

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

**EVALUACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY NÍZKOPRAHOVÉHO**  
**DENNÍHO CENTRA LORENC JEJÍMI UŽIVATELI**

**Bakalářská práce**

**Studijní program: Sociální práce**

**Autor:** Hana Tomek Stoklásková

**Vedoucí práce:** PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

**Olomouc 2023**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci na téma „*Evaluace Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 30. 3. 2023

.....  
Hana Tomek Stoklásková

Touto cestou velmi děkuji PhDr. Evě Klimentové, Ph.D., za odborné vedení, trpělivost, konzultace a cenné připomínky. Mé poděkování patří i všem respondentům, kteří se podíleli na empirické části této práce. Také bych chtěla poděkovat své rodině za obrovskou podporu po dobu psaní této bakalářské práce a také za podporu během celého mého studia.

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Hana Tomek Stoklásková
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Sociální práce
<b>Obor obhajoby práce:</b>	Sociální práce
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby</b>	2023

<b>Název práce:</b>	Evaluace sociální služby Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli
<b>Anotace práce:</b>	Cílem této práce je zjistit, jak uživatelé evaluují tři základní úkony poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc v souladu s § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Potřebná data jsem získala prostřednictvím kvantitativního výzkumu, kde jsem použila metodu dotazování. Z empirického výzkumu vyplývá, že uživatelé evaluují činnosti poskytované ve službě převážně kladně, ale byly nalezeny oblasti, které uživatelé evaluovali spíše záporně. K těmto oblastem jsem navrhla změny, které by mohly vést ke zvýšení spokojenosti uživatelů.
<b>Klíčová slova:</b>	Evaluace, bezdomovec, bezdomovectví, nízkoprahové denní centrum
<b>Title of Thesis:</b>	Evaluation of the social service of the Low Threshold Day Center Lorenc by its users
<b>Annotation:</b>	The aim of this work is to find out how users evaluate the three basic actions provided by the Low Threshold Day Center Lorenc in accordance with § 61 of Act No. 108/2006 Coll., on social services. I obtained the necessary data through quantitative research, where I used the interview method. Empirical research shows

	that users evaluate the activities provided in the service mostly positively, but areas were found that users evaluated rather negatively. I proposed changes to these areas that could lead to increased user satisfaction.
<b>Keywords:</b>	Evaluation, homeless person, homelessness, Low Threshold Day Center
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	Dotazník Informovaný souhlas organizace
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	35
<b>Rozsah práce:</b>	91 117 znaků

# Obsah

Úvod.....	8
<b>1 Bezdomovec – bezdomovectví – bezdomovství .....</b>	<b>10</b>
1.1 Pojem bezdomovec.....	10
1.2 Bezdomovectví.....	11
1.3 Formy bezdomovectví .....	13
1.4 Příčiny bezdomovectví .....	14
<b>2 Nástroje sociální politiky určené k řešení bezdomovectví .....</b>	<b>16</b>
2.1 Formy sociálního zabezpečení.....	16
2.2 Konkrétní sociální služby pro lidi bez domova .....	17
2.3 Standardy kvality sociálních služeb .....	22
<b>3 Nízkoprahová denní centra z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....</b>	<b>26</b>
<b>4 Evaluace sociální služby.....</b>	<b>28</b>
4.1 Evaluace v praxi.....	29
4.2 Evaluace a hodnocení .....	31
<b>5 Nízkoprahové denní centrum Lorenc.....</b>	<b>33</b>
<b>6 Empirická část práce.....</b>	<b>42</b>
6.1 Cíl práce a výzkumné otázky .....	42
6.2 Metodika výzkumu .....	43
6.3 Zkoumaný soubor .....	46
6.4 Výsledky dotazníkového šetření.....	46
6.5 Shrnutí výsledků empirického šetření .....	65
<b>7 Diskuze.....</b>	<b>69</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>73</b>

Literatura a zdroje .....	76
Seznam zkratek .....	79
Seznam grafů .....	80
Seznam tabulek .....	81
Seznam příloh.....	82
Přílohy .....	83

## Úvod

„Bezdomovství se ukazuje být extrémním projevem společenského vyloučení.“ (Hradecká & Hradecký, 1996, s. 34)

Lidé bez domova jsou společností vnímáni zpravidla negativně. Společnost se běžně setkává s bezdomovci, kteří se potulují na veřejných místech, jako jsou obchodní centra, autobusová či vlaková nádraží, parky nebo podchody. Tito jedinci bývají zpravidla špinaví, zanedbaní, páchnoucí, často i opilí a vulgární. Lidé je přehlížejí, jsou jimi znechuceni, bojí se jich, nebo jsou pro ně terčem posměchu, nadávek a pohrdání. V souvislosti s těmito faktory ochota pomoci lidem bez domova klesá.

Mezi lidmi bez domova najdeme jedince, kteří stále usilují o to zařadit se zpátky do společnosti, ale jsou zde i jedinci, kteří na opětovné zařazení do společnosti rezignovali. Sociální služby nabízejí lidem bez domova pomocnou ruku prostřednictvím terénních služeb, streetworku, nocleháren, sociálních bytů, sociálních rehabilitací, azylových domů a nízkoprahových denních center.

V listopadu 2019 bylo založeno v Přerově Nízkoprahové denní centrum Lorenc pro lidi bez domova. Nízkoprahové denní centrum Lorenc vzniklo pod záštitou Charity Přerov a nabízí lidem bez domova prostřednictvím materiální pomoci a sociálního poradenství pomoc při řešení jejich nepříznivé životní situace a při zmírňování dopadů bezdomovectví jak na samotného jedince, tak i na jeho okolí.

Klienti Nízkoprahového denního centra Lorenc očekávají pomoc, která povede ke zlepšení jejich tíživé životní situace. Každý klient je jedinečný, a tudíž každý klient vnímá zlepšení své životní situace odlišně. Jsou klienti, kteří vnímají zlepšení situace v tom, že se jednou v týdnu vysprchují, mají si kde vyprat oblečení, nebo že v zimních měsících mohou využít prostory centra a



být v teple. Naopak jiní klienti zlepšení své tíživé životní situace vidí v tom, že si najdou práci, bydlení a zařadí se zpět do společnosti. V tomto směru je velmi důležité, zda se nabídka služeb Nízkoprahového denního centra Lorenc shoduje s představami a očekáváním klientů.

Svou bakalářskou práci budu koncipovat jako evaluaci sociální služby Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli.

Cílem práce bude zjistit, jak uživatelé evaluují tři základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc v souladu s § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V teoretické části bakalářské práce vymezím pojmy bezdomovec, bezdomovectví, druhy bezdomovectví a jeho příčiny. Dále uvedu nástroje sociální politiky určené k řešení bezdomovectví se zvláštním ohledem na sociální služby a tato kapitola bude zakončena popisem nízkoprahových denních center z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V empirické části budu popisovat zvolenou metodu výzkumu a také se podrobně zaměřím právě na Nízkoprahové denní centrum Lorenc podle standardů kvality služby.

Pro úspěšné naplnění cíle práce budu provádět kvantitativní výzkum prostřednictvím metody dotazování, data budu sbírat pomocí dotazníků. Dotazníky budou určeny výhradně pro uživatele Nízkoprahového denního centra Lorenc.

Výstupy z výzkumné části práce související se spokojeností uživatelů se službou budou sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky Nízkoprahového denního centra Lorenc, případně zde mohou najít inspiraci vedoucí ke zlepšení služby.

# 1 Bezdomovec – bezdomovectví – bezdomovství

Bezdomovci jsou „lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory).“ (Matoušek, 2008, s. 31)

„Bezdomovectví (ve stejném významu se rovněž používá termín bezdomovství) je sociálním jevem podmíněným celou řadou faktorů a představu krajní podobu sociálního vyloučení.“ (Schwarzová in Matoušek et al., 2005, s. 315)

V první kapitole budou vysvětleny pojmy bezdomovec, bezdomovectví – bezdomovství. Pojmy bezdomovectví a bezdomovství jsou synonyma a v dnešní době se používají oba pojmy. Pro účely této bakalářské práce bude použit pojem bezdomovectví. Dále budou uvedeny základní formy bezdomovectví a kapitola bude zakončena popisem příčin bezdomovectví.

## 1.1 Pojem bezdomovec

Bezdomovec je osoba, kterou z různých důvodů postihlo vyloučení ze společnosti, a ztratila bydlení, případně jí tato ztráta hrozí, žije na veřejných místech nebo v nedostatečných či problematických bytových podmínkách (Vacínová, 2006, s. 128 in Průdková & Novotný, 2008, s. 10).

Podle Hradecké a Hradeckého (1996, s. 36) bude jakákoliv definice bezdomovectví velmi vágní a obsahově proměnlivá. Tvrzení, že bezdomovec je člověk, který ztratil nebo opustil svůj dům, byt nebo své ubytování a není schopen řešit složité problémy a hledá, případně přijímá pomoc od zaměstnanců sociálních služeb, města nebo pomoc dobrovolných organizací, je velmi nepřesné a nedostačující.

Z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je bezdomovec označován jako osoba bez přístřeší, a to konkrétně v § 61 a v § 63. Zákon však

dále nespecifikuje pojem přístřeší. Dále v témže zákoně v § 57 lze najít ve spojení se ztrátou bydlení pojem osoba v nepříznivé životní situaci.

Lidé bez domova se shromažďují především ve velkých městech, protože doufají, že zde lépe uspokojí své základní potřeby, nebo že zde dokonce najdou práci. Nejvíce bezdomovců se v naší zemi vyskytuje v Praze. Na vesnicích jsou také bezdomovci, většinou jedinci, protože jako jediní v obci nemají kde bydlet. Živí se odvozem nasbíraných surovin do sběren, drobnými krádežemi, občas jim pomohou místní obyvatelé. Tito bezdomovci jen zřídka žebrají. Vesnici nechtějí z různých důvodů opustit – město považují za nebezpečné, mají sociální fobii, na vesnici žijí celý život a nechtějí odejít. Jiní bezdomovci žijí kupříkladu v lesích nebo skalách čili naprosto mimo civilizaci. Můžeme se pouze domnívat, že tito lidé ve většině trpí psychickými poruchami, které způsobují to, že se straní jakémukoliv kontaktu s lidmi (Průdková & Novotný, 2008, s. 12–13).

Bezdomovci jsou většinou opuštění lidé bez sociálních vazeb, nemají zázemí, naději ani sebevědomí, postrádají smysl života. Bývají to lidé zahořklí a zranění. Někdy jsou to dobrodruzi, tuláci, jindy lidé neúspěšní nebo vyhoštění. Člověkem bez domova se může stát kdokoliv, a to si většina z nás neuvědomuje. Mezi bezdomovci jsou lidé, kteří ještě nedávno žili stejně jako my, bohužel ale nezvládli některou životní situaci a nakonec pod neúnosnou tíhou okolností „to vzdali“ (Hradecký, 2005 in Průdková & Novotný, 2008, s. 11).

## **1.2 Bezdomovectví**

„Bezdomovectví je jednou z variant extrémního sociálního vyloučení ze společnosti, která vede k omezení bezpečnosti a redukci dostupných materiálních zdrojů.“ (Vágnerová et al., 2018, s. 7)

Extrémní sociální vyloučení je synonymem bezdomovectví a chudoba je jak jeho příčinou, tak i důsledkem. Faktory sociálního vyloučení jsou individuální i strukturální povahy a často je nelze jednoznačně rozlišit. Současné informace poukazují na skutečnost, že propad do bezdomovectví většinou nemá pouze jednu příčinu, důvody bezdomovectví jsou velmi individuální, v čase se mění a na začátku jsou těžce identifikovatelné (Vláda ČR, 2013).

Bezdomovectví lze chápat i jako komplexní syndrom sociálního selhání, který se projevuje neschopností přijmout a vypořádat se s běžnými společenskými nároky. Bývá spojeno s mnoha souvisejícími problémy vyplývajícími ze vzájemného působení nepříznivých podmínek a negativních životních zkušeností nebo nahromaděním těžkostí, které jsou subjektivně obtížně kontrolovatelné (Vágnerová et al., 2014, s. 9).

Bezdomovectví s sebou nese velký stres a nezbytnou nutnost vypořádat se s nebezpečím života na ulici. Nejedná se pouze o absenci bydlení jedince, ale i o to, že mu chybí lidé, ke kterým by měl hlubší vztah, nebo se tito lidé často mění. Jedinci chybí místo, kde by se cítil bezpečně a zároveň by měl snahu pro něj něco udělat. Bezdomovectví z jedné strany nezpůsobuje jedinci tlak na plnění různých povinností, ale na druhou stranu ho vyjímá z ochrany, kterou poskytuje běžné sociální začlenění. Začít žít na ulici mnohdy znamená počátek ničivé životní cesty, která se může stát nevratnou. Bezdomovectví je často doprovázeno postupnou desocializací (Vágnerová et al., 2014, s. 10).

