistvých jsou přiřazovány přívlaskty jako riziková, problémová, ohrožená, sociálně znevýhodněná či predelikventní. Jsou to potenciální oběti trestných činů a patologického chování.

Často se používají označení děti ulice a děti na ulici, které se od sebe liší. **Děti ulice** jsou děti, které sice své rodiče mají, ale sami se rozhodly, že od rodičů odejdou a budou se o sebe starat samy, ať už kvůli finančním problémům rodičů, týráním ze strany rodičů apod.

V druhém případě to mohou být osiřelé děti, o které se nemá kdo postarat, což bývá problém zejména u rozvojových států. **Děti na ulici** jsou děti, které tráví noc u svých rodičů, ale přes den se toulají po ulici, aby se vyhly školským a jiným povinnostem. Jak Antalová a Rusnák uvádějí, je těžké poznat, zda jde o dítě na ulici či dítě ulice. Nejdůležitější je, za co se dítě samo považuje (Antalová, Rusnák, 2011).

Stejně jako u azylových domů pro matky s dětmi se pracovníci v NZDM musí řídit standardy kvality sociálních služeb.

2.2 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM

Standardy kvality sociálních služeb, které jsou určeny NZDM, vydala Česká asociace streetwork, aby pomohla jednotlivým zařízením posoudit kvalitu služeb a zjistit úroveň kvality nízkoprahové služby. Česká asociace streetwork doplnila standardy, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí o ukazatele kvality. Obecně standardy kvality přiblížila kapitola 1.3, která standardy vyjmenovala ve všech třech částech a popsala, k čemu slouží. Text, který následuje je zpracován z metodiky, kterou vydala Česká asociace streetwork.

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb udává, že NZDM musí mít jasně stanovenou cílovou skupinu, cíle zařízení a vysvětleny principy nízkoprahovosti. Měly by existovat písemné metodické materiály, ve kterých jsou popsány poskytované služby a všichni pracovníci s nimi musí být seznámeni. Jednání a oslovování personálu vzhledem k uživatelům odpovídá jak věku, tak vzájemným vztahům. Zařízení se také věnuje problematice stigmatizace uživatelů služby.

Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů sociálních služeb určuje, že jsou pracovníci NZDM seznámeni se závaznými normami, které se týkají oblasti lidských práv a zařízení má definováno, v kterých oblastech by mohlo dojít k jejich porušování. Uživatelé jsou se svými právy seznámeni. V zařízení též existuje písemná podoba pravidel chování a pravidla, jak při porušování práv postupovat.

Standard č.3 Jednání se zájemcem o službu udává, že zařízení má vypracovanou metodiku, která obsahuje definování charakteru služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní dobu, apod., kterou musí pracovníci zařízení znát a předat tyto informace zájemci o službu. Dále pracovník zjišťuje, co zájemce od služby očekává a uzavírá s ním písemnou nebo ústní dohodu o poskytování služby. Zařízení má určenou kapacitu služby a vymezeno, pro koho služba není.

Standard č.4 Dohoda o poskytování služby stanovuje, že zařízení má určena pravidla, za kterých se dohoda uzavírá, kdo smí dohody uzavírat a je vypracován systém evidence dohod. Zařízení má též stanoveny sankce za porušení podmínek uživatelem. Pracovníci tyto podmínky znají, vědí, kdy mají právo ukončit uživateli službu a znají nabídku navázaných služeb.

Standard č. 5 Plánování a průběh poskytování služeb vychází z potřeb uživatelů, pracovníci uživatelské potřeby znají, společně plánují průběh služby k naplnění požadovaných cílů. Zařízení má pro plánování služby písemná pravidla, kterých se pracovníci drží, je stanoveno, kdo u kterého uživatele zodpovídá za průběh naplňování cílů. Jsou stanovena pravidla pro hodnocení dosahování cílů.

Standard č. 6 Osobní údaje vyžaduje, aby mělo zařízení vypracován seznam osobních údajů uživatelů, pracovníci byli písemně svázáni mlčenlivostí, bylo stanoveno, kdo má k údajům přístup a zaměstnanci věděli, k čemu údaje slouží. NZDM dovoluje i anonymní kontakty, které zařízení také eviduje.

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb dovolují, aby si uživatelé mohli na službu stěžovat, spolu s pracovníky jsou seznámeni s podáváním a vyřizováním stížností. Je stanovena lhůta 30 dní pro vyřízení stížnosti. Je zde také možnost stížnost podat anonymně.

Standard č. 8 Návaznost na další zdroje stanovuje, aby pracovníci NZDM znali a byli schopni uživateli doporučit vhodné návazné služby v rámci regionu. Jsou též schopni uživateli zajistit kontakt či doprovod.

Další část zajišťuje personální standardy, které začínají standardem č. 9 Personální zajištění služeb v NZDM určuje počet pracovních míst, kvalifikaci pracovníků, velikost a druh cílové skupiny a kapacitu zařízení. Odborný vedoucí pracovník musí mít VŠ nebo VOŠ vzdělání zaměřené na sociální práci, pedagogiku, psychologii a další pomáhající profese a min. 2 roky praxe. Další odborní pracovníci mají min. 21 let, alespoň SŠ vzdělání a zkušenosti v oblasti sociální, pedagogické či zdravotní práce. Dobrovolníci musí splňovat podmínku nejméně 18let věku, jsou vedeni odpovědnou osobou, mají vymezeny své kompetence a řídí se vnitřními pravidly zařízení. Zařízení musí mít vypracován postup, jak vybírat a přijímat nového pracovníka a zaškolení nových pracovních sil.

Standard č. 10 Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb zajišťuje pracovníkům kvalitní podmínky pro práci. Organizační struktura je v písemné podobě a každý ze

zaměstnanců ví, jaké jsou jeho kompetence, zná právní předpisy týkající se poskytování služby (www.streetwork.cz). Provozní standardy jsou popsány v příloze č.6.

Individuálnímu plánování se věnuje FROULÍKOVÁ a ČERNÁ (2011), které popisují dva základní názorové proudy v oblasti jednání se zájemcem o službu. Jedná se o zkrácené a prodloužené období jednání. Ve **zkráceném jednání** je klient seznámen se všemi pravidly a podmínkami týkající se poskytované služby. s pracovníkem uzavře klient dohodu, kde společně zformulují cíle, které chce klient naplnit. Negativem v tomto případě je, že když se děti a mládeže zeptáme, co je jejich cílem, proč chtějí do zařízení chodit, odpoví nám, že si chtějí hrát, být s kamarády apod., což se neslučuje s cílem sociální služby. Dohodou by mělo být sloučení názorů a požadavků klienta a pracovníka. Lze přikročit na tzv. adaptační cíl služby, kterým se rozumí zharmonizování klienta se službou. Cílem je pobyt, který splňuje tyto body - „*chci do zařízení chodit, chci využívat prostor a vybavení zařízení, souhlasím s tím, že budu dodržovat pravidla zařízení*“, aj.(s.181). Zájemce tedy stvrdil, že povinností rozumí a bere je na vědomí, takže může službu využívat a podle svého rozhodnutí se zapojovat do aktivit. Individuální plánování ve zkráceném jednání může taky nastat v případě, že se dítě či mladistvý přijde na něco zeptat, přijde si pro radu a pracovník mu poskytne informace, které dítě či klient požadoval. Tím pádem už další služby nepotřebuje. **Prodloužené období** jednání umožňuje uzavřít dohodu o poskytnutí sociální služby až po určitém počtu návštěv. U tohoto případu může pracovník s klientem v průběhu adaptačního období vytvořit vztah důvěry, který je pro individuální plánování velmi důležitý. Naopak nevýhodu můžeme vidět v tom, že klient v adaptačním období není vázán pravidly a povinnostmi zařízení.

Plánování dlouhodobé zakázky využíváme v delším časovém období a to do 6 měsíců od zadání cíle. Plánovat můžeme jak v kontaktní místnosti NZDM, tak přímo v klubu. Klient přijde za pracovníkem s žádostí, potřebou, přáním, poté spolu s pracovníkem sestaví individuální plán, který mu pomůže vyřešit jeho situaci. Společně se také domluví na realizaci cílů. V individuálním plánu je zaznamenáno i ukončení realizace plánu, pracovník tedy klienta motivuje a doptává se ho, zda naplňuje kroky k uskutečnění cíle. Pracovník po ukončení a přezkoumání plánu zjistí, zda má klient ještě další zakázku. Jestli klient další zakázku nemá, je individuální plán uzavřen (Froulíková, Černá, 2011).

Individuální plán může mít písemnou nebo ústní podobu. Plán má kritéria, která musí být stanovena. Kritérii je jméno klíčového pracovníka, který je za průběh služby odpovědný,

cíl, ke kterému má daná služba směřovat, kritéria, podle kterých poznáme, zda bylo dosaženo zadaného cíle, prostředky, které k naplnění cíle povedou a v neposlední řadě také termín vyhodnocení dohody. Poskytovatel služby může doložit, dle svých záznamů a zápisů, že plánování a naplňování cílů probíhá (streetwork.cz).

Individuální plánování a další pracovní činnosti realizuje odborný tým NZDM.

2.3 Odborný tým

V NZDM pracuje celá řada odborníků, jedná se o sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách, ale i o terénního sociálního pracovníka, sociálního pedagoga, etopeda či psychologa.

Sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách popsala podkapitola 1.3. Nyní se zaměříme na další profese, které se v NZDM mohou dále objevit.

Terénní sociální pracovník musí naplňovat podmínky bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a způsobilosti k právním úkonům, dále kvalifikační podmínky pro práci pracovníka v sociálních službách definovány v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v §116, odstavci b) a c). Terénní sociální pracovník vyhledává potenciální uživatele v jejich přirozeném prostředí. Setkání tím pádem neprobíhají v nízkoprahovém zařízení, ale v místě pohybu uživatelů, kteří z nejrůznějších důvodů nechtějí zařízení navštívit. Terénní sociální pracovník nejprve provádí depistáž, kdy aktivně vyhledává potenciální uživatele a to podle zaměření sociální služby, ve které pracuje. Poskytuje uživatelům jak základní, tak i odborné sociální poradenství. Dále se podílí na nepřímých aktivitách ve prospěch uživatelů, např. spolupracuje s organizacemi pracující s danou cílovou skupinou, mapuje situaci v daném prostředí, metodicky vede terénní pracovníky (MPSV, Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce). Do role sociálního pracovníka se promítají jeho postoje, zkušenosti, motivace. Žádný pracovník není stejný. Musí ale existovat jasně vymezená role terénního sociálního pracovníka, která bude společná všem. Tato role má určitý status, který zvyšuje pracovní možnosti a zvyšuje jeho pozici při práci s uživatelem. Na status role terénního sociálního pracovníka by mělo být nahlíženo shodně (Kalousek, 2008-2011).