Bezdomovectví je pro společnost projevem absolutního selhání, ztráty vzájemné spojitosti, ztráty materiálního a finančního zázemí. Média mají v této oblasti významný vliv na veřejné mínění, zvláště pak v případě, když se o problematice bezdomovectví uvádějí nepřesné a zkreslené informace. Pozitivně působí, když se např. při nízkých teplotách upozorňuje na nedostatek míst v ubytovacích zařízeních. Jednání politických představitelů je

pak ovlivněno jak mediálním obrazem, tak postavením většinové společnosti k této skupině lidí. V moderní české společnosti je zřejmá tendence bagatelizovat důležité důvody, proč se jedinec stává bezdomovcem. Sami bezdomovci mají pocit, že společnost jejich situaci neakceptuje a že jsou těmi, o které nikdo nestojí – ztrácejí proto nezbytnou motivaci pro změnu (Pěnkava in Matoušek et al., 2013 s. 340).

### **1.3 Formy bezdomovectví**

Bezdomovectví bývá nejčastěji rozdělováno do tří základních forem. Zjevné bezdomovectví, skryté bezdomovectví a potenciální bezdomovectví.

#### **Zjevné bezdomovectví**

Do této skupiny se řadí osoby, které jsou většinou na první pohled identifikovatelné na základě zanedbaného vzhledu, nežádoucí vůně, špinavého oblečení, nevhodné obuvi a chování (sbírání nedopalků, hrabání se v kontejnerech, loudění apod.). Zjevní bezdomovci mají většinou zavazadla, ve kterých mají veškerý svůj majetek (Průdková & Novotný, 2008, s. 13).

Zjevní bezdomovci přespávají na místech veřejných, kupříkladu na nádražích v opuštěných vagónech, v kanálech, pod mostem nebo v opuštěných domech (squatech). Tito bezdomovci žijí přímo na ulici, případně na místech, která k bydlení rozhodně určená nejsou (Vágnerová et al., 2018, s. 8).

#### **Skryté bezdomovectví**

Do této kategorie se řadí osoby, které žijí jako bezdomovci, ale na první pohled nejsou poznat, protože skrývají jak své problémy, tak i svůj životní styl. Snaží se pečovat o svůj vzhled a většinou mají čisté oblečení. Skrytí bezdomovci se moc dlouho nezdržují na jednom místě, střídání míst je pro ně typické. Nejsou známe přesné počty skrytých bezdomovců, pouze se lze

domnívat, že jich je více než bezdomovců zjevných (Haasová, 2005, s. 11 in Průdková & Novotný, 2008, s. 14).

Tito lidé žijí v nelegálních obydlích, jako jsou squaty, sklepy, domy určené k demolici, staré automobily, kontejnery, výměníky, stany, zemljanky, kanály a lesy (Heczková, 2001).

Skryté bezdomovectví může být fází přechodnou, fází přesunu z ulice do společnosti nebo ze společnosti na ulici (Vágnerová et al., 2018, s. 8).

### **Potenciální bezdomovectví**

Do této skupiny spadají osoby, jejichž potřeby úřady neznají nebo znají jen částečně. Žijí v různých těžkých životních podmínkách, každodenních rodinných problémech, osobních potížích, problémech se zajištěním bydlení a v riziku ztráty bydlení (Hradecká & Hradecký, 1996, s. 41).

Jedná se o osoby, které se mohou z minuty na minutu ocitnout na ulici, mnohdy je to jen otázkou času, kdy se tak stane. I mladí lidé, kteří mají za sebou ústavní výchovu a nemají možnost vrátit se ke svým rodinám, jsou potenciálními bezdomovci, dále lidé propuštění z vězení nebo z psychiatrické léčebny či terapeutické organizace, kteří nejsou nikým neočekáváni a nemají kam jít (Průdková & Novotný, 2008, s. 14).

## **1.4 Příčiny bezdomovectví**

Základním předpokladem jakékoli snahy o řešení problému bezdomovectví je pochopení jeho příčin, neboť pouhé řešení důsledků bezdomovectví je značně neefektivní. Komplikace však nastává v tom případě, kdy nelze spolehlivě rozlišit, co je vlastně jeho příčinou (Průdková & Novotný, 2008, s. 15).

Faktory způsobující bezdomovectví lze rozdělit na objektivní a subjektivní.

- Objektivní faktory – obecné sociální klima, jako je politika zaměstnanosti, bytová politika, postavení etnických menšin, postoj většinové společnosti k marginalizovaným skupinám, sociální politika země atd.
- Subjektivní faktory – přispívají k celkové sociální situaci jedince, která do značné míry závisí na jeho vlastní úrovni sociální adaptace (nejhlubší charakteristiky se týkají především rodinného zázemí, osobnosti, přítomnosti/nepřítomnosti postižení, vzdělání atd.) (Schwarzová in Matoušek et al., 2005, s. 317–318).

Vágnerová (2004, s. 749) prezentuje odlišné chápání důvodů bezdomovectví. Příčiny bezdomovectví jsou podle ní složité a ovlivněné mnoha různými faktory. Mezi tyto faktory zahrnuje následující:

- Nefunkčnost nebo neexistence původní rodiny. V těchto dysfunkčních rodinách dochází k agresí, útěkům nebo odebírání dětí z rodiny a podobně.
- Různost zkušeností – pobyt ve výkonu trestu, léčba, výchova ochranná.
- Nepřítomnost prokreační rodiny, nedostatek sociálního zázemí. Tito jedinci nezaložili rodinu nebo se jejich rodinné pouto rozpadlo.
- Kombinace různých zátěží. Může se jednat o postižení, které může vést k celkovému sociálnímu neúspěchu člověka.

„Nejčastější příčinou ztráty domova je u českých bezdomovců rozpad rodiny, druhou nejčastější je ztráta zaměstnání. Z toho lze snadno odvodit, jakou cestou by se měla ubírat prevence bezdomovectví.“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 16)

## **2 Nástroje sociální politiky určené k řešení bezdomovectví**

Jak bylo uvedeno výše, bezdomovectví je závažný sociální problém, který má negativní dopad na jednotlivce i na celou společnost. Aby se tento problém zmírnil a lidem v nouzi byla poskytována účinná pomoc, je třeba využít nástroje sociální politiky. Existuje mnoho různých nástrojů, které mohou být součástí řešení bezdomovectví. Tato kapitola popíše několik nástrojů sociální politiky, které jsou určeny k řešení bezdomovectví. Zvláštní část bude věnována sociálním službám určeným lidem bez domova.

### **2.1 Formy sociálního zabezpečení**

Wildmannová (2008, s. 3) uvádí tři formy sociálního zabezpečení, kterými jsou:

- sociální dávky,
- sociální služby, a
- sociální azyly (v České republice jsou sociální azyly typem sociálních služeb).

Se zacílením na skupinu lidí bez domova se jedná konkrétněji o:

#### **Sociální dávky**

Příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory poskytovaný v souladu se zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, a dávky pomoci v hmotné nouzi (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc) poskytované v souladu se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.



## **Sociální služby**

Členění sociálních služeb vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který specifikuje typy sociálních služeb, a to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tyto služby mohou být poskytovány v různých formách, jako jsou pobytové, ambulantní nebo terénní služby. Kromě oficiálně registrovaných sociálních služeb zákon uložil obcím s rozšířenou působností na jejich území koordinovat poskytování sociálních služeb a provádět sociální práci tak, aby pomohly řešit nepříznivou sociální situaci osob a přispěly k jejich sociálnímu začleňování, zejména bezdomovců (Vláda ČR, 2013).

Cílem poskytování sociálních služeb je udržet lidskou důstojnost klientů, co nejvíce se zaměřovat na individuální potřeby každého z nich, podporovat rozvoj jejich aktivit a pomoci jim dosáhnout co největší soběstačnosti a kvality života. Základními aktivitami při poskytování sociálních služeb jsou: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o sebe sama, poskytování podmínek pro osobní hygienu, stravu a ubytování, podpora při vedení domácnosti, výchova, vzdělávání a aktivizace, poradenství, zprostředkování kontaktů s okolním prostředím, sociální terapie a pomoc s uplatňováním práv a zájmů. Podrobnější informace o základních aktivitách pro jednotlivé typy sociálních služeb jsou specifikovány v platných prováděcích předpisech (MPSV, 2023).

### **2.2 Konkrétní sociální služby pro lidi bez domova**

Po základním představení nástrojů sociální politiky určené k řešení bezdomovectví se následující kapitola bude zabývat popisem konkrétních sociálních služeb. Bude uveden stručný popis a legislativní ukotvení sociálních služeb, které jsou určeny pro lidi bez domova, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## **Sociální poradenství**

Sociální poradenství je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytováno buď základní, nebo odborné. Základní sociální poradenství poskytuje lidem potřebné informace k řešení jejich sociálních problémů. Tato služba je součástí všech druhů sociálních služeb a její poskytování je povinné. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na specifické potřeby různých skupin lidí, jedná se například občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, oběti trestných činů a domácího násilí, patří sem i speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu. Tato služba také zahrnuje sociální práci s lidmi, jejichž způsob života může vést ke konfliktům se společností. Odborné sociální poradenství zahrnuje několik činností, jako je zprostředkování kontaktu s okolním světem, sociálně terapeutické činnosti a pomoc s prosazováním práv, oprávněných zájmů a řešení osobních záležitostí (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

## **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mají za úkol zabránit sociálnímu vyloučení jedinců, kteří jsou ohroženi kvůli své krizové sociální situaci, životním návykům nebo způsobu života, který je v konfliktu se společností. Tyto služby se také zaměřují na osoby žijící v sociálně znevýhodňujícím prostředí a na ty, které jsou v ohrožení práv a oprávněných zájmů kvůli trestné činnosti jiné fyzické osoby. Hlavním cílem sociální prevence je pomoci lidem překonat nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských problémů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

## **Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, souborem specifických aktivit, které mají za cíl umožnit jednotlivcům dosáhnout samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti. Toho je dosaženo rozvojem specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a tréninkem běžných aktivit, které jsou nezbytné pro samostatný život. Provádí se alternativními způsoby, které využívají zachovaných schopností, potenciálu a kompetencí jednotlivců. Sociální rehabilitace se poskytuje prostřednictvím terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb, které jsou poskytovány v centrech sociální rehabilitace (§ 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

## **Terénní programy**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že terénní programy jsou služby, které se poskytují v terénu a jsou zaměřeny na pomoc osobám, které vedou rizikový život nebo jsou ohroženy tímto způsobem života. Tato služba je určena pro různé problémové skupiny, jako jsou uživatelé návykových látek nebo omamných psychotropních látek, lidé bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, a další sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je najít tyto osoby v terénu a minimalizovat rizika, která jsou spojena s jejich způsobem života. Služba může být poskytována anonymně (§ 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénní sociální pracovník má za úkol poskytovat základní sociální poradenství pro osoby, které nemají domov. Jeho prvním krokem je zjistit, jaké potřeby a problémy má klient a jak mu může pomoci. Sociální pracovník je prostředníkem mezi klientem a službami a doporučuje, které služby by byly pro klienta nejvhodnější. Například může navrhnout schůzku klienta v nízkoprahovém centru, které by pomohlo lépe vyřešit složitější problémy.

Když klient přijde na tuto schůzku, je motivován a sociální pracovník mu může lépe poradit (Marek et al., 2012, s. 119).

### **Nízkoprahová denní centra**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že nízkoprahová denní centra nabízejí ambulantní nebo terénní služby pro lidi bez přístřeší. Tyto služby zahrnují základní činnosti, jako je pomoc s osobní hygienou nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu, poskytování stravy nebo pomoc s obstaráním stravy a pomoc s uplatňováním práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (§ 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Jedná se o službu, která je dostupná pro klienty bez nutnosti objednání, případně zde nemusejí uvádět svou totožnost (Matoušek, 2008, s. 117).

Nízkoprahové denní centrum je sociální zařízení pro lidi bez domova, které má obvykle velkou místnost se stoly a židlemi. Klienti si mohou v čistém a suchém prostředí odpočinout a najíst se. Pro klienty jsou k dispozici rychlovarné konvice nebo vařiče a někdy dokonce i kuchyňky. Denní centrum poskytuje standardní služby jako hygienický servis, tj. možnost použít toaletu, umývadlo a sprchu, a šatník, kde si klienti mohou zdarma nebo za nízký poplatek obstarat oblečení a obuv. V některých denních centrech je k dispozici i služba praní a žehlení prádla (Průdková & Novotný, 2008, s. 43).