Dalším povoláním, které je v týmu pracovníků v NZDM potřebné, je **sociální pedagog**. Předmětem sociální pedagogiky je podle KRAUSE (2008) každodenní život jedince, to jak člověk zvládá životní situace. Orientuje se na pomoc člověku, kterému pomáhá řešit jeho aktuální životní situaci. Sociální pedagog by měl umět naslouchat, být důvěryhodný, empatický, motivovat klienty. BAKEŠOVÁ (2005, s.32) dodává, že „sociální

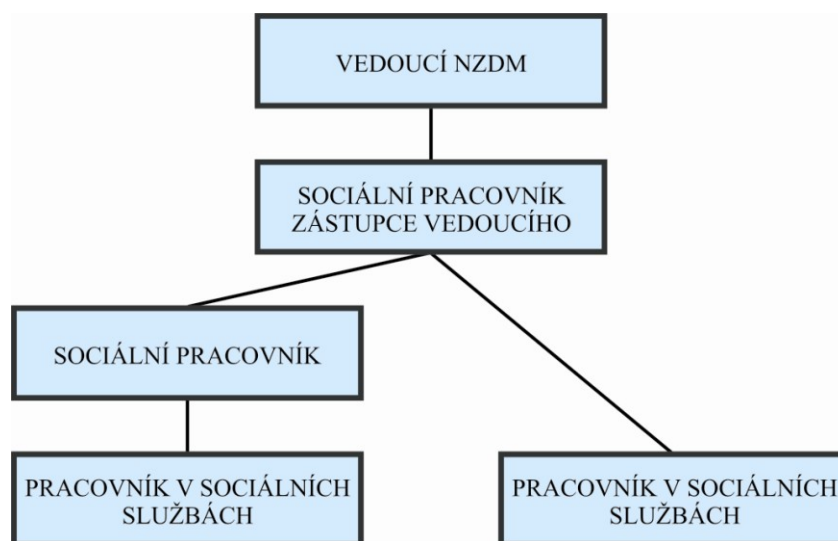
pedagog by měl hledat optimální formy výchovného působení na člověka, kterými by mohl co nejlépe kompenzovat deficity v integraci dané osobnosti a stabilizovat ji.“

Další výhodné povolání do NZDM je **etoped**, který se zabývá speciální pedagogikou osob s poruchami chování. Etopedii můžeme chápat jako výchovu směřující k nápravě chování (Vojtová, 2004). Etoped pracuje s dětmi a mládeží, které mají poruchy chování, emocí, hodnotových orientací či sociálních vztahů. Obecně lze konstatovat, že se etoped zabývá osobami ohroženými sociální exkluzí (Krejčířová, Hutyrková, 2006).

Mezi další přínosné povolání do týmu pracovníků v NZDM patří bezpochyby **psycholog**. Psycholog nabízí uživatelům zejména poradenství. Poradenství patří mezi nezákladnější služby v přímé práci s klienty. Kvalitní poradenství vyžaduje specifické dovednosti psychologa. Je nutná znalost a přístup k uživateli, komunikativnost, poradenské techniky. Psycholog musí znát nejen psychologii, ale i etiku, orientovat se v sociálních zařízeních a znát cílovou skupinu, s kterou pracuje. Odborné poradenství nabízí přímou pomoc uživatelům při řešení individuálních problémů (Mužiková, 2007).

Psycholog poskytuje také psychologického poradenství a psychoterapii, jejichž specifickými formami je např. partnerské poradenství, rodinná terapie, kritické situace v partnerských vztazích, další mezilidské vztahy nebo i krizová intervence, což je okamžitá pomoc člověku v akutní krizi (Novosad, 2009).

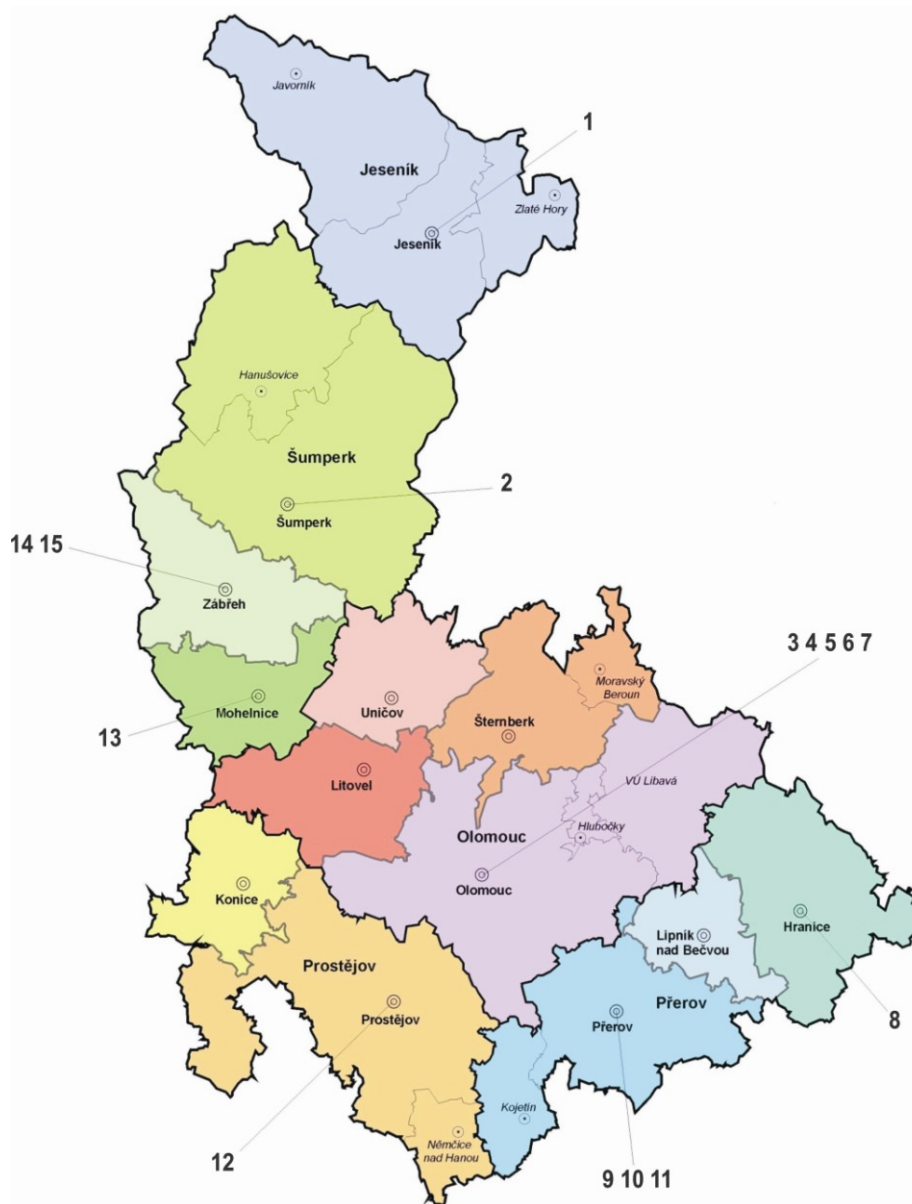
Pro přehled je zde uvedena **organizační struktura** Sboru a komunitního centra v Přerově.



⁵ Sorv. organizační struktura NZDM v Přerově

2.4 NZDM v Olomouckém kraji

Ke dni 30.3.2013 je v Olomouckém kraji zaregistrovaných celkem 15 NZDM. Na mapě č.2 vidíme rozmístění jednotlivých zařízení.



Mapa č.2: Přehled NZDM v Olomouckém kraji ⁶

1 NZDM 4.lístek, 2 Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot, 3 Komunitní centrum, 4 Klub Zóna, 5 NZDM KudyKam, 6 Společenství Romů na Moravě, Romano jekhetanben pre Morava, 7 NZDM Miriklo, 8 NZDM Fenix, 9 Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum, 10 Nízkoprahový klub METRO, 11 Romské komunitní centrum Lačo jilo – Dobré srdce, 12 NZDM Prostějov, 13 NZDM NITKA, 14 NZDM NITKA, 15 Dětský svět Zábřeh

⁶ Vlastní, podrobné údaje v příloze č. 4

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 4. lístek v Jeseníku zřizuje a poskytuje občanské sdružení Darmoděj od roku 2006. Služba je určena pro děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, etnické menšiny, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osobám vedoucí rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.

Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot v Šumperku zřizuje a služby poskytuje obecně prospěšná společnost PONTIS Šumperk od roku 2003. Služba je určena dětem a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Komunitní centrum v Olomouci zřizuje a poskytuje Charita Olomouc od roku 2007. Služba je určena dětem a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy, osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách a etnickým menšinám.

Klub Zóna v Olomouci zřizuje a poskytuje občanské sdružení Pro Vás od roku 2001. Služby jsou určeny dětem a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

NZDM KudyKam v Olomouci zřizuje a poskytuje občanské sdružení Podané ruce od roku 1994. Služby jsou určeny pro děti a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy a etnické menšiny.

Společenství romů na Moravě, Romano jekhetaniben pre Morava zřizuje a poskytuje stejnojmenné občanské sdružení od roku 1996. Cílovou skupinou pro zařízení jsou děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby s kombinovaným postižením, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, rodiny s dětmi a etnické menšiny.

NZDM Miriklo v Olomouci zřizuje a služby poskytuje Statutární město. Služba je registrovaná od roku 2009. Je určena dětem od 6 do 18 let žijícím v sociálně vyloučených komunitách.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fenix v Hranicích zřizuje a služby poskytuje Charita Hranice do roku 2007. Služby jsou určeny dětem a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Sbor a komunitní centrum v Přerově zřizuje a poskytuje Armáda spásy ČR od roku 2003. Cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby vedoucí rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy.

Romské komunitní centrum Lačo jilo - Dobré srdce zřizuje a služby poskytuje Oblastní charita Přerov od roku 2002. Služby jsou určeny pro děti a mládež od 6 do 18 let

ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a etnické menšiny.

Dětský svět Zábřeh zřizuje a poskytuje občanské sdružení Dětský svět Zábřeh od roku 2002. Cílovou skupinou tohoto zařízení jsou děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby bez přístřeší, osoby v krizi, rodiny s dětmi a etnické menšiny.

Nízkoprahový klub METRO v Přerově zřizuje a poskytuje občanské sdružení KAPPA - HELP od roku 2008. Služby jsou určeny dětem a mládeži od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy, osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách a etnickým menšinám.

NZDM Prostějov zřizuje a poskytuje občanské sdružení Podané ruce od roku 2008. Cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy.

NZDM Nitka zřizuje a služby poskytuje občanské sdružení Podané ruce a to v Mohelnici a Zábřehu. Obě zařízení byly občanským sdružením obdoveny v roce 2013. Cílovou skupinou těchto zařízení jsou děti a mládež od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách a pachatelé trestné činnosti.