Většina klientů navštěvuje denní centrum kvůli materiálním potřebám, jako je potrava, hygiena a odpočinek. Zde mají také možnost obrátit se na sociálního pracovníka. Zajištění těchto základních potřeb by mělo snížit napětí mezi bezdomovci a společností a mělo by pomoci, aby nepropadli sociálně rizikovým jevům, čímž by se mohli více soustředit na návrat do společnosti. V denním centru se používá metoda jednoduchých individuálních plánů, která se ukázala jako účinná. Při vytváření plánu by klient neměl být zahlcen

nadbytečnými informacemi. První pohovor se zaměřuje na jeden konkrétní a relativně snadno dosažitelný cíl. Jednotlivé body plánu pomáhají klientovi uvědomit si, že reintegrace do společnosti se skládá z dosažitelných kroků (Marek et al., 2012, s. 133–134).

## **Noclehárny**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že noclehárny nabízejí ambulantní služby lidem bez domova, kteří mají možnost využít hygienické zařízení a mohou zde přespát (§ 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Noclehárna je sociální zařízení, které poskytuje bezdomovcům možnost přespát, využít hygienického a potravinového servisu za poplatek nebo zdarma. Každý klient může být ubytován na jednu noc, avšak lze mu poskytnout ubytování i opakovaně. Noclehárna nabízí bezdomovcům teplé, suché a čisté prostředí s postelí, polštářem a dekou a zároveň střechu nad hlavou. Osoby, které jsou pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, jsou agresivní nebo trpí infekčním onemocněním, nejsou přijímány (Průdková & Novotný, 2008, s. 44).

Noclehárny jsou k dispozici lidem bez domova, jejich podmínky pro ubytování jsou minimální, avšak požadavek na střízlivost je obtížně splnitelný pro mnoho z nich. V Praze a pravděpodobně i v celé České republice chybí noclehárny, které by tolerovaly alkohol a jiné drogy. V zimních měsících s extrémními teplotami se některá denní centra otevírají přes noc, aby pomohla lidem bez domova najít útočiště (Marek et al., 2012, s. 135).

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

## **Azylové domy**

Jedná se o pobytovou sociální službu, která je poskytována za úplatu lidem v tíživé životní situaci. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že azylové domy nabízejí dočasné pobytové služby pro osoby v tíživé situaci, které přišly o své bydlení. Zahrnují základní činnosti, jako je poskytování jídla nebo pomoc s jeho zajištěním, poskytování ubytování a podpora při prosazování práv a zájmů a pomoc při řešení osobních záležitostí (§ 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Jedná se o ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, které má za úkol pomoci klientům, kteří chtějí změnit svůj životní styl, integrovat se zpět do společnosti. Azylové domy v některých případech nabízejí integrační stupně, což jsou fáze pobytu, během nichž si klienti postupně stanovují náročnější cíle a jsou motivováni k dosažení integrace (Matoušek, 2008, s. 30).

Azylové domy jsou zařízení určená pro celodenní ubytování bezdomovců po dobu zpravidla nepřesahující 1 rok. Před přijetím do azylového domu musí klient předložit doklady a mít stálý příjem. V tomto typu ubytování je kladen důraz na dodržování určitých pravidel a klienti bydlí většinou s více spolubydlícími. Sociální pracovník spolupracuje s klientem na vytvoření individuálního plánu (Vágnerová et al., 2014, s. 311).

### **2.3 Standardy kvality sociálních služeb**

Po představení sociálních služeb pro lidi bez domova se bude práce níže zabývat obecným představením Standardů kvality sociálních služeb (dále jen Standardy), které jsou povinnou součástí chodu všech sociálních služeb.

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

„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ (§ 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Hlavním úkolem Standardů kvality sociálních služeb je zabezpečit, aby poskytování těchto služeb dodržovalo a chránilo práva nejen uživatelů, ale také pracovníků, kteří tyto služby poskytují. Tyto Standardy jsou obecně formulovány, aby se zaměřily na všechny druhy sociálních služeb. Standardy jsou dále rozděleny na kritéria, podle nichž lze posoudit, zda je daná služba splňuje (Bicková et al., 2011, s. 54).

Cílem Standardů je zlepšit svobodu a postavení uživatelů sociálních služeb. Hlavním měřítkem úspěšnosti kvalitně poskytovaných služeb by měl být příjemce služby. Kvalita organizace se liší od kvality života příjemce služeb. Nabídka služeb může být považována za hodnotnou, pouze pokud pomáhá zlepšovat život jednotlivce. Proto je nejvýznamnějším kritériem pro hodnocení služeb to, jak se poskytovaná služba projevuje v životě uživatele. Spokojenost uživatele s naplňováním osobního cíle pomocí služby se skládá ze dvou základních prvků: spokojenosti s výsledkem služby a s procesem jejího poskytování. Proto jsou kritéria Standardů zaměřena na oba tyto prvky – jak na proces služeb, tak i na výsledek (Dvořáčková, 2012, s. 91).

Standardy kvality sociálních služeb mají být stimulem pro podporu lepšího uspokojování potřeb klientů a přispět k udržení lidské důstojnosti a ochraně lidských a občanských práv. Standardy zajišťují transparentnost při poskytování sociálních služeb a orientují se na osobní potřeby uživatele služeb. Dále zajišťují odborné poskytování sociálních služeb a podporují pozitivní přístup k uživatelům. Standardy jsou používány jako nástroje

kontroly kvality, které pomáhají rozvíjet sociální služby (Dvořáčková, 2012, s. 92).

### **Základní charakteristika Standardů kvality sociálních služeb**

Standardy popisují požadavky na to, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jejich účelem je umožnit objektivní hodnocení kvality poskytované služby, nikoliv definovat práva a povinnosti zařízení a uživatelů sociálních služeb. Standardy jsou obecné a použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Pokud jde o veřejné sociální služby, musí kvalita zohledňovat nejen potřeby a zájmy samotných uživatelů, ale také zájmy zadavatelů služeb, tj. subjektů, které služby objednávají a financují z veřejných zdrojů (např. obce nebo stát). Hlavním cílem sociálních služeb je pomoci lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využít své přirozené zdroje, žít nezávisle, být v kontaktu s ostatními lidmi a pohybovat se v přirozeném sociálním prostředí. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vytvořilo soubor kritérií, která pomohou posoudit, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele (MPSV, 2002, s. 4).

### **Využití Standardů kvality sociálních služeb**

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, tudíž jsou užitečné pro poskytovatele i uživatele těchto služeb. Standardy kvality jsou formulovány obecně, aby byly použitelné pro různé druhy sociálních služeb bez ohledu na velikost, charakter nebo právní formu poskytovatele. Takto formulované Standardy dávají předpoklad k tomu, že poskytovatelé sami definují důležitá kritéria v dokumentaci, například cíle služby, poslání, cílovou skupinu uživatelů, kapacitu, postupy, jak zajistit dodržování práv uživatelů, způsoby a principy poskytování služeb a další vnitřní pravidla (MPSV, 2002, s. 5).



Kritéria Standardů jsou uvedena v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, definuje celkem 15 Standardů kvality sociálních služeb.

### **3 Nízkoprahová denní centra z pohledu zákona**

#### **č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Jak již bylo uvedeno výše, nízkoprahová denní centra jsou jedním z typů sociálních služeb, které jsou v České republice poskytovány za účelem pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci. Tato centra poskytují zejména pomoc lidem bez domova, lidem žijícím v sociálně znevýhodněných podmínkách a osobám ohroženým sociálním vyloučením. Tato kapitola se zaměřuje na právní rámec, který v České republice upravuje poskytování sociální služby nízkoprahovými denními centry.

Nízkoprahová denní centra spadají mezi služby sociální prevence. Služby sociální prevence se snaží zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou v ohrožení kvůli různým faktorům, jako jsou krizové sociální situace, špatné životní návyky a způsob života, který vede ke konfliktům se společností, sociálně nevýhodné prostředí nebo ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiných osob. Cílem těchto služeb je pomoci postiženým osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a zamezit vzniku nežádoucích společenských jevů, a tak ochránit společnost (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Nízkoprahová denní centra nabízejí ambulantní nebo terénní služby pro lidi bez přístřeší. Tyto služby zahrnují základní činnosti, jako je pomoc s osobní hygienou nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu, poskytování stravy nebo pomoc s obstaráním stravy a pomoc s uplatňováním práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech jsou základními činnostmi následující úkony (§ 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

- a) Pomoc s osobní hygienou nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, což zahrnuje umožnění celkové hygieny těla a pomoc s osobní hygienou.
- b) Poskytnutí stravy nebo pomoc s obstaráním stravy, což zahrnuje vytvoření podmínek pro přípravu jídla a poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám zdravé výživy a potřebám dietního stravování. Tato činnost může být zajišťována pouze v rozsahu jednoho úkonu.
- c) Pomoc s uplatňováním práv a zájmů a obstarávání osobních záležitostí, což zahrnuje pomoc s běžnými záležitostmi a s obnovením nebo upevněním kontaktu s rodinou, a pomoc a podpora dalších aktivit, které podporují sociální začleňování jednotlivců (§ 26 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách).

## 4 Evaluace sociální služby

Tato kapitola je věnována vysvětlení pojmu evaluace, poté se zaměří na provedení evaluace v praxi, konkrétně v sociálních službách. V závěru bude stručně vysvětlen rozdíl mezi pojmy evaluace a hodnocení.

Termín evaluace pochází z latinského slova „valere“, což znamená být silný, mít platnost a závažnost. Evaluace je proces, který zahrnuje určení hodnoty určitého objektu a systematické shromažďování a analýzu informací podle stanovených kritérií s cílem usnadnit další rozhodování. Proces evaluace zahrnuje získávání spolehlivých a platných dat o podmínkách, procesech a účincích předmětu evaluace (Protech, 2010, s. 7).

V sociální práci se čím dál tím více používá termín evaluace, který si zaslouží bližší vysvětlení. Obecně se jedná o sledování a hodnocení procesů, které se týkají poskytování služeb a posuzování účinků (výstupů, výsledků a dopadů). Evaluace představuje jednu z hlavních fází řízení všech aktivit od běžné práce až po hodnocení dopadů a změn (Vojtíšek, 2021).

Evaluace v sociálních službách poskytuje užitečnou zpětnou vazbu, která se soustředí na hodnocení kvality, efektivity a účinnosti poskytovaných sociálních služeb, procesů nebo aktérů. Pokud by nebyla poskytnuta taková zpětná vazba, mnoho činností v sociálních službách by nemuselo dosáhnout potřebné kvality nebo očekávání. Proto je důležité pravidelně provádět evaluační procesy či hodnocení, aby služba mohla plnit své úkoly s dostatečnou sociální kvalitou (Husárová & Filipczyk, 2008).

Po průběžných i souhrnných výsledcích evaluace následuje fáze opatření, kde se buď stanovují požadované efekty, nebo se upravují podmínky pro zlepšení kvality. Evaluace, která je prováděna robustně, probíhá souběžně na více úrovních – na úrovni práce s klientem, na úrovni vedení služby nebo organizace, na úrovni dopadů a změn v místě nebo komunitě. V závislosti na

úrovních evaluace se používají různé nástroje. Kromě toho je nutné stanovit kritéria a ukazatele kvality práce a požadovaných výsledků nejen v sociální práci. Přesvědčivé a realistické ukazatele poskytují celkový pohled na kvalitu služeb, výsledky a celkovou životnost (Vojtíšek, 2021).

V základním přehledu evaluace je důležité brát v úvahu její výsledky, které zahrnují výstupy, výsledky a dopady. Výstupy jsou dobře měřitelné ukazatele, patří sem např. počet intervencí, počet strávených hodin s klientem nebo počet setkání ve skupinách. Bohužel neumí přesně popsat výsledek nebo změnu, ke které sociální práce přispívá. Tyto změny jsou obvykle měřeny na úrovni výsledků. Zde je však těžší stanovit přesnější kritéria. Výsledky zahrnují různé škály kompetencí klientů, popis změn v životě nebo dosažení cílů. Dopady sociální práce na společnost jsou měřitelné nejobtížněji, protože jsou dlouhodobější a nelze přesně určit příčinnou souvislost mezi intervencí sociální práce a žádoucími změnami v komunitě nebo společnosti (Vojtíšek, 2021).

#### **4.1 Evaluace v praxi**

Po vysvětlení pojmu evaluace se nyní bude práce zabývat praktickým využitím evaluace v sociálních službách.