Shrnutí

V druhé kapitole jsme se zabývali vymezením nízkoprahových zařízení, standardy kvality sociálních služeb přímo v tomto typu zařízení, individuálním plánováním, jako důležitým bodem práce s uživatelem, odborným týmem, který s dětmi a mládeží v NZDM pracuje a v neposlední řadě jsme zmapovali NZDM v Olomouckém kraji.

3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření proběhlo ve 3 městech Olomouckého kraje. Byla vybrána 3 města Olomouckého kraje a to Přerov, Šumperk a Zábřeh.

Přerov leží na řece Bečvě, v jižní části Olomouckého kraje na rozloze 5844,2 ha. K 31.12.2011 bylo v Přerově 45 438 obyvatel. V Přerově je celkem 15 mateřských a 11 základních škol (www.czso.cz).



Mapa č.3: Přerov



Mapa č.4: Šumperk

Zábřeh vznikl na levém břehu řeky Moravská Sázava o rozloze 3457,8 ha. K 31.12.2011 je v Zábřehu 13 990 obyvatel. V Zábřehu je celkem 5 mateřských a 5 základních škol (www.czso.cz).



Mapa č.5: Zábřeh

3.1 Cíle výzkumného šetření

Hlavním cílem bakalářské práce je seznámit se s postavením azylových domů pro matky s dětmi a nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v oblasti sociálních služeb a prostřednictvím výzkumného šetření poukázat na bariéry ve spolupráci jmenovaných zařízení v Olomouckém kraji.

Dílčí cíle byly stanoveny následující:

- Charakterizovat úskalí práce s uživateli daných služeb.
- Zjistit, jaké osobní cíle uživatelů nejčastěji sociální pracovníci zaznamenávají v individuálním plánování.
- Prozkoumat způsob, jakým spolu zařízení spolupracují.

3.2 Metodologie, organizace a cílové skupiny

Výzkumné šetření proběhlo prostřednictvím kvalitativního výzkumu, formou rozhovorů. Jak uvádí HENDL (2005), neexistuje obecně uznávaný způsob, který by kvalitativní výzkum vymezil. Mezi pozitiva kvalitativního výzkumu patří fakt, že můžeme získat podrobný popis a vhléd při zkoumání jevu a můžeme jej zkoumat v jeho přirozeném prostředí, funguje dobře na místní podmínky a situace a pomáhá při počáteční exploraci fenoménů. Hendl jmenuje také negativa, mezi která patří skutečnost, že získaná data se nemusí dát zobecnit na populaci a do jiného prostředí a výsledky mohou být snadněji ovlivnitelné výzkumníkem. CRESWELL (in Hendl, 2005, s.50) definuje kvalitativní výzkum jako „*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*“.

HENDL (2005) rozlišuje několik typů výzkumů, z nichž jsme si vybrali případovou studii. Případová studie je studium jednoho nebo několika málo případů, kde jde zejména o zachycení složitosti případu a popis vztahů v jejich celistvosti. Hendl hovoří o pěti typech případové studie. Jde o osobní případovou studii, studium komunity, studium sociálních skupin, studium organizací a institucí a zkoumání událostí, rolí a vztahů.

Pro účel mého výzkumného šetření jsme zvolili jako nejvhodnější typ případové studie organizací a institucí. ŠVARŤÍČEK, ŠEĎOVÁ a KOL. (2007) vymezují mnohopřípadou

studii, kde se šetření realizuje u více případů. Na konci se výsledky porovnají a vznikne závěrečná zpráva, která shrnuje závěry, ke kterým jsme došli u všech případů.

Jako metodu pro získávání dat jsem byl vybrán rozhovor nebo jak někteří autoři uvádí interview. GAVORA (2000) popisuje interview jako metodu, která dokáže proniknout hlouběji do zkoumaného problému a zachytí i postoje respondenta. Obsah interview tvoří otázky, které mohou být otevřené, uzavřené i poluzavřené, a odpovědi. CHRÁSKA (2007) definuje interview jako metodu, která spočívá v přímé verbální komunikaci mezi respondentem a výzkumníkem. Výhodou této metody je, že jsme bezprostředně u odpovědi a podle reakcí respondenta můžeme usměrňovat další průběh komunikace. HENDL (2005) uvádí výhody a nevýhody interview. Mezi výhody řadí užitečnost v případě, kdy není možné pozorovat, skutečnost, že lze zaznamenat i to, co bylo a možnost dovolení kontroly situace sběru dat. Do omezení udává nepřímou informaci, které jsou filtrované informantem, umělé podmínky, zkreslení z důvodu přítomnosti výzkumníka a fakt, že lidé neumí vyprávět. Při použití kvalitativního výzkumu je nutné použít přesný a adekvátní popis dat, které získáme různými metodami sběru dat. Data jsem zaznamenávala pomocí doslovné transkripce, která spočívá v tom, že mluvený projev se doslovně zaznamená písemnou formou. Je to časově náročná procedura, která je ale pro podrobné vyhodnocení podmínkou (Hendl, 2005).

Data, která jsem získala jsem analyzovala prostřednictvím otevřeného kódování. Jak vysvětluje HENDL (2005), otevřené kódování odkrývá v datech určitá témata, které mají vztah buď k přečtené literatuře, výzkumným otázkám nebo pojmům, který účastníci používají. Kódovat lze slovo po slovu, odstavce nebo celé texty a případy.

Organizace

Výzkumné šetření formou interview bylo uskutečněno ve 3 městech Olomouckého kraje, kde se nachází jak azylový dům pro matky s dětmi, tak i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Do výzkumného vzorku jsem si vybrala města Přerov, Šumperk a Zábřeh. Jedná se o následující zařízení:

- Azylový dům pro osamělé matky s dětmi, Armáda Spásy, Přerov
- Soubor a komunitní centrum, Armáda Spásy, Přerov
- Domov pro osamělé rodiče s dětmi, Šumperk, o.p.s.
- Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot, Šumperk, o.p.s.
- Dům pro rodiče s dětmi, Zábřeh, p.o.
- Dětský svět, Zábřeh, o.s.

Cílové skupiny

Cílovými skupinami byli sociální pracovníci vybraných azylových domů pro matky s dětmi a sociální pracovníci vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Interview obsahovalo 18 otázek. Otázky 1 - 4 se týkaly osoby sociálního pracovníka, otázky 5 - 8 charakterizují chod azylového domu, popřípadě nízkoprahového zařízení a otázky 9 - 18 mají přinést přehled o spolupráci azylových domů, popřípadě nízkoprahových zařízení s dalšími organizacemi.

3.3 Vlastní výukumné šetření

Vlastní výzkumné šetření se dělí na dvě části. V části A bylo uskutečněno interview se sociálními pracovníky azylových domů pro matky s dětmi a v části B se sociálními pracovníky NZDM.

Vlastní výzkum: A) sociální pracovníci azylových domů

První respondent (dále R1) je sociální pracovnice azylového domu pro osamělé matky s dětmi v Přerově. Druhý a třetí respondent (dále R2, R3) jsou sociální pracovnice domova pro osamělé rodiče s dětmi v Šumperku a čtvrtý respondent (dále R4) je sociální pracovnice domu pro rodiče s dětmi v Zábřehu.

	R1	R2	R3	R4
IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ				
Délka praxe	3 roky	1,5 roku	2 roky	3 roky
Vzdělání	Magisterské	Vyšší odborné	Bakalářské	Bakalářské
Pozitiva práce	Pozitivní zpětná vazba	Práce s lidmi	Pomáhání potřebným	Pestrost práce, pomoc člověku
Negativa práce	Maličkosti	Mnoho papírování	Setkání několika akutních problémů najednou	Časová i psychická náročnost.
Ochrana před syndromem vyhoření	Dobré rodinné zázemí a vztahy na pracovišti	Být splachovací, uvědomit si, že vše nevyřeším	Humor, nebrat práci domů	Asi nic, nebrat práci domů
PROBLEMATIKA AZYLOVÝCH DOMŮ PRO MATKY S DĚTMI				
Uživatelé	Matky s dětmi	Rodič s dětmi	Rodič s dětmi	Matky a otcové s dětmi
Důvody přijetí	Ztráta bydlení, rozpad vztahu, dluhy	Konflikt v rodině, konec nájemní smlouvy	Ztráta bydlení	Dluhy, rozpad partnerství, maximum dětí a minimum vzdělání

Individuální plánování	Šetření peněz, najít si bydlení	Hledání MŠ, ZŠ, ÚP, hledání bydlení posléze	Hledání bydlení, práce, dobré vztahy s okolím, zaplatit dluhy	Hledání bydlení a práce
Úskalí práce	Pendlování uživatelů mez AD	Pendlování uživatelů mez AD	Ztráta motivace něco změnit	Nebýt naivní
SPOLUPRÁCE S NZDM				
Spolupráce s NZDM	Ano	Vyjímečně	Vyjímečně	Ano
Obsah spolupráce	Navštěvování NZDM, společné akce	Společné řešení problémů	Méně častá	Navštěvování NZDM, společné řešení problémů,
Nabízení navštěvování NZDM	Ano	Pokud jsou děti cílovou skupinou NZDM, tak ano	Starším dětem ano	Ano
Kladné přijetí	Ano	Víceméně ano	Ano	Ano
Potřebnost spolupráce	Ano	Z hlediska naší cílové skupiny ne	Nevyužíváme časté spolupráce	Ano
Bariéry ve spolupráci	Ochrana práv uživatele	Věk uživatelů	Rozdílnost cílových skupin	Nemáme
SPOLUPRÁCE S DALŠIMI ORGANIZACEMI				
MŠ	Ano	Ano	Ano	Ne
ZŠ	Ano	Ano	Ano	Ano
PPP	Ne	Ano	Ano	Ne
OSPOD	Ano	Ano	Ano	
Další organizace	Další azylové domy	Charita, Armáda spásy, Fond ohrožených dětí	Další azylové domy, intervenční centra, PPP, ÚP	Fond ohrožených dětí, Charita Zábřeh

Tabulka č. 1: Interview se sociálními pracovníky AD⁷

Shrnutí tabulky

Všechny čtyři sociální pracovníci, se kterými bylo uskutečněno interview byly ženy. Délka praxe sociálních pracovníků se liší. Nejdéle doba, kdy sociální pracovníce vykonávala svoji pozici ve zkoumaném azylovém domě, byla 3 roky, nejkratší 1,5 roku. Pouze jedna sociální pracovníce má magisterské vzdělání. Dvě mají bakalářské a jedna vyšší odborné. Studijní obory sociálních pracovníků jsou ve všech případech obory sociální, liší se pouze zaměřením. Všechny sociální pracovníce tato práce baví. „*Naplňuje mě v tom, že je to pestrá práce. Není to jednotvárná činnost. Je skvělé vidět, že člověk někomu pomohl se odrazit ode dna a vrátit se zpět do společnosti*“ (Domov pro osamělé rodiče s dětmi, Šumperk). Další odpovídá: „*Je fajn, když vidím, jak se maminky posunou, najdou si byt a po nějaké době je potkám a daří se jim. Když mám pozitivní zpětnou vazbu*“ (Azylový dům pro osamělé matky