##### **Evaluace na úrovni klienta – výsledky krátkodobé**

Obvykle se měří pomocí různých zdrojů informací a dat, včetně odborného hodnocení od sociálního pracovníka nebo multidisciplinárního týmu, zpětné vazby od klienta, opatrovníka, zákonného zástupce nebo blízké osoby klienta. Tyto zdroje pomáhají určit pokrok v kompetencích, dovednostech, situaci a sebepěči klienta. Nástroje měření zahrnují škály pokroku, vyhodnocení individuálního plánu, vyhodnocení zakázky a zhodnocení nepříznivé sociální situace podle vnitřních předpisů služeb nebo zákonných ukazatelů, příkladem může být ohrožené dítě, klientovo

subjektivní hodnocení, kde může hodnotit svou situaci a posoudit, zda má služba vliv na její zlepšení. Dotazníky a hloubkové rozhovory jsou další nástroje k hodnocení výsledků a dopadů služeb (Vojtíšek, 2021).

### **Evaluace na úrovni klienta – výsledky a dopady dlouhodobé**

Je zaměřena na dlouhodobé výsledky a dopady služeb na klienta a jejich cílem je pozitivní změna v jeho životě. K tomu slouží nástroje měření jako dotazníky a rozhovory (Vojtíšek, 2021).

### **Evaluace na úrovni služby**

Provádí se prostřednictvím vnějších inspekcí, kontrol a auditů, dále kontrolami a interními audity, které jsou pravidelné (Vojtíšek, 2021):

- Plnění strategického rámce, včetně poslání, hodnot, zásad, cílů a cílových skupin.
- Měřicí nástroje zahrnují kvantifikaci úspěšných případů a poměr odmítnutých zájemců kvůli nevyhovující objednávce.
- Kvalita řízení procesů – měřicí nástroje zahrnují včasnost a řádnost vedení dokumentace, řádný popis procesů, interní řídicí dokumentaci, pozorování a rozhovory s pracovníky a klienty.
- Kvalita a odbornost poskytování služeb – měřicí nástroje zahrnují vyhodnocení případové supervize, vyhodnocení stížností a připomínek, kontrolu dokumentace klientů a souladu metod práce s cíli spolupráce s klientem.
- Ekonomická efektivita – měřicí nástroje zahrnují rozpočet, účetní evidenci, nákladovost přepočtenou na relevantní jednotku (klient, lůžko, den, hodina), obsazenost nebo vytížení kapacity služby.
- Personální efektivita – měřicí nástroje zahrnují personalistické ukazatele, kterými jsou odbornost a prohlubování kvalifikace pracovníků, míra fluktuace, nemocnost, průměrná mzda s ohledem

na pozice, vytížení úvazků pracovníků odborných a poměr přímé a nepřímé práce aj.

### **Evaluace na úrovni společnosti – dopady na společnost**

Kladné proměny na místě zahrnují redukcí sociálně patologických jevů a dostatek potřebných zařízení pro pobytovou péči a podobně. K tomu lze využít nástroje, jako jsou statisticky významné trendy, průzkumy veřejného mínění, demografické ukazatele, mapy sociálního vyloučení a další. Důležité je zohlednit náklady a výnosy investic (Vojtíšek, 2021).

## **4.2 Evaluace a hodnocení**

I když lidé často používají pojmy hodnocení a evaluace jako synonyma, tyto termíny mají odlišné významy (Vojtíšek, 2021).

Kupříkladu Smutek systematicky používá termín „evaluace“, protože české slovo „hodnocení“ má širší spektrum kontextů, ve kterých se používá. Český výraz „hodnocení“ může také vyvolat dojem subjektivního, laického přístupu (Smutek, 2014, s. 10).

Protech (2010, s. 17) k pojmu hodnocení uvádí, že je přirozenou součástí lidského jednání.

Evaluace by měla obsahovat celkové hodnocení, které zahrnuje nejen posouzení obsahu vzdělávacího nebo aktivizačního programu, ale také vhodné hodnocení organizace, provedení služeb, kvalitu lektorů, studijní materiály a další faktory (Bartoňková, 2010, s. 182).

V empirické části se bude práce věnovat evaluaci na úrovni klienta s dlouhodobými dopady a výsledky.

Cílem bakalářské práce je evaluace Nízkoprahového denního centra jejími uživateli, tudíž práce zapadá právě do typu evaluace na úrovni klienta – dopady a výsledky dlouhodobé. Jako měřicí nástroj budou použity

dotazníky, které budou cílené právě na uživatele Nízkoprahového denního centra Lorenc.

### **Shrnutí teoretické části práce**

V teoretické části bakalářské práce byly vymezeny základní pojmy spojené s bezdomovectvím, jako je bezdomovec a bezdomovectví. Dále byly popsány různé formy a příčiny bezdomovectví.

V další části byla pozornost věnována sociálně politickým opatřením, která jsou zaměřena na řešení problému bezdomovectví. Zvláštní ohled byl kladen zejména na sociální služby pro lidi bez domova.

Důležitým tématem v teoretické části byla nízkoprahová denní centra, která byla popsána z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Bylo vysvětleno, co jsou nízkoprahová denní centra a jaké základní činnosti poskytují lidem bez domova.

V závěru teoretické části práce byla vysvětlena evaluace v sociálních službách a její využití v této oblasti.



## 5 Nízkoprahové denní centrum Lorenc

Tato kapitola se bude zabývat popisem konkrétní služby Nízkoprahového denního centra Lorenc, které poskytuje pomoc a podporu lidem bez domova. Tato služba je zaměřena na poskytování sociálních služeb v oblasti hygieny, stravování, ošacení a sociálního poradenství.

Jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, Standardy kvality sociálních služeb hrají klíčovou roli při poskytování sociální péče a podpory potřebným lidem. Tyto Standardy stanovují minimální požadavky na kvalitu služeb, které by měly být poskytovány, a zahrnují oblasti jako bezpečnost, dostupnost, efektivitu a lidskost poskytovaných služeb. Standardy kvality Nízkoprahového denního centra Lorenc jsou vytvářeny sociálními pracovníky centra v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na metodických poradách. Standardy kvality má každý zaměstnanec uloženy ve svém počítači ve sdílené složce a v tištěné podobě jsou k dispozici u vedoucího pracovníka v kanceláři.

Nebude-li uvedeno jinak, v této kapitole bude popisováno Nízkoprahové denní centrum Lorenc dle Standardů kvality (dále jen „Standardy“) Nízkoprahového denního centra Lorenc.

**Nízkoprahové denní centrum Lorenc** (dále jen „NDC Lorenc“) je sociální služba, jejímž posláním je snaha poskytnout bezpečný prostor a pomoc lidem, kteří se ocitli v nepříznivé situaci bez stabilního bydlení. Pomáhá těmto lidem se zajištěním základních životních potřeb a podporuje je při aktivním řešení problémů. Práce centra je založena na křesťanských principech a hodnotách, jako jsou důstojnost člověka, spravedlnost, solidarita a odpovědné nakládání se zdroji (Standard č. 1).

Cílovou skupinou NDC Lorenc jsou osoby starší 18 let, které se nacházejí v akutní nouzi a nemají dostatečné zdroje k uspokojení svých

základních životních potřeb, a zároveň nemají vlastní bydlení nebo nájemní bydlení se smlouvou delší než 1 rok (Standard č. 1).

Poskytování služby může být odmítnuto z následujících důvodů (Standard č. 1):

- pokud zájemce nespadá do cílové skupiny služby – zájemcem o službu je každý člověk, který přichází žádat o některou ze služeb NDC Lorenc (Standard č. 3),
- pokud je kapacita služby naplněna, uživateli případně zájemci je sdělen nejbližší možný termín, kdy mu bude služba poskytnuta,
- pokud došlo k opakovanému nebo hrubému porušení pravidel služby,
- pokud uživatel přichází do centra pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek nebo jiným způsobem nesplňujete zásady pro využívání služby uvedené v pravidlech,
- pokud uživatel trpí přenosným infekčním nebo parazitárním onemocněním, v takových případech sociální pracovník pomůže zprostředkovat vhodnou zdravotní péči a do služby bude uživatel přijat, až tyto okolnosti pominou.

### **Cíl NDC Lorenc**

NDC Lorenc se snaží pomocí sociálního poradenství a materiální pomoci minimalizovat negativní dopady bezdomovectví na jednotlivce a společnost. Služba se zaměřuje na podporu a pomoc v několika oblastech, jako je poskytnutí základních životních potřeb (potravinová pomoc a zázemí pro přípravu stravy, zázemí pro osobní hygienu, praní prádla, poskytnutí ošacení), bezpečného prostoru pro odpočinek, zprostředkování zdravotní péče (zajištění zdravotnického materiálu), uplatňování práv a zájmů při zajišťování osobních záležitostí (orientace v tíživé situaci, podpora a pomoc při vyřizování dokladů, při jednání s úřady a dalšími institucemi, sociální poradenství, doprovázení). Dále NDC Lorenc nabízí pomoc se

zprostředkováním dalších sociálních služeb, obnovu kontaktu s rodinou a podporu uživatelů při získávání nebo obnovování pracovních a jiných sociálních dovedností (pracovní rehabilitace) (Standard č. 1).

Souvisejícím cílem pracovníků služby NDC Lorenc je zajistit, že v každé interakci s uživatelem je respektována jeho lidská důstojnost a jedná se s ním jako s rovnocenným partnerem. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Cílem služby je také zlepšení vnímání klientů NDC Lorenc ze strany veřejnosti. Sociální pracovníci pomáhají klientům uvědomit si, že jejich odlišnost může být důvodem odmítání, ať už je to z důvodu jejich osobní volby nebo jiného faktoru. V každém případě se pracovníci snaží podporovat uživatele pomocí sociálního poradenství a materiální pomoci, aby se mohli začlenit zpět do společnosti (Standard č. 1).

### **Poskytování služby z hlediska zásad**

Služba s nízkým prahem umožňuje přístup kdykoliv během provozní doby bez předchozí objednávky a bez prokazování totožnosti. Základní služby, jako je poskytnutí stravy a hygienických prostor a sociální poradenství, jsou bezplatné. Materiální pomoc je poskytována zdarma s cílem navázat spolupráci s uživateli a pomoci jim řešit jejich nepříznivou situaci a návrat do společnosti. Pracovníci respektují práva a svobodu klientů a nabízejí pouze doporučení pro řešení jejich problémů. Individuální přístup zohledňuje unikátní potřeby každého uživatele a transparentní pravidla jsou dodržována vůči uživatelům i pracovníkům. Bezpečnost uživatelů je prioritou, důvěrnost a ochrana osobních údajů jsou zajištěny. Uživatelé jsou aktivně zapojeni do procesu řešení svých životních problémů a jsou podporováni k využití svých zdrojů a kompetencí (Standard č. 1).

NDC Lorenc se nachází na adrese: U Bečvy 904/1, Přerov.

Otvírací doba je následující:

	<b>Denní místnost</b>	<b>Kontaktní hodiny sociálních pracovníků</b>
<b>Pondělí</b>	8:00–11:00, 12:00–15:00	8:00–11:30, 12:00–16:00
<b>Úterý</b>	8:00–11:00, 12:00–15:00	8:00–11:30, 12:00–15:00
<b>Středa</b>	8:00–11:00, 12:00–15:00	8:00–11:30, 12:00–16:00
<b>Čtvrtek</b>	8:00–11:00, 12:00–15:00	8:00–11:30, 12:00–15:00
<b>Pátek</b>	8:00–11:00, 12:00–15:00	8:00–11:30, 12:00–15:00
<b>Sobota</b>	9:00–12:00	ZAVŘENO
<b>Neděle, svátky</b>	ZAVŘENO	ZAVŘENO

Denní místnost může být využívána každým uživatelem sociální služby jednou denně v průběhu buď dopoledne, nebo odpoledne, nejdelší možná doba pobytu v této místnosti je 3 hodiny denně. Denní místnost má okamžitou kapacitu maximálně 16 osob (Řád NDC Lorenc, 2020, s. 1).

**Přehled poskytovaných služeb** (Řád NDC Lorenc, 2020, s. 2–3):

- **Zázemí pro přípravu stravy a potravinová pomoc**

Uživatelé mají k dispozici kuchyňský kout, který obsahuje základní spotřebiče a nádobí, a mohou ho použít k přípravě jídla z vlastních nebo poskytnutých surovin (typické je pečivo a zelenina). Během celého dne je k dispozici čaj. Pokud klienti nemají možnost zajistit potraviny jinak a ocitnou se v nepříznivé životní situaci, mohou žádat o mimořádnou potravinovou pomoc v podobě potravinového balíčku. Rozhodnutí o poskytnutí této pomoci závisí na sociálním pracovníkovi a není nárokové.

- **Zázemí pro hygienu**

V NDC Lorenc jsou k dispozici toaleta, sprcha a základní hygienické potřeby pro uživatele, kteří mohou využívat zázemí pro hygienu v denní

místnosti během svého pobytu. Uživatelé mohou také využít služby praní prádla (jednu tašku týdně). Pokud uživatelé nevyzvednou své vyprané prádlo do jednoho měsíce, bude zlikvidováno bez náhrady. Uživatelé mohou také využívat šatník NDC Lorenc a vybrat si maximálně jeden kus ošacení za měsíc, pokud je k dispozici v šatníku. V zimních měsících si mohou uživatelé vybrat maximálně dvě zimní bundy za sezónu. Výjimečně v případě mimořádných situací může pracovník služby rozhodnout o vydání ošacení nad povolený limit. Šatník je otevřen v úterý a pátek v ranních hodinách od 8 do 9 h a odpoledních hodinách od 12 do 13 h.