⁷ Vlastní

s dětmi v tísní, Přerov). Chvilé, kdy si pracovnice uvědomují, že jejich práce je náročná přichází podle jedné ve chvíli, „*když se sejde hodně akutních problémů, které se musí řešit. Ikdyž jsme tu dvě, je to náročné*“ (Dům pro osamělé rodiče s dětmi, Šumperk). Pro další je „*náročné skloubit rodinu a práci, protože je časově i psychicky náročná. A když vidím, jak se zneužívají dávky pomoci*“ (Domov pro matky s dětmi v tísní, Zábřeh). Tři ze čtyř sociálních pracovnic se chrání proti syndromu vyhoření. Ve dvou azylových domech ze tří je cílovou skupinou osamělý rodič s dětmi. Tedy jak matky, tak otcové. Pouze v Přerově jsou cílovou skupinou pouze matky s dětmi. Nejčastějším důvodem přijetí do azylových domů pro matky s dětmi je ztráta bydlení, rozpad partnerství, rodinných vztahů, dluhy a jak uvedla jedna sociální pracovnice v Zábřehu: „*také maximum dětí a minimum vzdělání*“. Dva ze tří azylových domů pro matky s dětmi úzce spolupracují s NZDM v jejich městě a to Azylový dům pro matky s dětmi v Přerově a Domov pro matky s dětmi v Zábřehu. Všechny azylové domy spolupracují s OSPOD. OSPOD chodí na místní šetření do azylového domu pokud je nad dítětem stanoven dohled, vyžádává si zprávy, řeší společně problémy se školou a další věci, kterými mohou azylovému domu pomoci. „*OSPOD má „větší páky“ pohnout s věcmi, mají větší pravomoce než my, takže mnoho věcí dokážou urychlit*“ (Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, Šumperk). Spolupráci azylové domy pro matky s dětmi navazují i s MŠ a ZŠ. „*Když maminka přijde z jiného okresu, pomáháme zajistit pro dítě mateřskou a základní školu. Jinak pokud z mateřské či základní školy zavolají, že něco není v pořádku, tak maminky upozorníme*“ (Azylový dům pro matky s dětmi, Přerov). Dále azylové domy pro matky s dětmi spolupracují s dalšími azylovými domy, často se opakuje pravidelná spolupráce s Charitou, Fondem ohrožených dětí, Armádou spásy.

Vlastní výzkum: B) sociální pracovníci NZDM

První respondent (dále R1) je sociální pracovnice Sboru a komunitního centra v Přerově. Druhý respondent (dále R2) je sociální pracovník nízkoprahového klubu pro děti a mládež Rachot v Šumperku a třetí respondent (dále R3) je sociální pracovnice Dětského světa v Zábřehu.

	R1	R2	R3
IDENTIFIKACE RESPONDENTŮ			
Délka praxe	4 roky	7 let, v zařízení 3 roky	První rok
Vzdělání	Bakalářské	Vyšší odborné	Bakalářské

Pozitiva práce	Když uživatelé rádi chodí	Vyřešení případu, mluvení o jejich soukromí	Práce s uživateli s motivací a cílem
Negativa práce	Časté stěhování dětí z AD	Konfliktní situace, nerespektování pravidel uživateli	Nevhodný způsob života uživatele, který považuje za správný
Ochrana před syndromem vyhoření	Supervize, školení, relax, dobré vztahy na pracovišti	Supervize v týmu, případové supervize, semináře, zavírání NZDM dřív	Zatím ne
PROBLEMATIKA NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI a MLÁDEŽ			
Uživatelé	Od 6 do 18 let	Od 12 do 26 let	Od 6 do 26 let
Důvody navštěvování	Nuda, PC, kamarádi	Nuda, trable se školou, vztahy, šikana	Místo bydliště, PC, pomoc s domácími úkoly, osobní problémy
Individuální plánování	Být v bezpečné sprostředí, na PC, kroužek vaření	Doučování, řešení trablí, kontakt se společenským prostředím, výlety, asistence při jednání s úřady	Najít si nové kamarády, bezpečné sprostředí, volnočasové aktivity
Úskalí práce	Nespolehlivost, časté stěhování	Nízkoprahovost, uživatelé s poruchou	Časté stěhování
SPOLUPRÁCE S AD PRO MATKY S DĚTMI			
Spolupráce s NZDM	Ano	Vyjímečně	Ano
Obsah spolupráce	Schůzky a řešení problémů	Rady	Navštěvování NZDM, domácí úkoly
Informovanost o možnosti navštěvování NZDM	Ano	Ano	Ano
Potřebnost spolupráce	Ano	Ani ne	Ano
Bariéry ve spolupráci	Ochrana osobních údajů uživatele	Rozdílnost cílových skupin	Nezájem rodičů
SPOLUPRÁCE S DALŠIMI ORGANIZACEMI			
MŠ	Ne	Ne	Ne
ZŠ	Ano	Ano	Ne
PPP	Ne	Ano	Ne
OSPOD	Ano	Ano	Ano
Další organizace	Městská policie, PČR	PČR, kontaktní centrum Krédo	Fond ohrožených dětí, domov dětí a mládeže, druhé NZDM

Tabulka č.2: Interview se sociálními pracovníky NZDM⁸

⁸ Vlastní

Shrnutí tabulky

V nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které jsem si vybrala, zastávají ve dvou případech pozici sociálního pracovníka ženy a to v Přerově a Zábřehu a v Šumperku je do této pozice obsazen muž. Délka doby praxe v těchto zařízeních se liší. Jde o dobu mezi čtyřmi až jedním rokem. Sociální pracovníce mají bakalářské vzdělání, sociální pracovník vyšší odborné. Všichni mají sociální obory s pouze odlišným zaměřením. Práce sociálních pracovníků naplňuje v podobných bodech. Sociálního pracovníka v Šumperku naplňuje, *„když se nám povede vyřešit individuální případ s klientem a uvede se do zdárného konce. Když jsou děti schopny mluvit o svém soukromí“*. Sociální pracovníci v Zábřehu: *„Práce mě baví a naplňuje, když můžu pracovat s klienty, kteří mají chuť do života, životní motivaci, nějaký cíl“*. Naopak všichni pracovníci uznávají, že toto povolání je náročné a přichází chvíle, kdy si náročnost uvědomují. *„... Naopak je těžké, když s dítětem pracujeme na osobním cíli, ale nemůžeme ho dokončit, protože se z azylového domu odstěhuje. Nebo když se na to sám vykašle“* (Sbor a komunitní centrum, Přerov). Pro sociálního pracovníka v Šumperku jsou: *„Náročné citlivé případy, které nelze řešit podle tabulek a je potřeba důvěra, aby se klient svěřil. Dále také konfliktní situace při nedodržování pravidel. Je to náročné a únavné, když nechtějí respektovat pravidla“*. Dva ze tří sociálních pracovníků se nějakým způsobem chrání proti syndromu vyhoření. Sociální pracovníce v Zábřehu uvádí: *„Od září jsem nastoupila do praxe a zatím jsem o žádné prevenci proti syndromu vyhoření neuvažovala. Co vím jistě je, že tato práce není na dlouho dobu, tedy aspoň pro mě ne“*. V Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Zábřehu a Přerově je cílová skupina od 6 let. V Přerově pouze do 18, v Zábřehu do 26. Jinou cílovou skupinu má Nízkoprahový klub Rachot v Šumperku a to od 12 do 26 let, kdy nejvíce klientů mají mezi 12 až 16 lety. Mezi nejčastější důvody navštěvování NZDM patří obrana před nudou, mít nějakou zábavu, být s kamarády, popřípadě mít přístup k PC a internetu. Dalšími důvody jsou problémy ve vztazích, potřeba podpory a pomoci. *„Nejde zobecnit věc, která by všechny spojovala. Nudí se, nechtějí se flákat venku. Nejdříve přichází trávení volného času a postupně sociální práce s nimi. Pomáháme jim se školou, se vztahy v rodině i partnerskými, pomáháme shánět brigádu. Řešili jsme tu i šikanu“* (Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot, Šumperk). Sbor a komunitní centrum v Přerově a Dětský svět v Zábřehu úzce spolupracuje s azylovými domy pro matky s dětmi. Všechna tři vybraná NZDM spolupracují nějakým způsobem s OSPOD, s kterým konzultují společné klienty. Jelikož je u všech třech NZDM cílová skupina dětí od nástupu do první třídy a v Šumperku až od 12 let, spolupráce s mateřskými školami není častá nebo není vůbec. Se základními

školy spolupracují NZDM v Šumperku a Přerově. V Šumperku spolupráce probíhá pravidelně. „*Základní a střední školy informujeme o naší činnosti, pořádáme 3 dny otevřených dveří pro školy s besedou. Pořádáme preventivní besedy na Šumpersku. V 5. a 9. třídách o prevenci drog a v 7 třídách na téma Multikulturalita. S PPP pracujeme na metodikách pro školy*“ (Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot, Šumperk). Dále NZDM spolupracují s policií ČR, se kterou pořádají besedy. Další spolupráci má každé NZDM individuální. V Šumperku jde o spolupráci s kontaktním centrem Krédo, v Zábřehu o spolupráci s Fondem ohrožených dětí, domem dětí a mládeže a NZDM Nitka.