- **Zázemí pro odpočinek**

K odpočinku mohou klienti využít denní místnost (max. 3 hodiny denně). Při pobytu zde se řídí pravidly NDC Lorenc.

- **Sociální poradenství – pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá řešit obtížné situace. Tento pracovník může poskytnout podporu při řešení administrativy, jako například získání potřebných dokumentů (například dokladů) nebo sociálních dávek, pomoc s hledáním vhodného bydlení a zaměstnání, zprostředkovat potřebnou zdravotní péči a podporovat jej v komunikaci s rodinou a podobně. Konkrétní cíle spolupráce jsou určeny v rámci individuálního plánování.

- **Ostatní služby**

*Doručování korespondence na adresu NDC Lorenc*

Uživatel má možnost přijímat svou poštu na adrese NDC Lorenc. Tato služba je sjednána s uživatelem písemně, buď při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb, nebo v průběhu využívání této služby.

Při podpisu dodatku o využívání této služby je uživatel seznámen s pravidly, která platí pro čerpání této služby.

#### *Úschova finanční hotovosti*

Uživatel může využít služby úschovy své hotovosti v rámci „spoření“. Tato služba je sjednána s uživatelem písemně a při podpisu dodatku o využívání této služby je uživatel seznámen s pravidly, která platí pro využívání této služby.

#### *Úschova osobních věcí*

Uživatel má možnost uskladnit své osobní věci pomocí úschovy ve službě. Je mu poskytnuta skříňka, kde si může uložit své věci, a klíč k ní je poskytnut pracovníky. Podmínky služby jsou s uživatelem uzavřeny písemně a při podpisu dodatku o využívání služby je uživatel seznámen s pravidly pro využívání této služby.

#### *Umožnění telefonického hovoru*

Uživatel může po domluvě s pracovníkem využít zprostředkování telefonického hovoru (při jednání s úřady, při hledání bydlení, zaměstnání apod.).

#### *Využití internetu a PC*

Uživatel může po domluvě s pracovníkem využít počítač s internetovým připojením (primárně za účelem komunikace s úřady, při hledání bydlení, zaměstnání apod.). V denní místnosti je uživatelům přístupné bezplatné Wi-Fi připojení.

#### *Pracovní rehabilitace – nácvik a upevnění pracovních dovedností*

Uživatel může rozvíjet své pracovní dovednosti a zvyklosti účastněním se pracovní rehabilitace, která zahrnuje převážně úklidové, údržbové a jiné

ruční práce. Uživatel se do těchto aktivit zapojuje po dohodě s pracovníky a jako odměnu obdrží balíček s potravinami.

Přehled služeb je uživateli k dispozici v informační brožuře, kterou obdrží při registraci do služby, a je také vyvěšen na nástěnce v denní místnosti.

#### *Jednání se zájemcem o službu*

Zájemce obvykle osobně přichází do služby často na doporučení některého ze stávajících uživatelů NDC Lorenc nebo v jeho doprovodu. Může také být odeslán jinou organizací nebo institucí, jako je úřad práce, sociální kurátor nebo K-centrum aj., nebo být kontaktován terénním pracovníkem a projevit zájem o využití ambulantní formy služby. V některých případech může zájemce do centra přijít na základě veřejně dostupných informací, jako jsou letáky na úřadech nebo webové stránky Charity Přerov.

První kontakt se zájemcem se může také uskutečnit telefonicky nebo písemně, například e-mailem nebo poštou. V tomto případě jsou zájemci o službu poskytnuty základní informace o službě a může být domluvena osobní schůzka.

Osobní jednání se zájemcem probíhá v rámci otvírací doby NDC Lorenc, kde je vždy přítomen alespoň jeden pracovník, který se v případě, že zájemce přichází poprvé, ptá, zda je již registrovaným uživatelem. Pokud ne, pracovník poskytne základní informace (co NDC Lorenc nabízí, jak funguje, jaká jsou pravidla apod.). Při dalším osobním jednání se pracovník snaží zjistit, zda zájemce patří do cílové skupiny, a projednává jeho očekávání a cíle spolupráce. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny a rozhodne se pro využívání služeb NDC Lorenc, uzavře se s ním ústní smlouva a vyplní se karta uživatele s podpisem a souhlasem se zpracováním osobních údajů. Při registraci uživatele do služby se mu přidělí klíčový pracovník, se kterým

bude spolupracovat na individuálním plánování a řešení jeho nepříznivé životní situace. V případě potřeby může klient požádat o změnu pracovníka.

Všechny informace jsou zaznamenány elektronicky do systému (Standard č. 3).

Zatímco ambulantní a terénní jednání se zájemcem v NDC Lorenc mají svá specifika, postup pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je pro oba typy jednání totožný. Liší se pouze místem, kde se smlouva uzavírá. V případě ambulantní formy se jedná o prostory NDC Lorenc, obvykle o kancelář sociálních pracovníků. V případě terénní formy se smlouva uzavírá na místě setkání terénního sociálního pracovníka a zájemce o službu (Standard č. 4).

### **Pravidla NDC Lorenc**

Při příchodu do služby je důležité dodržovat následující pravidla: nepřicházet pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, nevstupovat s nebezpečnými předměty a nevstupovat se zvířaty. V denní místnosti je nutné dodržovat slušné chování a udržovat čistotu. Je zakázáno krást či poškozovat majetek služby. Jakékoliv nastalé konflikty se řeší s pracovníky služby. V denní místnosti lze být maximálně 3 hodiny a kouření je povoleno pouze venku na vyhrazených místech během kuřáckých přestávek. V okolí NDC Lorenc se nedoporučuje zdržovat, kouřit mimo vyhrazená místa či konzumovat alkohol ani jiné návykové látky a neobtěžovat kolemjdoucí (Řád NDC Lorenc, 2020, s. 4).

### **Sankce za porušení pravidel**

Pokud uživatel poruší pravidla služby, vedoucí služby může udělit sankci, která znamená nevpuštění do služby nebo přerušování poskytování služeb. Délka sankce závisí na závažnosti přestupku, a může trvat od doby porušení pravidel po dobu 14 dnů za méně závažné porušení až po



až 6 měsíců za závažné porušení (jako je agresivita, napadení nebo vyhrožování). Podrobné informace o sankcích jsou k dispozici na nástěnce v denní místnosti. Pokud uživatel nemůže využívat služby z důvodu porušení pravidel, jsou k dispozici sociální pracovníci v terénu v úterý a čtvrtek v 9:15 u branky vedlejšího vchodu NDC Lorenc (Standard č. 4).

### **Podání stížnosti v případě nespokojenosti**

Pracovníci NDC Lorenc se snaží zajistit, aby služby, které poskytují v denním centru Lorenc, byly kvalitní a odpovídaly potřebám jejich uživatelů. Pokud však nastane situace, kdy není uživatel spokojen s průběhem poskytování služby, může podat stížnost.

Existují dva způsoby, jak podat stížnost na služby NDC Lorenc. Ústní forma – osobně nebo telefonicky u kteréhokoliv pracovníka NDC Lorenc nebo Charity Přerov, nebo písemně. Písemnou stížnost může uživatel předat pracovníkovi NDC Lorenc nebo Charity Přerov, nebo ji vhodit do schránky v denní místnosti. K dispozici je také kniha přání a stížností, kterou může uživatel vyplnit na vyžádání u pracovníků NDC Lorenc. Pokud se uživatel rozhodne podepsat se, obdrží písemné vyjádření od vedoucího služby. Pokud podá uživatel stížnost anonymně, bude odpověď zveřejněna na nástěnce v denní místnosti NDC Lorenc a na webu Charity Přerov po dobu 14 dnů. Odpověď na stížnost obdrží uživatel ve lhůtě do 28 pracovních dnů. Pokud není uživatel spokojen s odpovědí, může se obrátit přímo na ředitelku Charity Přerov.

Každá stížnost je řešena nestranně a z pohledu objektivity a po důkladném prozkoumání všech okolností týkajících se stížnosti. Odpovědnost za vyřešení stížnosti a následné přijetí opatření nese pracovník s vyšším postavením v hierarchii organizace. Jedná se o jiného pracovníka než na toho, proti kterému byla stížnost podána (Standard č. 7).

## 6 Empirická část práce

K realizaci empirického šetření byla zvolena kvantitativní strategie, jelikož pro naplnění cíle bakalářské práce je považována za nejvhodnější. V úvodu této kapitoly bude představen cíl bakalářské práce a budou formulovány výzkumné otázky, které vyplynuly z části teoretické a kapitoly s názvem Metodologie. Dále bude objasněna zvolená kvantitativní metoda výzkumu a budou uvedeny výsledky výzkumu. Na závěr bude provedeno shrnutí výsledků získaných v empirickém šetření.

### 6.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak uživatelé evaluují Nízkoprahové denní centrum Lorenc. Evaluace bude zaměřena na tři základní úkony, které Nízkoprahové denní centrum Lorenc poskytuje a kterými jsou (§ 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

- 1) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- 2) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- 3) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Tyto úkony byly podrobně popsány v kapitole Nízkoprahová denní centra z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 26 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách. V předchozí kapitole byly popsány tyto úkony podle Standardů kvality Nízkoprahového denního centra Lorenc.

Z cíle práce a teoretické části práce vyplynuly následující výzkumné otázky:

- **Hlavní výzkumná otázka: Jak uživatelé evaluují tři základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc?**

Z hlavní výzkumné otázky dále vyplynuly tři dílčí výzkumné otázky:

- **Jak uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu?**
- **Jak uživatelé evaluují potravinovou pomoc (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)?**
- **Jak uživatelé evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?**

## 6.2 Metodika výzkumu

Pro získání nezbytných dat bude použita kvantitativní výzkumná metoda, která bude realizována pomocí dotazníkového šetření, vzhledem k potřebám a možnostem respondentů, prostřednictvím dotazníků v tištěné podobě.

Kvantitativní výzkum se soustředí na objektivní zachycení reality pomocí proměnných, které jsou měřitelné a přesně definované (Vévodová, Ivanová et al., 2015).

Kvantitativní výzkum je zaměřen na získávání číselných dat o frekvenci něčeho, co se již odehrálo nebo se právě děje. Jeho cílem je získat měřitelné číselné údaje. Pro zajištění spolehlivých výsledků se využívají soubory respondentů, kteří jsou dotazováni za účelem shromáždění dat a získání většího statistického vzorku (Kozel et al., 2006, s. 120).

Dotazování slouží k získání primárních údajů prostřednictvím položení otázek respondentům. Pro dosažení požadovaných výsledků musí

být vybráni respondenti, kteří odpovídají cíli a záměrům výzkumu (Kozel et al., 2006, s. 141).

Dotazník je dokument předložený respondentovi, což je osoba, která je dotazována během výzkumu pomocí dotazníku, rozhovoru nebo ankety (Jandourek, 2008, s. 45).

Vzhledem k charakteristice cílové skupiny (lidé bez domova) bylo využito asistované vyplňování dotazníků. Pro zvýšení validity získaných dat je asistované vyplňování dotazníků pro tuto cílovou skupinu vhodnější z několika důvodů. Těmito důvody mohou být nízká gramotnost, nízká inteligence a podobně. Tímto krokem se eliminuje možnost nepochopení otázky.

### **Otázky v dotazníku a jejich přehled**

Prvních šest otázek v dotazníku slouží k zodpovězení první výzkumné otázky: Jak uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu?

- 1) Jak jste spokojen/a s čistotou na WC a ve sprše?
- 2) Jak jste spokojen/a s poskytovanými hygienickými potřebami?
- 3) Jak jste spokojen/a se službou praní prádla?
- 4) Je pro Vás interval praní prádla 1x týdně 1 tašku dostatečné?
- 5) V případě odpovědi ne, uveďte, jaký interval praní prádla byste preferoval/a?
- 6) 1x měsíčně můžete využívat charitní šatník (v zimním období max. 2 kusy zimní bundy). Jak jste s tímto nastavením poskytování ošacení spokojeni?

Otázky č. 7 a 8. slouží k zodpovězení druhé výzkumné otázky, jak uživatelé evaluují potravinovou pomoc (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)?

- 7) Jak jste spokojen/a s vybavením v kuchyňce a v denní místnosti?
- 8) Jak jste spokojen/a s poskytovanými potravinami ve službě (čaj, káva, zelenina, pečivo)?