3.4 Závěr výzkumného šetření

Nejprve sociální pracovníce v AD zaznamenávají v individuálním plánování osobní cíle jako hledání MŠ nebo ZŠ pro děti, zaregistrování se na úřadu práce a posléze ty dlouhodobější cíle jako je hledání bydlení, práce a zaplacení dluhů. Osobní cíle uživatelů NZDM, které sociální pracovníci nejčastěji zaznamenávají se také opakovaly. Patří do nich být s přáteli, být na PC, psaní domácích úkolů a doučování, ale také zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, jezdit na výlety, asistence při jednání s úřady. Úskalí práce s uživateli AD pro matky s dětmi je zejména problém při neustálém pendlování rodičů s dětmi z jednoho AD do druhého a ztráta motivace cokoli změnit, podle sociálních pracovníků není ani systém dávek motivující. V úskalí práce s uživateli NZDM sociální pracovníci zmiňují také právě časté stěhování rodičů s dětmi a následná ztráta kamarádů, nespolehlivost uživatelů, nebo právě nízkoprahovost jako taková, která uživateli umožňuje NZDM navštěvovat či nenavštěvovat kdykoli chce. Spolupráce AD s NZDM probíhá pravidelně v Přerově a Zábřehu, kde AD a NZDM sdílí jednu budovu nebo spolu sousedí. V Šumperku AD s NZDM spolupracuje pouze vyjimečně, zejména z důvodu odlišné cílové skupiny, kdy v NZDM je cílová skupina od dvanácti let, zatímco v AD jsou především mladší děti. O možnosti navštěvování NZDM vědí jak rodiče či zákonní zástupci dětí, tak děti samotné. Sociální pracovníci v obou typech zařízení jsou v pravidelném kontaktu, jak osobním, tak telefonickým či e-mailovým ve všech třech zkoumaných zařízeních. Řeší spolu krizové situace či případy, pořádají společné výlety a akce. Jako potřebnou shledávají spolupráci sociální pracovníce Přerova a Zábřehu, sociální pracovníce a pracovník v Šumperku z hlediska rozdílné cílové skupiny tolik ne. Bariéry v zájemné spolupráce jmenují všichni sociální pracovníci.

ZÁVĚR

Jak jsem zmínila v úvodu, téma mé bakalářské práce je mi blízké zejména proto, že se týká dětí, které mám velmi ráda a chtěla bych s nimi v budoucnu pracovat. Díky bakalářské práci jsem si rozšířila vědomosti jak z odborných knih, které jsem během psaní práce přečetla, tak i rozhovory se sociálními pracovníky.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo seznámit se s postavením azylových domů pro matky s dětmi a nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v oblasti sociálních služeb a prostřednictvím výzkumného šetření poukázat na bariéry ve spolupráci jmenovaných zařízení v Olomouckém kraji. Dílčími cíli dále bylo charakterizovat úskalí práce s uživateli daných služeb, zjistit, jaké osobní cíle uživatelů nejčastěji sociální pracovníci zaznamenávají v individuálním plánování a prozkoumat způsob, jakým spolu zařízení spolupracují.

Výzkumným šetřením byly cíle naplněny. Prostřednictvím interview se sociálními pracovníky vybraných zařízení v Olomouckém kraji byla charakterizována úskalí práce s uživateli AD pro matky s dětmi a NZDM, bylo prozkoumáno jakým způsobem spolu jmenovaná zařízení spolupracují, kde vidí sociální pracovníci bariéry při spolupráci a zjištěny nejčastější osobní cíle uživatelů zařízení v individuálním plánování.

Každý sociální pracovník, s kterým bylo interview uskutečněno si pod pojmem „spolupráce“ představil něco jiného. Byly získány následující odpovědi: větší možnosti a kolektivní řešení problémů, důvěra, kvalitní komunikace a kontakty nebo něco, co do sebe zapadá a funguje spolu, splnění společného cíle, nutnost, aby „spolupráce“ nebylo jen prázdné slovo, které se často používá, ale málokdy je platné a že pokud spolupráce funguje, jde všechno lépe a snáze.

Bariéry ve spolupráci AD s NZDM jmenují sociální pracovníci v Přerově standard o ochraně práv uživatele, na základě kterého si nemohou předávat o uživateli informace, což spolupráci podstatně brání. V Šumperku je to zmíněná rozdílnost věku cílových skupin a v Zábřehu uvedla sociální pracovníci NZDM jako bariéru nezájem rodičů o své děti.

Potřebnost spolupráce jmenovaných zařízení vidím zejména v tom, aby děti, které vyrůstají v azylových domech, nezačaly trávit volný čas rizikovým způsobem, který by později mohly považovat za správný.

SEZNAM ZKRATEK

AD	Azylový dům
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
MŠ	Mateřská škola
ZŠ	Základní škola
SŠ	Střední škola
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
ČR	Česká republika
PČR	Policie České republiky
PC	Počítač

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborná literatura

ANTOLOVÁ, Vladimíra a RUSNÁK, Jozef. *Děti na ulici jako cílová skupina terénních sociálních pracovníků*. In: HARDY, M., DUDÁŠOVÁ, T., VRANKOVÁ, E., HRAŠKOVÁ, A. 2011. *Sociální patologie rodiny*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety. 365 s. ISBN 978-80-8132-000-2.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH Lubomír. *Sociální práce na ulici, Streetwork*. Vyd. 1. Brno, 2000, 106 s. ISBN 1081-146-2000.

BĚLOHLÁVEK, František. *Organizační chování*. 1. vydání. Olomouc: Rubico, 1996. ISBN 80-85839-09-1.

CRESWELL, J.W. In: HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407s. ISBN 978-80-7367-485-4.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v terorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-802-6200-277.

FROULÍKOVÁ, Marie a ČERNÁ, Iva. 2011. *Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. In: BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-809-0466-814.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, ISBN 80-85931-79-6.

GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2011, 198 s. Psyché (Triton), sv. č. 69. ISBN 978-807-3873-943.

HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005, 100 s. ISBN 80-244-1238-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: NADĚJE, 1996, 107 s. ISBN 80-902-2920-4.

HRADECKÝ, Ilja. *Otazníky činnosti sociálních pracovníků*. In: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. ISSN: 1213-6204.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

KALOUSEK, Luděk. *Role profesionálního terénního pracovníka*. In: *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla. 2005. *Sociální práce s osamocenými rodiči*. In: Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. (eds.). 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 351 s. ISBN 80-736-7002-X.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147 s. Psyché (Triton), sv. č. 69. ISBN 80-736-7181-6.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a HUTYROVÁ Miluše. *Speciální pedagogika 6*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 51s. ISBN 80-244-1214-4.

LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006, 368 s. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš a HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-802-6200-901.

MATĚJČEK, Zdeněk a DYTRYCH, Zdeněk. *Děti, rodina a stres: [vybrané kapitoly z prevence psychické zátěže u dětí]*. 5. vyd. Praha: Galén, c1994, 147 s. Psyché (Triton), sv. č. 69. ISBN 80-858-2406-X.

MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. 1. vyd. Praha: AVICENUM, zdravotnické nakladatelství, n.p., 1986. ISBN 08-011-86.

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

MATOUŠEK, Oldřich, a kolektiv. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MUŽÍKOVÁ, Jaroslava. *Poradenská péče o klienta – kompetence a dilemata práce s klienty*. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: MINO, 2007, 267s. ISBN 978-80-7044-858-8.

NEČASOVÁ, Marie. 2008. *Profesní etika*. In: Matoušek, O. a kol. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita, 2004, 91 s. ISBN 80-708-3890-6.

NOVOSAD, Libor. *Poradenství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 272s. ISBN 978-80-7367-509-7.

Obce, města, regiony a by. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997, 271 p. ISBN 80-902-2601-9

PIŠTOROVÁ, Margita. 2011. *Specifika individuálního plánování v azylových domech*. In: BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-809-0466-814.

SMITH, Heather. *Děti a rozvod*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 183 s. ISBN 80-717-8906-2.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, 528 s. ISBN 80-717-8308-0.

VOJTOVÁ, Věra. *Poruchy chování a emoci*. Brno: Paido, 2004. In: KREJČÍŘOVÁ, Olga a HUTYROVÁ Miluše. *Speciální pedagogika 6*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 51s. ISBN 80-244-1214-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

Legislativa

ČESKO. Zákon č. 104 ze dne 6. února 1991 Úmluva o právech dítěte.

ČESKO. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

ČESKO. Zákon č. 94 ze dne 4. prosince 1963 o rodině.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Internetové zdroje

www.mpsv.cz *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

www.mpsv.cz *Standardy kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

www.mpsv.cz *Sociální služby*. [online]. [cit. 2012-11-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

www.osu.cz *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. [cit. 2012-01-09]. Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

Kvalita v praxi. [online]. [cit. 2012-11-18]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf>

Česká asociace streetwork. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

Česká asociace streetwork. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM*. [online]. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195

Český statistický úřad. *Česká správa ČSÚ v Olomouci*. [online]. [cit. 2013-02-16]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/i/charakteristika_kraje

Český statistický úřad. *Česká správa ČSÚ v Olomouci*. [online]. [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/\\$FILE/sumperk.pdf](http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/$FILE/sumperk.pdf)

Český statistický úřad. *Česká správa ČSÚ v Olomouci*. [online]. [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/\\$FILE/zabreh.pdf](http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/$FILE/zabreh.pdf)

Český statistický úřad. *Česká správa ČSÚ v Olomouci*. [online]. [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/\\$FILE/prerov.pdf](http://www.czso.cz/xm/redakce.nsf/bce41ad0daa3aad1c1256c6e00499152/ebcb1572242a7cc5c12577370027e82d/$FILE/prerov.pdf)

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č.2: Provozní standardy NZDM

Příloha č. 3: Azylové domy pro matky s dětmi v Olomouckém kraji

Příloha č. 4: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouckém kraji

Příloha č. 5: Rozhovor se sociálními pracovníky AD

Příloha č. 6: Rozhovor se sociálními pracovníky NZDM

Příloha č. 7: Seznam obrázků, map a tabulek

Příloha č.1 Standardy kvality sociálních služeb

- **Procedurální standardy**

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- **Personální standardy**

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

- **Provozní standardy**

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Příloha č. 2 Provozní standardy NZDM

Standard č. 11 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů udává, že pracovníci NZDM mají vypracován vzdělávací plán, který je pravidelně vyhodnocován. Zařízení má stanoveny pravidelné porady, intervize, z kterých je veden výstup. Je stanoven písemný systém hodnocení a odměňování pracovníků. Pravidelně se pořádají supervize, které má zařízení domluvené s kvalifikovaným odborníkem.

Poslední částí jsou provozní standardy kvality sociálních služeb. Standard č. 12 Místní a časová dostupnost služby určuje, že zařízení je umístěno tak, aby vyhovovalo potřebám cílové skupiny a zohledňuje provozní dobu, která uživatelům vyhovuje

Standard č. 13. Informovanost o službě stanovuje, že má zařízení mít vypracované informace o službě, které pravidelně aktualizuje.

Standard č. 14. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb NZDM stanovuje, že mají mít místo, které je pro určeno uživatelům pro aktivity a místo, kde dochází k individuálním rozhovorům.

Standard č. 15 Nouzové a havarijní situace zavazuje NZDM, aby měli písemně zpracované havarijní situace, ke kterým může dojít, aby pracovníci uměli tyto situace efektivně řešit. Nouzovými a havarijními situacemi se myslí: požár, živelné události, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, náhlé zhoršení zdravotního stavu či úmrtí pracovníka nebo klienta, agresivní klient, intoxikovaný klient, sebevražedný klient, poškození nebo zcizení majetku, atd.

Příloha č.3 Azylové domy pro matky s dětmi v Olomouckém kraji

Okres Olomouc:

Název: Domov pro matky s dětmi v tísní
Zřizovatel: Město Uničov
Poskytovatel: Centrum sociálních služeb Uničov, příspěvková organizace
Adresa zařízení: Pionýrů 673, 783 91 Uničov 1
Kapacita služby: 1. byt - 1 dospělý + 2 děti
2. byt - 1 dospělý + 3 děti

Název: Bydlení pro matky - otce s dětmi v tísní
Zřizovatel: Město Šternberk
Poskytovatel: Sociální služby Šternberk, příspěvková organizace
Adresa zařízení: Dalov 72, 785 01 Šternberk 1
Kapacita služby: 9 bytů - 1+0 s příslušenstvím, z toho 1 byt s bezbariérovou úpravou

Název: Azylový dům FOD Olomouc
Zřizovatel: FOD Olomouc
Poskytovatel: Fond ohrožených dětí
Adresa zařízení: Sokolská 551/48, 779 00 Olomouc 9
Kapacita služby: 10 pokojů

Název: Domov pro ženy a matky s dětmi
Zřizovatel: Statutární město Olomouc
Poskytovatel: Statutární město Olomouc
Adresa zařízení: Holečkova 90/7, Povel, 779 00 Olomouc 9
Kapacita služby: 13 dvoulůžkových pokojů s možností přistýlky

Okres Prostějov:

Název: Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ADDAR
Zřizovatel: Město Prostějov
Poskytovatel: Občanské sdružení sociální pomoci Prostějov
Adresa zařízení: Pražská 2314/1, 796 01 Prostějov 1
Kapacita služby: 10 bytových jednotek, 10 rodičů + max 30 dětí

Okres Přerov

Název: Azylový dům pro matky s dětmi
Zřizovatel: Armáda spásy v České republice
Poskytovatel: Armáda spásy v České republice
Adresa zařízení: 9.května 2481/107, 750 02 Přerov 2
Kapacita služby: 26 pokojů

Název: Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi - ELIM Hranice
Zřizovatel: ELIM - křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Hranice
Poskytovatel: ELIM - křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Hranice
Adresa zařízení: Slavíč 21, 753 01 Hranice 4
Kapacita služby: 10 rodičů s dětmi na 10 čtyřlůžkových pokojích

Název: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní
Zřizovatel: Charita Kojetín
Poskytovatel: Charita Kojetín
Adresa zařízení: Kroměřížská 198, 752 01 Kojetín
Kapacita služby: 7 samostatných pokojů (7 uživatelů a asi 10 dětí)

Okres Šumperk

Název: Domov pro matky s dětmi
Zřizovatel: Město Zábřeh
Poskytovatel: Město Zábřeh, Městská sociální zařízení
Adresa zařízení: Tunklova 896/1, 789 01 Zábřeh
Kapacita služby: 7 bytových jednotek a 4 pokoje (11 matek a 19 dětí)

Název: Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní
Zřizovatel: PONTIS Šumperk, o.p.s.
Poskytovatel: PONTIS Šumperk, o.p.s.
Adresa zařízení: Gagarinova 2364/5, 787 01 Šumperk 1
Kapacita služby: 14 bytových jednotek

Okres Jeseník

Název: Azylový dům pro matky s dětmi
Zřizovatel: Boétheia - společenství křesťanské pomoci
Poskytovatel: Boétheia - společenství křesťanské pomoci
Adresa zařízení: Seifertova 689/7, 790 01 Jeseník 1
Kapacita služby: 7 pokojů

Příloha č.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouckém kraji

Okres Olomouc:

Název: Komunitní centrum
Zřizovatel: Charita Olomouc
Poskytovatel: Charita Olomouc
Adresa zařízení: Přichystalova 1077/70, Nový svět, 779 00 Olomouc
Věková kategorie: 6-26 let

Název: Klub Zóna
Zřizovatel: Pro Vás
Poskytovatel: Pro Vás
Adresa zařízení: Střední novosadská 202/48, 779 00 Olomouc
Věková kategorie: 7-26 let

Název: NZDM KudyKam
Zřizovatel: Sdružení Podané ruce, o.s.
Poskytovatel: Sdružení Podané ruce, o.s.
Adresa zařízení: Dolní náměstí 27/38, 779 00 Olomouc
Věková kategorie: 11-26 let

Název: Společenství Romů na Moravě, Romano jekhetaniben pre Morava
Zřizovatel: Společenství Romů na Moravě, Romano jekhetaniben pre Morava
Poskytovatel: Společenství Romů na Moravě, Romano jekhetaniben pre Morava
Adresa zařízení: Pavlovická 85/27a, Pavlovičky, 779 00 Olomouc
Věková kategorie: 1-26 let

Název: NZDM Miriklo
Zřizovatel: Statutární město Olomouc
Poskytovatel: Statutární město Olomouc
Adresa zařízení: Přichystalova 70/81, Nový svět, 779 00 Olomouc
Věková kategorie: 6-18 let

Okres Prostějov

Název: NZDM Prostějov
Zřizovatel: Sdružení Podané ruce, o.s.
Poskytovatel: Sdružení Podané ruce, o.s.
Adresa zařízení: Na Příhoně 4325/20, 796 01 Prostějov
Věková kategorie: 11-26 let

Okres Přerov

Název: Armáda spásy, Sbor a komunitní centrum
Zřizovatel: Armáda spásy v ČR
Poskytovatel: Armáda spásy v ČR
Adresa zařízení: 9.května 2481/107, 750 02 Přerov
Věková kategorie: 7-18 let

Název: Nízkoprahový klub METRO
Zřizovatel: o.s. KAPPA - HELP
Poskytovatel: o.s. KAPPA - HELP
Adresa zařízení: tř. 17.listopadu 723/1, 750 02 Přerov
Věková kategorie: 11-26 let

Název: Romské komunitní centrum Lačo jilo - Dobré srdce
Zřizovatel: Oblastní charita Přerov
Poskytovatel: Oblastní charita Přerov
Adresa zařízení: Kojetínská 1946/38, 750 02 Přerov
Věková kategorie: 7-18 let

Název: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež Fenix
Zřizovatel: Charita Hranice
Poskytovatel: Charita Hranice
Adresa zařízení: třída Československé armády 211, 753 01 Hranice
Věková kategorie: 7-18 let

Okres Šumperk

Název: Nízkoprahový klub pro děti a mládež Rachot
Zřizovatel: PONTIS Šumperk, o.p.s.
Poskytovatel: PONTIS Šumperk, o.p.s.
Adresa zařízení: Gen. Svobody 2800/68, 787 01 Šumperk
Věková kategorie: 1 -26 let

Název: Dětský svět Zábřeh
Zřizovatel: Dětský svět Zábřeh
Poskytovatel: Dětský svět Zábřeh
Adresa zařízení: Tunklova 896/1, 789 01 Zábřeh
Věková kategorie: 1 -26 let

Název: NZDM Nitka
Zřizovatel: Podané ruce, o.s.
Poskytovatel: Podané ruce, o.s.
Adresa zařízení: 28.října 667/3, 789 01 Zábřeh
Věková kategorie: 11 -26 let

Název: NZDM Nitka
Zřizovatel: Podané ruce, o.s.
Poskytovatel: Podané ruce, o.s.
Adresa zařízení: Zámecká 19/11, 789 85 Mohelnice
Věková kategorie: 11 -26 let

Okres Jeseník

Název: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 4.lístek
Zřizovatel: Darmoděj, o.s.
Poskytovatel: Darmoděj, o.s.
Adresa zařízení: Dukelská 456/13, 790 01 Jeseník
Věková kategorie: 6 -26 let

Příloha č.5 Rozhovor se sociálními pracovníky AD

Otázka č.1 „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka tohoto zařízení?“

R1: „3 roky.“

R2: „1,5 roku.“

R3: „2 roky.“

R4: „3 roky.“

Otázka č.2 „Jaké máte vzdělání?“

R1: „Magisterské, obor Sociální práce s poradenským zaměřením.“

R2: „Vyšší odborné, obor Sociální práce.“

R3: „Bakalářské, obor Specializace v pedagogice - sociální patologie a prevence.“

R4: „Bakalářské, obor Sociální politika.“

Otázka č.3 „V čem Vás tato práce naplňuje a naopak, kdy přichází chvíle, kdy si uvědomujete, jak je Vaše povolání náročné?“

R1: „Je fajn, když vidím, jak se maminky posunou, najdou si byt a po nějaké době je potkám a daří se jim. Když mám pozitivní zpětnou vazbu. Kdy si uvědomuji, že je to náročná práce je většinou tehdy, když musím maminkám pořád dokola něco říkat a ony to přistě stejně zase udělají. Jsou to většinou maličkosti, ale je to náročné.“

R2: „Mám ráda práci s lidmi, ale negativum vidím v tom, že je kolikrát stokrát více papírování než osobní práce s lidmi.“

R3: „Naplňuje mě v tom, že pomáhám potřebným, vědomí, že práce k něčemu vede. Naopak je náročné, když se sejde hodně akutních problémů, které se musí řešit. Ikdyž jsme tu dvě, je to náročné.“

R4: „Naplňuje mě v tom, že je to pestrá práce. Není to jednotvárná činnost. Je skvělé vidět, že člověk někomu pomohl se odrazit ode dna a vrátit se zpět do společnosti. Náročné je skloubit rodinu a práci, protože je časově i psychicky náročná. A když vidím, jak se zneužívají dávky pomoci.“

Otázka č.4 „Chráníte se nějak proti syndromu vyhoření?“

R1: „Mám dobré rodinné zázemí a dobré vztahy na pracovišti, takže bych to viděla asi v tomto.“

R2: „Asi být splachovací. Vzdát se pocitu, že jsem bůh a všechno vyřeším.“

R3: „Pomáhá mi humor. Chce to nebrát si věci osobně a nebrát si práci domů.“

R4: „Asi ne. Snažím si nebrat práci domů.“

Otázka č.5 „Kdo jsou uživatelé Vašich sociálních služeb?“

R1: „Matky s dětmi nebo zákonní zástupci s dětmi, ale pouze ženy, muži k nám nesmí.“

R2: „Osamělý rodič s dětmi, zákonný zástupce s dětmi.“

R3: „Osamělý rodič s dětmi, zákonný zástupce s dětmi.“

R4: „Osamocené matky a otcové s dětmi.“

Otázka č.6 „Jaké jsou nejčastější důvody přijetí do azylových domů pro matky s dětmi?“

R1: „Na prvním místě samozřejmě ztráta bydlení, dále rozpad vztahu a to jak rodinného, tak partnerského a dluhy.“

R2: „Ať už je to konflikt v rodině, konec nájemní smlouvy. Vybíráme podle toho, jak akutní situace to jsou.“

R3: „Ztráta bydlení.“

R4: „Momentálně často dluhy, rozpad partnerství, a také maximum dětí a minimum vzdělání.“