Otázky č. 9 až 18 slouží k zodpovězení třetí výzkumné otázky: Jak uživatelé evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí? Do této výzkumné otázky spadá širší rozsah úkonů Nízkoprahového denního centra Lorenc, proto obsahuje nejvíce otázek.

- 9) Každý den zde můžete být 3 hodiny. Je pro Vás tato doba dostatečná?
- 10) V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a ne, uveďte, jako dobu byste v centru preferoval/a?
- 11) Jak jste spokojen s otvírací dobou NDC Lorenc?
- 12) V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a spíše nespokojen/a, nespokojen/a, velmi nespokojen/a, uveďte, jaká otvírací doba by Vám vyhovovala?
- 13) Jak jste spokojený/á s přístupem pracovníků NDC Lorenc? (V případě, že máte, dotaz, prosbu, přání...)
- 14) Je s Vámi jednáno vždy důstojně s respektem a vzhledem k Vaším potřebám?
- 15) V případě nespokojenosti s pracovníky NDC Lorenc víte, že můžete podat stížnost?
- 16) Víte, kdo je Váš klíčový sociální pracovník?
- 17) Jak jste spokojen/a s pracovními rehabilitacemi?
- 18) Je něco, co byste ve službě zlepšil/a?
- 19) V případě, že jste na předchozí otázku č. 18 odpověděl/a ano, uveďte, co byste zlepšil/a?

### 6.3 Zkoumaný soubor

Zkoumaným souborem pro účely této bakalářské práce jsou uživatelé Nízkoprahového denního centra Lorenc v Přerově.

Po svolení vedoucí Nízkoprahového denního centra Lorenc bylo provedeno výzkumné šetření. Všichni oslovení respondenti byli ústně ujištěni, že dotazník je zcela dobrovolný, anonymní a slouží pouze pro účely bakalářské práce. Tato skutečnost byla také uvedena v úvodu dotazníku.

Jak je poznamenáno výše, bylo zvoleno asistované vyplňování dotazníku, tudíž byly respondentům, kteří souhlasili s účastí na dotazníkovém šetření, otázky a možnosti odpovědí vždy přečteny a poté byla zaznamenána jejich odpověď.

Respondenti byli požádáni o vyplnění dotazníku vždy během otvírací doby Nízkoprahového denního centra Lorenc (dopoledne i odpoledne) po dobu tří dnů.

### 6.4 Výsledky dotazníkového šetření

Během výzkumného šetření bylo osloveno celkem 44 respondentů v denní místnosti Nízkoprahového denního centra Lorenc v Přerově.

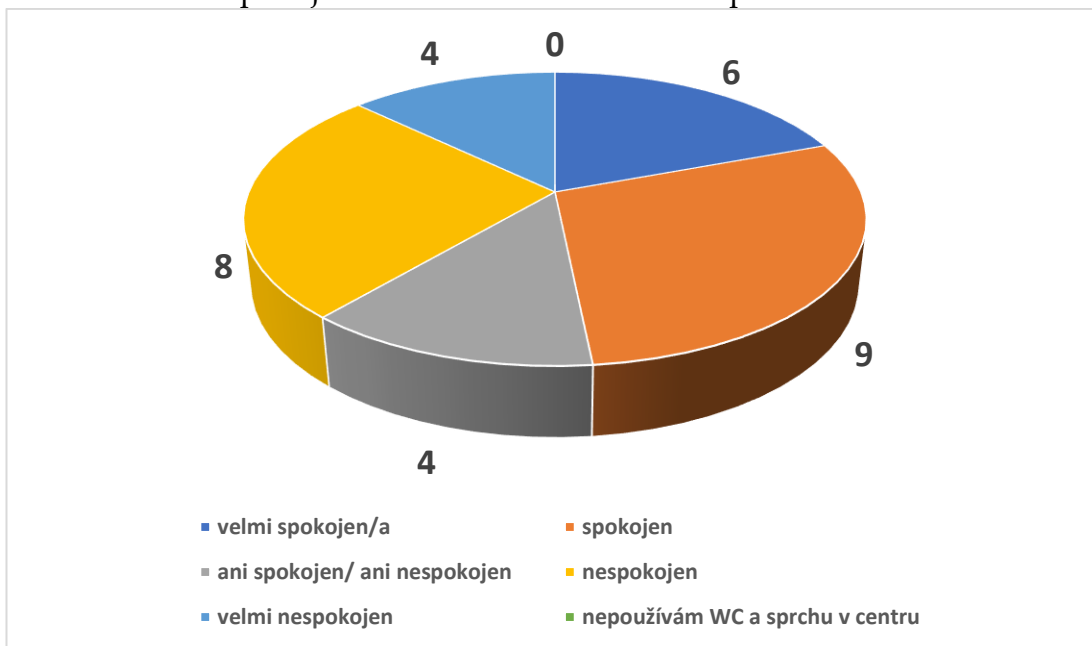
Ze 44 oslovených respondentů s účastí na dotazníkovém šetření souhlasilo 31 respondentů. Vyplněno bylo tedy 31 dotazníků, což znamená, že úspěšnost vyplnění dotazníků činila 70 %.

Získaná data z výzkumného šetření jsou uvedena v tabulkách. Tabulky vyjadřují absolutní četnosti. Odpovědi z dotazníkového šetření jsou vizuálně znázorněny pomocí výsečových grafů.

Otázky dotazníku, které vedou k odpovědi na definovanou první výzkumnou otázku, která zní: Jak uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně

nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu? **Otázka č. 1: Jak jste spokojen/a s čistotou na WC a ve sprše?**

Graf č. 1: Spokojenost s čistotou na WC a ve sprše v centru Lorenc



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 1: Spokojenost s čistotou na WC a ve sprše v centru Lorenc

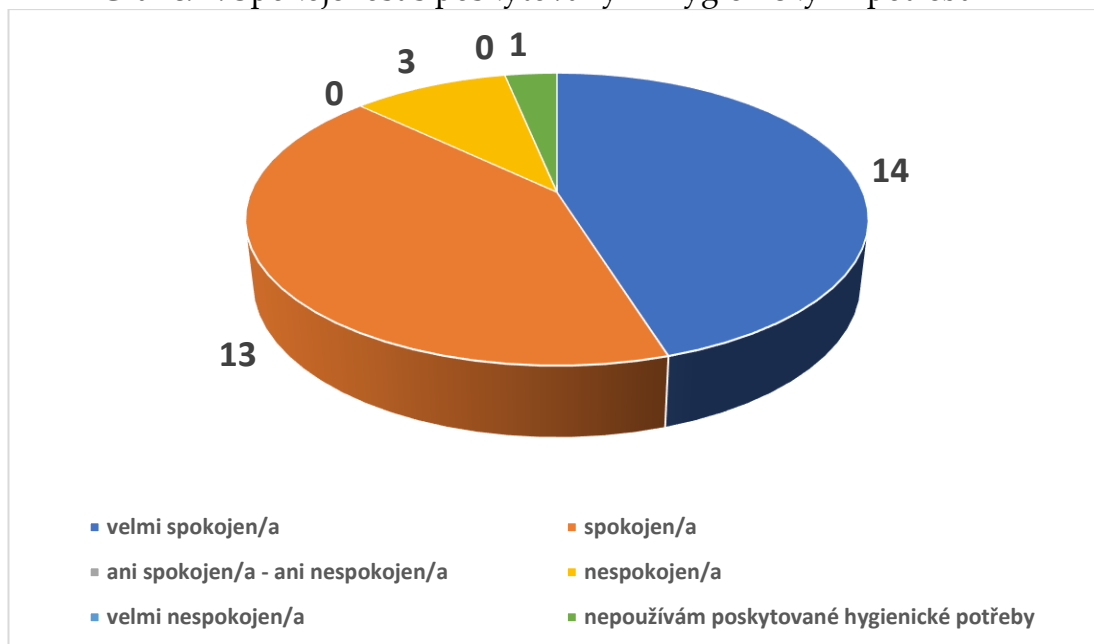
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	6
spokojen/a	9
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	4
nespokojen/a	8
velmi nespokojen/a	4
nepoužívám WC a sprchu v centru	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného Grafu č. 1 a Tabulky č. 1 vyplývá, že s čistotou na WC a ve sprše v centru Lorenc je 15 respondentů spokojených, 12 respondentů nespokojených a 4 respondenti zvolili neutrální postoj.

## Otázka č. 2: Jak jste spokojen/a s poskytovanými hygienickými potřebami?

Graf č. 2: Spokojenost s poskytovanými hygienickými potřebami



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 2: Spokojenost s poskytovanými hygienickými potřebami

SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	14
spokojen/a	13
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	0
nespokojen/a	3
velmi nespokojen/a	0
nepoužívám poskytované hygienické potřeby	1

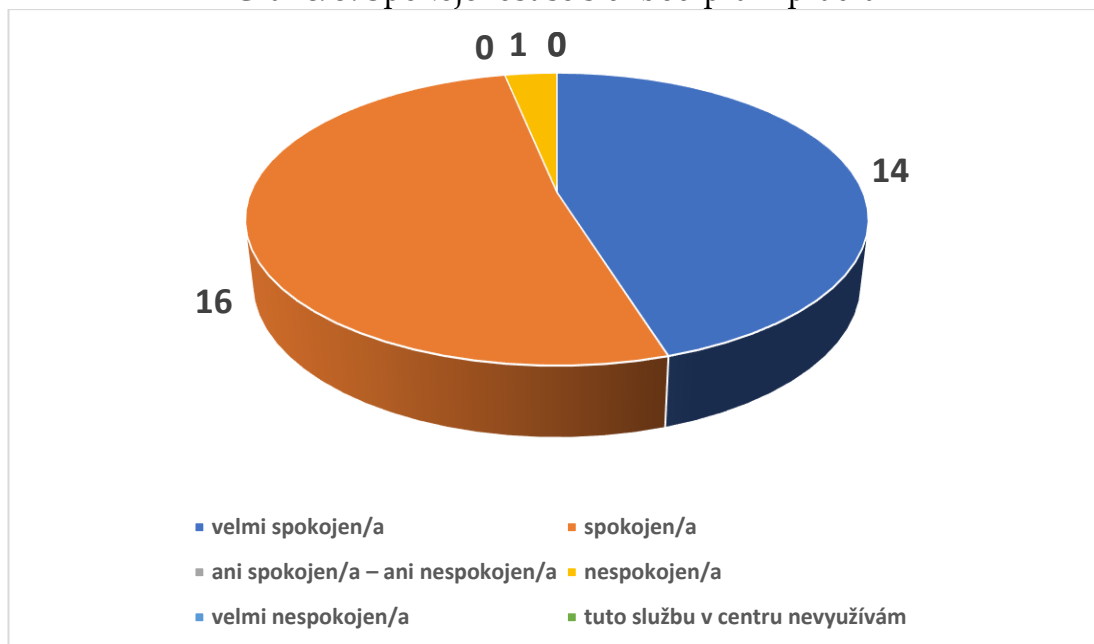
Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného Grafu č. 2 a Tabulky č. 2 vyplývá, že s poskytovanými hygienickými potřebami je 27 respondentů spokojeno, 3 respondenti nespokojeni. Jeden respondent uvedl, že poskytované hygienické potřeby nepoužívá.



### Otázka č. 3: Jak jste spokojen/a se službou praní prádla?

Graf č. 3: Spokojenost se službou praní prádla



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 3: Spokojenost se službou praní prádla

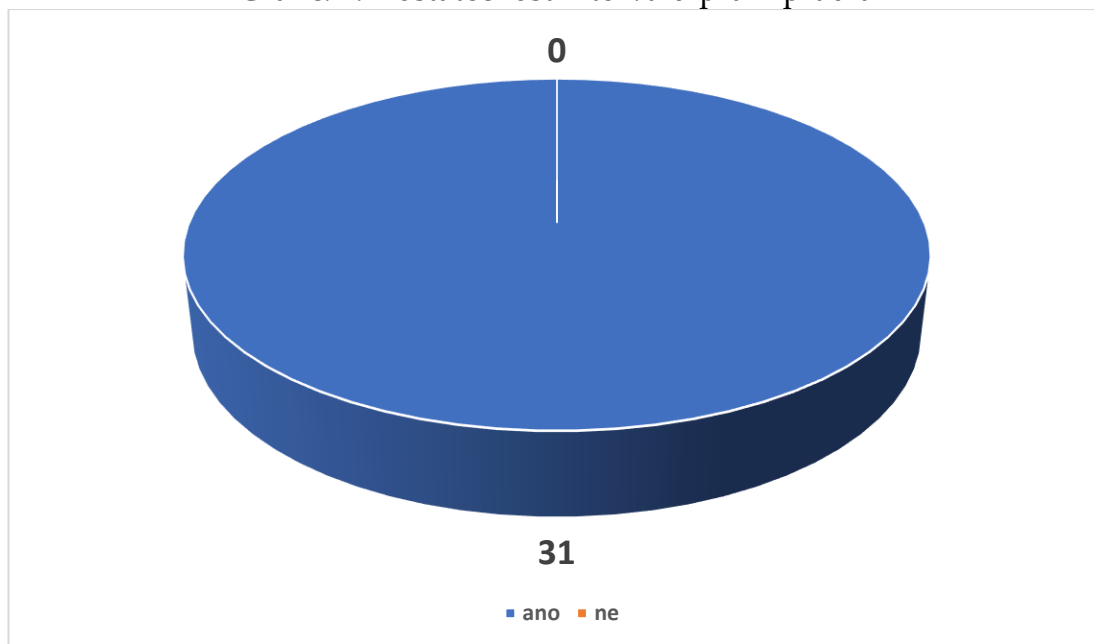
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	14
spokojen/a	16
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	0
nespokojen/a	0
velmi nespokojen/a	1
tuto službu v centru nevyužívám	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného Grafu č. 3 a Tabulky č. 3 vyplývá, že se službou praní prádla je 30 respondentů spokojeno a jeden respondent nespokojen.