Otázka č.7 „Jaké nejčastější osobní cíle uživatelů zaznamenáváte v individuálním plánování?“

R1: „Nejčastěji šetření peněz, najít si bydlení.“

R2: „Na začátku hledání MŠ, ZŠ, úřadu práce a takové praktické věci a posléze ty dlouhodobější cíle jako hledání bydlení.“

R3: „Hledání bydlení, práce, dobré vztahy s okolím, zaplatit dluhy.“

R4: „Zejména hledání bydlení a práce.“

Otázka č.8 „Jaké jsou úskalí práce s uživateli azylových domů pro matky s dětmi?“

R1: „Úskalí vidím v pendlování uživatelů mezi azylovými domy. Děti si na tento způsob života zvyknou, neznají nic jiného, azylový dům je pro ně normální bydlení. Je to cyklus, který se pořád opakuje. Uživatelé si nedokáží sami poradit, neumí hospodařit s penězi, jsou zvyklí, že jim se zařizováním záležitostí stále někdo pomáhá.“

R2: „Někdy mám pocit, že o změnu usilujeme více my, než uživatelé. Záleží také na tom, jestli jde o prvopřípad, kdy se rodič ocitl poprvé v takové situaci a chce situaci vyřešit nebo jde o kolotoč a rodič s dítětem pendluje mezi azylovými domy.“

R3: „Hodně z uživatelů jsou již typičtí obyvatelé azylových domů a ztrácí motivaci chtít vyřešit situaci a dělat něco jinak. Ani systém není motivující. Uživatelé si spočítají, že je jedno, jestli pracují nebo jsou na dávkách, peněz mají stejně.“

R4: „Člověk nesmí být naivní. Musí se na svět dívat realisticky. Práce s touto cílovou skupinou to podmiňuje.“

Otázka č.9 „Když se řekne „spolupráce“, jaké asociace se Vám vybaví?“

R1: „Splnění společného cíle.“

R2: „Aby „spolupráce“ nebylo jen prázdné slovo. Ono se toto slovo často používá, ale mělo by být platné. Není spolupráce jako spolupráce.“

R3: „Pokud funguje tak je to super, pokud ne, tak je to škoda. Pokud spolupráce funguje, jde všechno lépe a snáze.“

R4: „Organizace, se kterými spolupracujeme.“

Otázka č.10 „V čem spočívá spolupráce azylového domu pro matky s dětmi s OSPOD?“

R1: „Pokud je nad dítětem stanoven dohled, OSPOD si po nás vyžádává zprávy, jak matka o dítě pečuje. Dále třeba společně řešíme problémy dítěte se školou.“

R2: „Je rozdíl, zda jde nad dítětem stanoven dohled, zda hrozí ústavní péče. Kontaktujeme se jak telefonicky, emailem, tak sociální pracovnice chodí na šetření sem. Po šetření se zastaví u nás v kanceláři a zhodnotíme situaci společně.“

R3: „Záleží na tom, o jaké jde město. Například s OSPOD Šumperk máme výbornou spolupráci. OSPOD má „větší páky“ pohnout s věcmi, mají větší pravomoce než my, takže mnoho věcí dokážou urychlit.“

R4: „OSPOD k nám chodí na kontroly. Pokud je dítě pod dohledem, tak jakékoli problémy společně řešíme. Pokud pod dohledem nejsou a nastanou problémy, tak zjišťujeme pod který OSPOD patří a následně se kontaktujeme.“

Otázka č.11 „Spolupracujete i s MŠ, ZŠ, popřípadě s PPP? Jak tato spolupráce probíhá?“

R1: „Když maminka přijde z jiného okresu, pomáháme zajistit pro dítě mateřskou a základní školu. Jinak pokud z mateřské či základní školy zavolají, že něco není v pořádku, tak maminky upozorníme.“

R2: „Hlavně zprostředkováváme kontakt. Z PPP nám například pošlou papír z vyšetření apod.“

R3: „Semtam řešíme nějaké věci přímo se školou, pokud nás kontaktují. Je ale problém s poskytováním informací. Zákonný zástupce by musel podepsat souhlas s poskytováním informací. Pokud zákonný zástupce spolupracovat chce, tak to samozřejmě jde lépe.“

R4: *„Se ZŠ ano. MŠ se většinou ozvou, pokud rodiče dluží peníze za školkovné. Pokud je stanoven dohled, kontrolujeme, zda je pravidelná školní docházka.“*

Otázka č.12 „Spolupracujete s NZDM ve Vašem regionu?“

R1: *„Ano.“*

R2: *„Máme zde spíše mladší děti než je cílová skupina nízkoprahového zařízení, takže je spolupráce vyjímečná.“*

R3: *„Měli jsme tu například tři děti ve věku cílové skupiny NZDM, tak ty se vždy domluvily a chodily tam společně. Jinak my tu máme hernu pro děti.“*

R4: *„Ano.“*

Otázka č.13 „V čem tkví spolupráce s NZDM?“

R1: *„Děti z azylového domu chodí do komunitního centra. Pořádáme společné akce, jako karnevaly apod.“*

R2: *„Jelikož máme mladší děti, nenavštěvují NZDM. Pokud ano, scházíme se a bavíme se spolu o problémech.“*

R3: *„S Rachotem máme bohužel jinou cílovou skupinu.“*

R4: *„Doporučujeme rodičům a dětem, aby jej navštěvovaly. Je rozdíl, pokud se jedná o děti z našeho AD nebo o děti z „venku“. Pokud se jedná o děti z AD, když nastane problém, tak si se sociální pracovníci NZDM sedneme a snažíme se vymyslet nejlepší řešení. Semtam i pokud dítě bydlí mimo AD, ale byli to naši bývalí uživatelé. Často máme ještě kontakt na rodiče.“*

Otázka č.14 „Nabízíte rodičům a dětem možnost navštěvovat NZDM ve vašem městě?“

R1: *„Ano.“*

R2: *„Když mají starší děti, tak ano.“*

R3: *„Když už se stane, že máme dítě v cílové skupině, která se shoduje s Rachotem, tak o tom samozřejmě rodiče i děti informujeme.“*

R4: *„Ano.“*

Otázka č.15 „Jak tuto nabídku přijímají?“

R1: *„Využívají toho, aby se děti nenudily.“*

R2: *„Je to lepší u těch dětí, které nemají vyloženě nějaký problém, protože když to nabídneme dítěti, u kterého se objevuje záškoláctví, už se na tuto službu dívá jinak, například, že je to za trest.“*

R3: *„Většinou ji přijímají pozitivně. Jsou rády za nějaký program. Rachot není daleko od našeho domova, takže je to bez problémů.“*

R4: *„Většinou děti chodí rády. Zjistí, že tam chodí i jejich vrstevníci. Velkým lákadlem je i volně dostupný internet.“*

Otázka č.16 „Je podle Vás spolupráce s NZDM potřebná?“

R1: *„Ano je. Zejména proto, aby měly děti nějaký program.“*

R2: *„Z hlediska naší cílové skupiny ne.“*

R3: *„Často spolupráce nevyužíváme, takže jde toto mimo nás.“*

R4: *„Určitě ano.“*

Otázka č.17 „Jaké nejčastější bariéry brání této spolupráci?“

R1: *„Pokud maminky nespolupracují, ale to se stane málokdy. Spíše je problém to, že bychom si neměli podávat informace o dětech, na základě standardu o ochraně práv uživatele.“*

R2: *„V našem případě je to právě věk.“*

R3: *„Rozdílnost cílových skupin.“*

R4: *„S Dětským světem, se kterým máme společnou budovu žádné bariéry nemáme.“*

Otázka č.18 „Spolupracujete i s dalšími státními či nestátními neziskovými organizacemi?“

R1: *„Například s dalšími azylovými domy.“*

R2: *„Spolupracujeme s Charitou, Armádou spásy, Fondem ohrožených dětí. Zejména co se týká financí, oblečení a jídla.“*

R3: *„S dalšími azylovými domy pro matky s dětmi, intervenčními centry, PPP, úřady práce a podobně si předáváme spíše kontakty.“*

R4: *„Ano. S Fondem ohrožených dětí, Charitou Zábřeh - ať už občanská poradna či potravinová banka - nabízejí hodně služeb, a s jinými azylovými domy. To je v celku pravidelná spolupráce. Samozřejmě semtam i s jinými organizacemi. Například Magistrát města Olomouce nebo cizinecká policie.“*

Otázka č.1 „Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka?“

R1: „4 roky.“

R2: „7 let, z toho 3 roky v této organizaci.“

R3: „Prvním rokem.“

Otázka č.2 „Jaké máte vzdělání?“

R1: „Bakalářské, obor sociální patologie a prevence.“

R2: „Vyšší odborné vzdělání, obor sociální práce.“

R3: „Bakalářské, obor sociální pedagogika“

Otázka č.3 „V čem Vás tato práce naplňuje a naopak, kdy přichází chvíle, kdy si uvědomujete, jak je Vaše povolání náročné?“

R1: „Je super, když děti říkají, že se jim tu líbí a chodí sem rádi, místo toho, aby venku třeba hulili. Naopak je těžké, když s dítětem pracujeme na osobním cíli, ale nemůžeme ho dokončit, protože se z azylového domu odstěhuje. Nebo když se na to sám vykašle.“

R2: „Když se nám povede vyřešit individuální případ s klientem a uvede se do zdárného konce. Když jsou děti schopni mluvit o svém soukromí. Náročné jsou citlivé případy, které nelze řešit podle tabulek a je potřeba důvěra, aby se klient svěřil. Dále také konfliktní situace při nedodržování pravidel. Je to náročné a únavné, když nechtějí respektovat pravidla.“

R3: „Práce mě baví a naplňuje, když můžu pracovat s klienty, kteří mají chuť do života, životní motivaci, nějaký cíl. Práce je velmi náročná v tom, že se setkáváte s lidmi, kteří žijí nevhodným způsobem odsuzovaným společností například závislost na dávkách, nesnaží se najít si práci apod. a považují jej za správný.“

Otázka č.4 „Chráníte se nějak proti syndromu vyhoření?“

R1: „Míváme supervize, přednášky k syndromu vyhoření, různá školení. Samozřejmě také relax a dobré vztahy na pracovišti, které jsou důležité.“

R2: „Míváme supervize, jak řešit trable v týmu, případové supervize, semináře. V oblasti vzdělávání máme od vedení podporu. Je potřeba duševní hygiena, kterou má každý podle sebe. Pomáhá nám, že zařízení zavíráme o půl hodiny dříve, abychom měli tu půlhodinu pro sebe, kdy si urovnáme myšlenky apod.“

R3: *„Od září jsem nastoupila do praxe a zatím jsem o žádné prevenci proti syndromu §
§vyhoření neuvažovala. Co vím jistě je, že tato práce není na dlouho dobu, tedy aspoň
pro mě ne.“*

Otázka č.5 „Kdo jsou uživatelé Vašich sociálních služeb?“

R1: *„6-18 let. Děti od první třídy základní školy. Jde hlavně o děti z azylového domu pro
matky s dětmi a pár dětí z okolí.“*

R2: *„Podle věku je to od 12 do 26 let, nejvíce klientů máme mezi 12 až 16 lety a věkový
průměr minulý rok činil 14,89 let, kdy více převažují kluci nad holkama.“*

R3: *„Děti a mládež od 6 do 26let, což vychází ze zákona o sociálních službách. Naše
zařízení navštěvují klienti ve věku cca 6-14let.“*

Otázka č.6 „Jaké jsou nejčastější důvody navštěvování NZDM?“

R1: *„Většinou to jsou děti z azylového domu, zahnat nudu. Nebo když maminka potřebuje
něco vyřídit. Někteří chodí jen na PC, nebo jen v zimě, protože je venku chladno. Malé
děti zejména kvůli kamarádům.“*

R2: *„Nejde zobecnit věc, která by všechny spojovala. Nudí se, nechtějí se flákat venku.
Nejdříve přichází trávení volného času a postupně sociální práce s nimi. Pomáháme
jim se školou, se vztahy v rodině i partnerskými, pomáháme shánět brigádu. Řešili
jsme tu i šikanu.“*

R3: *„Děti zde vyhledávají většinou počítače a připojení na internet, také to, že služba je
zdarma a že jsou zde anonymně. Jelikož je naše NZDM v menším městě, chodí sem
děti, které se vzájemně znají. Pak také vyhledávají centrum z důvodu pomoci
s domácími úkoly nebo kvůli řešení osobních problémů týkajících se at' domova, nebo
školního prostředí (to už jsou většinou děti, které navštěvují centrum již déle, a máme
společně vybudovaný vztah založený na důvěře).“*

**Otázka č.7 „Jaké nejčastější osobní cíle uživatelů zaznamenáváte v individuálním
plánování?“**

R1: *„Být v bezpečném prostředí, s přáteli, být na PC, chodit do kroužku vaření. Spíše jde o
krátkodobé cíle, protože se děti často stěhují.“*

R2: *„Cíle zaznamenáváme po několika návštěvách, kdy uzavíráme smlouvu, z které
děláme písemný záznam. Hodně se opakuje škola, at' jde o doučování či řešení trablí a
dávání rad. Zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, jezdit na výlety,*

seznámit se s novými informacemi, asistence při jednání s úřady, vztahové záležitosti, hledáme cestu ke správné komunikaci dětí s rodiči. Dále to jsou takové jednorázovky, kdy shání brigádu, chtějí pomoci napsat životopis, apod.“

R3: *„Mezi nejčastější osobní cíle patří najít nové kamarády, mít bezpečné prostředí pro trávení volného času, ale i hledání volnočasových aktivit, které by dostatečně naplňovaly potřeby klientů.“*

Otázka č.8 „Jaká jsou úskalí práce s uživateli NZDM?“

R1: *„Například když jsme domluveni na akci, máme domluvený autobus a pak místo deseti dětí přijdou pouze dvě. Další úskalí je právě to časté stěhování.“*

R2: *„Právě ta nízkoprahovost. Můžeme mít dobře rozjetý případ a klient přestane docházet. Dále práce s klienty s ADHD nebo jinou poruchou je náročná. Je také složité pokud je například pověření SPOD, nahlásit, že uživatel požil alkohol či drogy, můžeme přijít o klientovu důvěru.“*

R3: *„Jako největší rizika práce s uživateli NZDM vidím to, že děti se velmi často stěhují, hlavně děti z Domova pro matky s dětmi, které naše zařízení navštěvují asi nejvíce a pak dochází k tomu, že ztrácí kamarády, ale i možnost trávit svůj volný čas hodnotně a nespadnout do nějakých sociálně patologických jevů.“*

Otázka č.9 „Když se řekne „spolupráce“, jaké asociace se Vám vybaví?“

R1: *„Větší možnosti, kolektivní řešení problémů.“*

R2: *„Důvěra, kvalitní komunikace, kontakty.“*

R3: *„Něco, co do sebe zapadá a funguje spolu.“*

Otázka č.10 „Spolupracujete s OSPOD?“

R1: *„Ano.“*

R2: *„Ano.“*

R3: *„Spolupracujeme.“*

Otázka č.11 „Pokud ano, jak spolupráce vypadá?“

R1: *„Zatím jsme se spojili u dvou případů, kdy děti poté musely jít do Klokánku. Jinak zatím nebyla nutnost spolu spolupracovat.“*

R2: *„Konzultace některých klientů. Spolupráce mezi námi probíhá dobře, kvůli dobré komunikaci.“*

R3: *„S OSPOD spolupracujeme velmi úzce, protože většina klientů, kteří navštěvují naše NZDM jsou pod sociálně právní ochranou. Tudiž spolupráce vypadá tak, že pokud se naskytne např. nějaký problém ve škole, který se řeší, pak se OSPOD obrací i na nás, kde např. dítě tráví spoustu volného času a zjišťuje, jakým způsobem se dítě projevuje ve volném čase apod., nebo jsme samozřejmě povinni nahlásit případné zjištění nějakých nesprávných způsobů chování, které mohou vyústit až v trestnou činnost. My tyto problémy neřešíme, ale předáme je právě na OSPOD.“*

Otázka č.12 „Spolupracujete i s MŠ, ZŠ, popřípadě s PPP? Jak tato spolupráce probíhá?“

R1: *„Naše cílová skupina jsou děti od nástupu do první třídy, takže s mateřskou školou nespolečně pracujeme. Nyní se základní školou také nenavazujeme spolupráci. Dítě totiž nemá povinnost sdělovat školní výsledky, pokud nechce. Spíše se nám stalo, že jsme spolupracovali s dětmi proti škole, kdy byli učitelé zasedlí nebo se diskriminovaly romské děti.“*

R2: *„Základní a střední školy informujeme o naší činnosti, pořádáme 3 dny otevřených dveří pro školy s besedou. Pořádáme preventivní besedy na Šumpersku. V 5. a 9. třídách o prevenci drog a v 7 třídách na téma Multikulturalita. S PPP pracujeme na metodikách pro školy.“*

R3: *„S těmito institucemi naše NZDM nespolečně pracuje. V případě, že by se objevil nějaký problém a byla by potřeba zjistit informace i z tohoto prostředí, tak by pak byla možná v úvahu i spolupráce právě se školním prostředím dětí.“*

Otázka č.13 „Spolupracujete s AD ve vašem regionu?“

R1: *„Ano.“*

R2: *„Vyjimečně.“*

R3: *„Ano. Spolupracujeme velmi úzce, už jen z toho důvodu, jak jsem zmínila, že prostory NZDM jsou umístěny právě v Domově pro matky s dětmi. S ostatními azylovými domovy spolupráce neprobíhá.“*

Otázka č.14 „V čem tkví spolupráce?“

R1: *„Každé pondělí se se sociální pracovníci z AD scházíme. Radíme se, jak problémy vyřešit. Někdy pořádáme také společné akce.“*

R2: *„Často děti s azylového domu nespádají do naší cílové skupiny, což je problém. Jen výjimečně se stane, že je dítě starší. Jinak razení ohledně společných případů.“*

R3: *„Hlavní spolupráce je postavená na tom, že děti z Domova pro matky s dětmi, spadající do cílové skupiny NZDM, by měly pravidelně navštěvovat centrum, aby měly aspoň nějaké volnočasové vyžití, neboť matky v DMD nemají finanční prostředky na to, aby dětem dopřály jiné volnočasové aktivity, za které by musely zaplatit. Pak také dochází k časté pomoci s domácími úkoly.“*

Otázka č.15 „Vědí o Vašich službách rodiče a děti v AD?“

R1: *„Ano vědí. Ony by si to mezi sebou řekly i děti.“*

R2: *„Ano, sociální pracovníce je informují o našich službách, pokud dítě spadají do naší cílové skupiny.“*

R3: *„Ano, každý rodič, který se nastěhuje do Domova pro matky s dětmi, je informován o možnosti užívání centra NZDM Dětský svět.“*

Otázka č.16 „Je podle Vás spolupráce s AD potřebná?“

R1: *„Určitě ano. Spíše bych řekla, že je výhodná. Protože matky nemají mnoho financí, pokud chtějí, mohou jezdit na některé výlety s námi a tím se upevňuje i vztah mezi matkou a dítětem.“*

R2: *„Nenazval bych to tak. Pro mě je tam minimum bytů, tím pádem minimum dětí. Pro mě je daleko zásadnější terénní práce. Informace ale mezi námi probíhají, vidáme se se sociálními pracovníci často.“*

R3: *„V podstatě Domov pro matky s dětmi vyžaduje, jak jsem již uváděla výše, aby děti z DMD navštěvovaly centrum a tím naplňovaly smysluplně volný čas, tudíž je jistě spolupráce potřebná.“*

Otázka č.17 „Jaké nejčastější bariéry brání této spolupráci?“

R1: *„Zejména ochrana osobních údajů uživatele. Semtam i neochota azylového domu k nízkoprahovému zařízení.“*

R2: *„Rozdílnost cílových skupin.“*

R3: *„Nezájem rodičů o své děti.“*

Otázka č.18 „Spolupracujete i s dalšími státními či nestátními neziskovými organizacemi?“

R1: „Městská policie, policie ČR, a akce jako je den boje proti chudobě, pochody atd.“

R2: „Policie české republiky, kontaktní centrum Krédo. Jinak spíše nározovky, když je potřeba.“

R3: „Ano. S FOD, s domovem dětí a mládeže ale také jsme začali spolupracovat s dalším NZDM v našem městě, a to tím způsobem, že jsme upravili společně otevírací hodiny tak, aby bylo alespoň jedno centrum denně pro děti k dispozici. Z důvodu nedostatku finančních prostředků musela být otevírací doba obou NZDM upravena z pětidenního provozu na provoz omezený.“

Příloha č. 7 Seznam obrázků, map a tabulek

Obrázek č.1: Spokojená rodina

Obrázek č.2: Organizační struktura AD v Přerově

Obrázek č.3: Spolupráce azylových domů pro matky s dětmi

Obrázek č.4: Organizační struktura NZDM v Přerově

Mapa č.1: Přehled azylových domů pro matky s dětmi v tísni v Olomouckém kraji

Mapa č.2: Přehled nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Olomouckém kraji

Mapa č.3: Přerov

Mapa č.4: Šumperk

Mapa č.5: Zábřeh

Tabulka č.1: Interview se sociálními pracovníky AD

Tabulka č.2: Interview se sociálními pracovníky NZDM