**Otázka č. 4: Je pro Vás interval praní prádla 1x týdně 1 tašku dostatečné?**

Graf č. 4: Dostatečnost intervalu praní prádla



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 4: Dostatečnost intervalu praní prádla

ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
Ano	31
Ne	0

Zdroj: vlastní zpracování

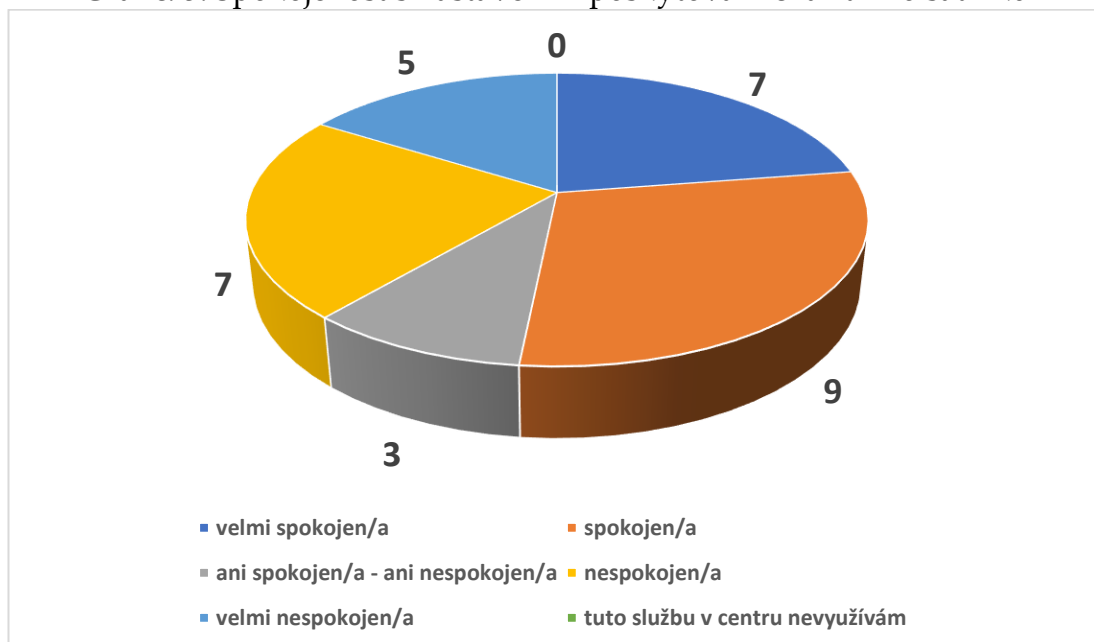
Z výše uvedeného Grafu č. 4 a Tabulky č. 4 vyplývá, že pro všechny dotazované respondenty je interval praní prádla 1x týdně 1 taška dostatečný.

**Otázka č. 5: V případě odpovědi NE na předchozí otázku č. 4, uveďte, jaký interval praní prádla byste preferoval/a?**

Jelikož na otázku č. 4 odpověděli všichni respondenti ANO, tudíž otázka č. 5 nebyla zodpovězena žádným respondentem. Z tohoto důvodu není otázka č. 5 graficky znázorněna.

Otázka č. 6: 1x měsíčně můžete využívat charitní šatník (v zimním období max. 2 kusy zimní bundy). Jak jste s tímto nastavením poskytování ošacení spokojeni?

Graf č. 5: Spokojenost s nastavením poskytování charitního šatníku



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 5: Spokojenost s nastavením poskytování charitního šatníku

SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	7
spokojen/a	9
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	3
nespokojen/a	7
velmi nespokojen/a	5
tuto službu v centru nevyužívám	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného Grafu č. 5 a Tabulky č. 5 vyplývá, že 16 respondentů je s nastavením poskytování charitního šatníku spokojeno, 12 respondentů nespokojeno a 3 respondenti uvedli neutrální postoj.

Otázky dotazníku, které vedou k odpovědi na definovanou druhou výzkumnou otázku, která zní: Jak uživatelé evaluují potravinovou pomoc (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)?

**Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s vybavením v kuchyňce a v denní místnosti?**

Graf č. 6: Spokojenost s vybavením



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 6: Spokojenost s vybavením

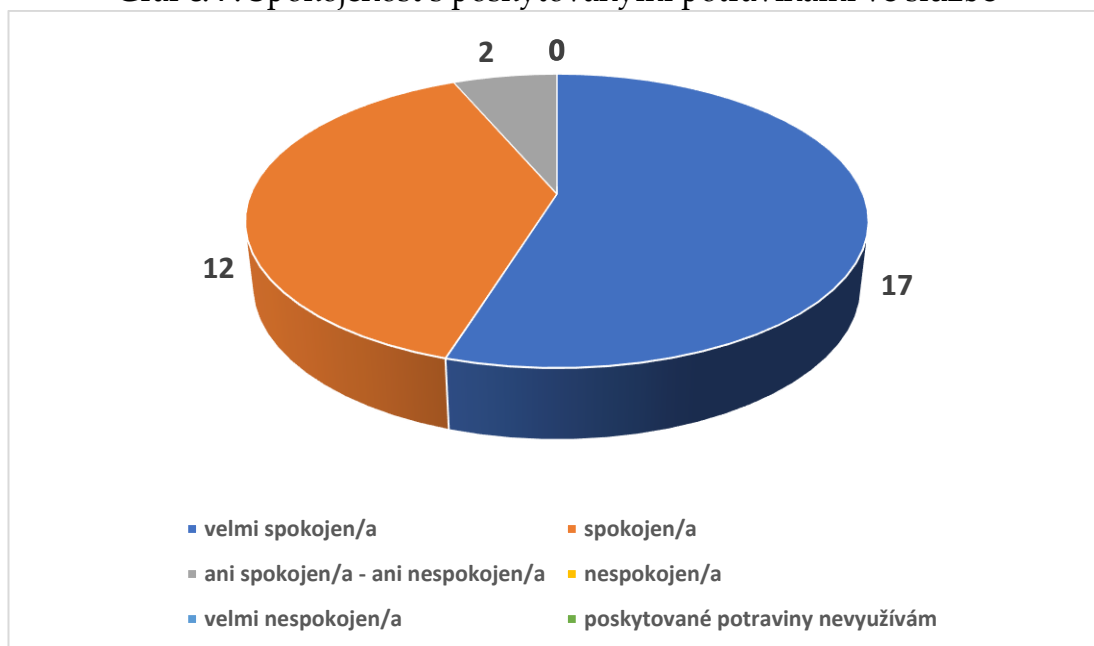
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	10
spokojen/a	18
ani spokojena – ani nespokojen/a	2
nespokojen/a	0
velmi nespokojen/a	1

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 6 a Tabulky č. 6 vyplývá, že 28 respondentů je spokojeno s vybavením, 1 respondent nespokojen a 2 respondenti uvedli neutrální postoj.

Otázka č. 8: Jak jste spokojen/a s poskytovanými potravinami ve službě (čaj, káva, zelenina, pečivo)?

Graf č. 7: Spokojenost s poskytovanými potravinami ve službě



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 7: Spokojenost s poskytovanými potravinami ve službě

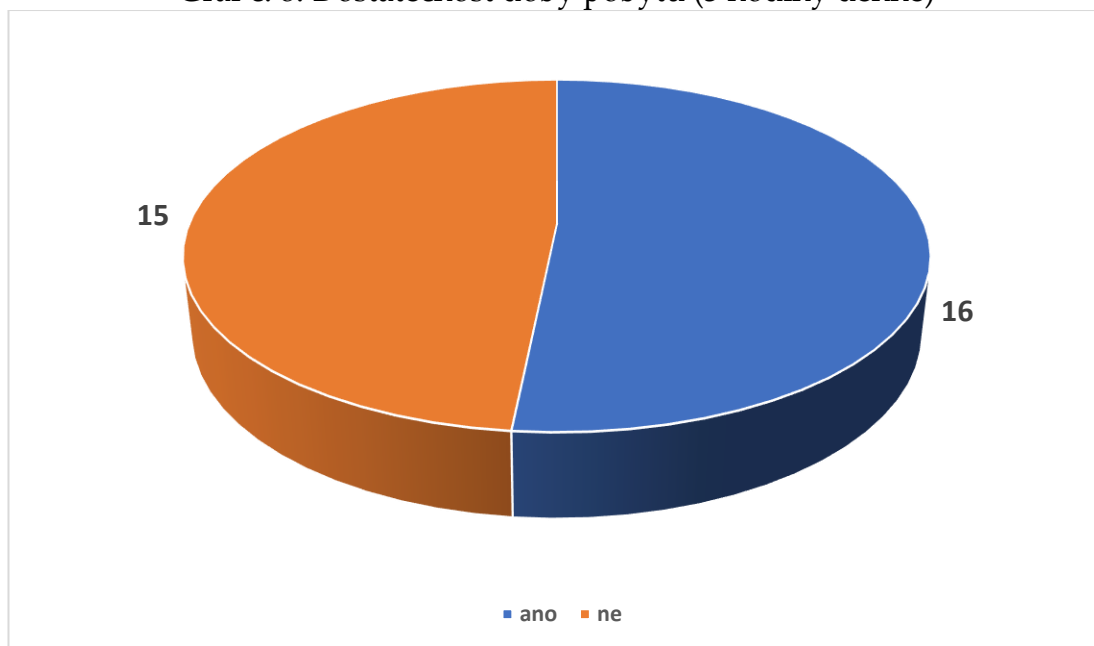
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	17
spokojen/a	12
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	2
nespokojen/a	0
velmi nespokojen/a	0
poskytované potraviny nevyužívám	0

Z výše uvedeného Grafu č. 7 a Tabulky č. 7 vyplývá, že z dotazovaných respondentů je 29 respondentů s poskytovanými potravinami ve službě spokojeno a 2 respondenti uvedli neutrální postoj.

Otázky dotazníku, které vedou k odpovědi na definovanou druhou výzkumnou otázku, která zní: Jak klienti evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?

**Otázka č. 9: Každý den zde můžete být 3 hodiny. Je pro Vás tato doba dostatečná?**

Graf č. 8: Dostatečnost doby pobytu (3 hodiny denně)



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 8: Dostatečnost doby pobytu (3 hodiny denně)

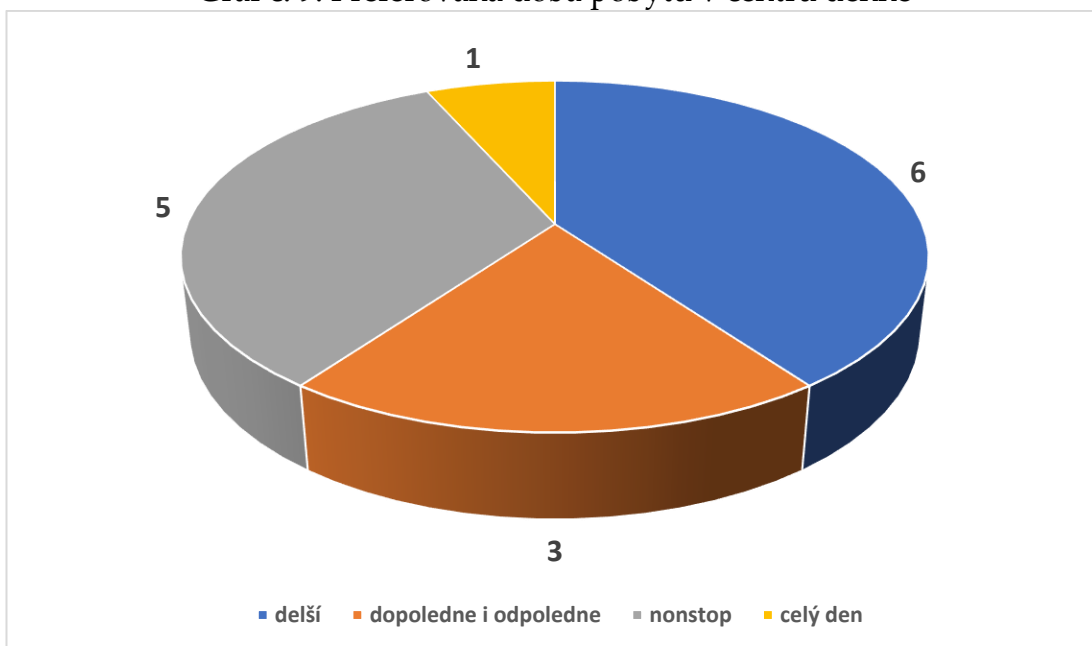
ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
Ano	16
ne	15

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 8 a Tabulky č. 8 vyplývá, že pro 16 respondentů je doba pobytu v centru, 3 hodiny denně, dostatečná. Pro 15 respondentů není doba denního pobytu dostatečná.

Otázka č. 10: V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a NE, uveďte jako dobu?

Graf č. 9: Preferovaná doba pobytu v centru denně



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 9: Preferovaná doba pobytu v centru denně

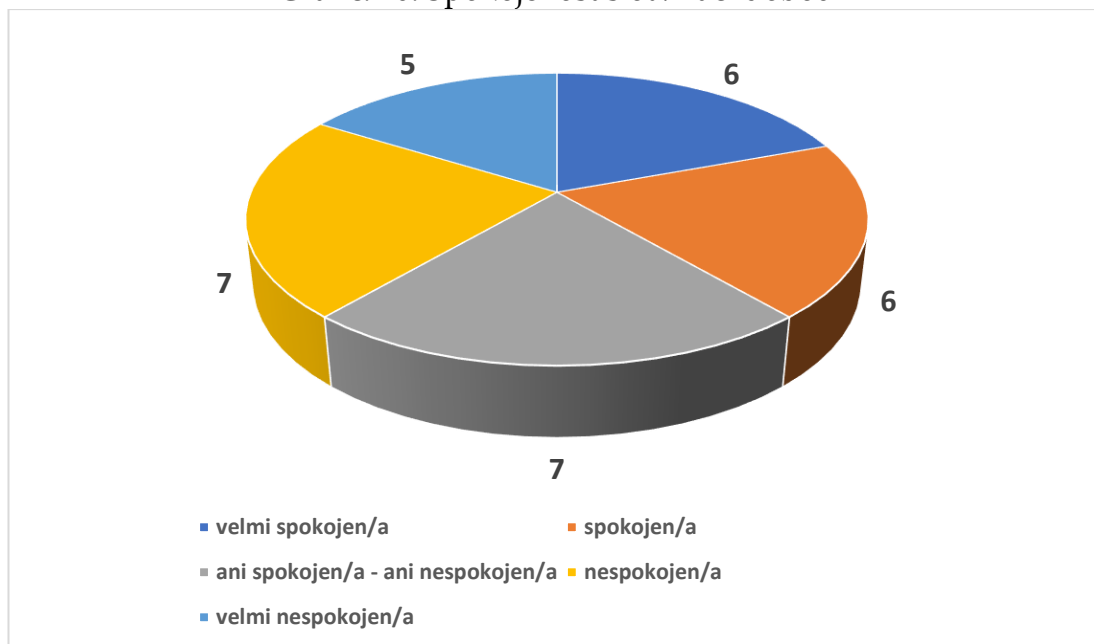
DOBA POBYTU V CENTRU	POČET RESPONDENTŮ
Delší	6
dopoledne i odpoledne	3
Nonstop	5
celý den	1

Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož na tuto otázku odpovědělo 15 dotazovaných respondentů, že by preferovalo jinou dobu denního pobytu v centru, byl vytvořen Graf č. 9. Z Grafu č. 9 a z Tabulky č. 9 vyplývá, jakou dobu pobytu by respondenti preferovali.

## Otázka č. 11: Jak jste spokojen s otvírací dobou NDC Lorenc?

Graf č. 10: Spokojenost s otvírací dobou



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 10: Spokojenost s otvírací dobou

SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	6
spokojen/a	6
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	7
nespokojen/a	7
velmi nespokojen/a	5

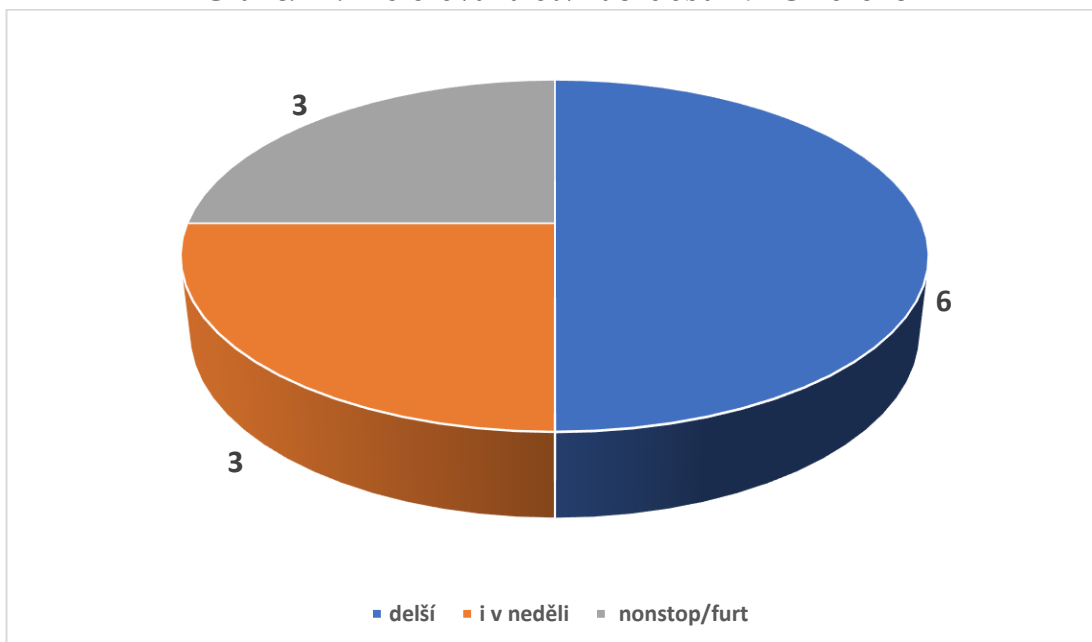
Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 10 a z Tabulky č. 10 vyplývá, že s otvírací dobou v centru je spokojeno 12 dotazovaných respondentů, 12 respondentů je nespokojeno a 7 respondentů zvolilo neutrální postoj.



Otázka č. 12: V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a nespokojen/a nebo velmi nespokojen/a, uveďte, jaká otvírací doba by Vám vyhovovala?

Graf č. 11: Preferovaná otvírací doba NDC Lorenc



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 11: Preferovaná otvírací doba NDC Lorenc

PREFEROVANÁ OTVÍRACÍ DOBA	POČET RESPONDENTŮ
Delší	6
i v neděli	3
Nonstop/ furt	3

Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož z 31 dotazovaných respondentů vyjádřilo 12 respondentů nespokojenost s otvírací dobou, byl sestaven Graf č. 11, který uvádí preferovanou otvírací dobu nespokojenými respondenty.

Otázka č. 13: Jak jste spokojený/á s přístupem pracovníků NDC Lorenc?  
(když máte, dotaz, prosbu, přání...)

Graf č. 12: Spokojenost s přístupem pracovníků



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 12: Spokojenost s přístupem pracovníků

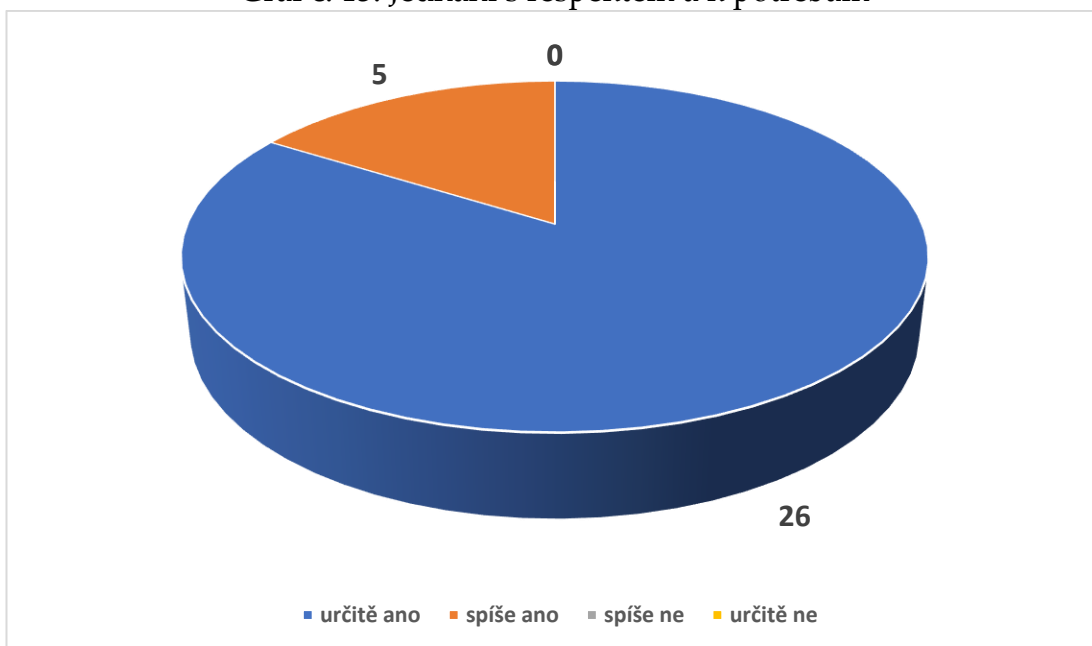
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	17
spokojen/a	14
ani spokojen/a – ani nespokojen/a	0
nespokojen/a	0
velmi nespokojen/a	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 12 a z Tabulky č. 12 vyplývá, že všichni dotazovaní respondenti jsou s přístupem pracovníků spokojeni.

Otázka č. 14: Je s Vámi jednáno vždy důstojně s respektem a vzhledem k Vaším potřebám?

Graf č. 13: Jednání s respektem a k potřebám



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 13: Jednání s respektem a k potřebám

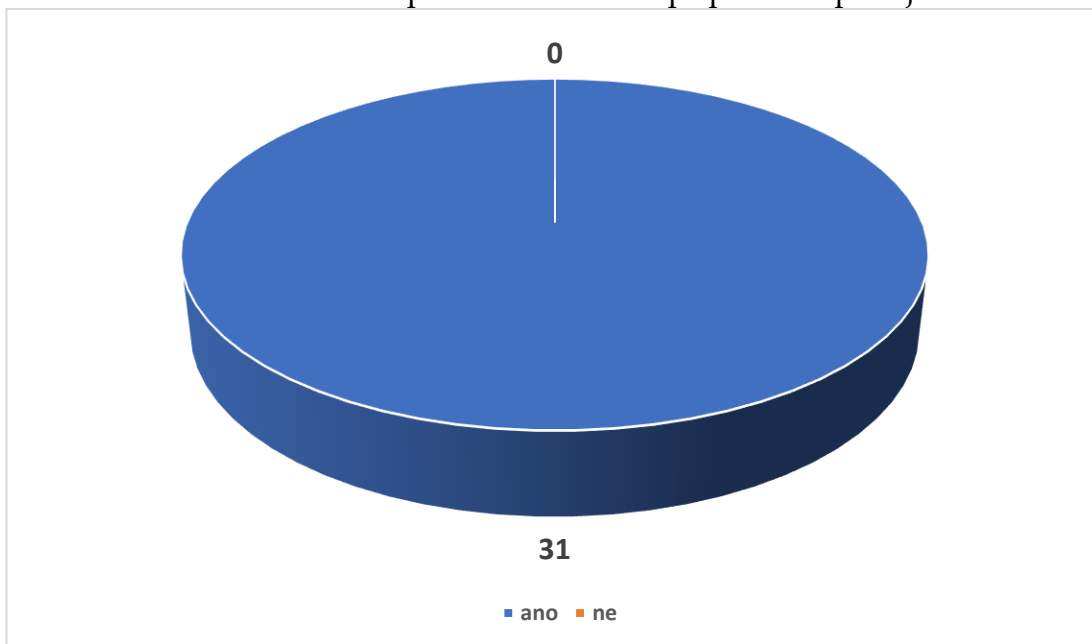
ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
určitě ano	26
spíše ano	5
spíše ne	0
určitě ne	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 13 a z Tabulky č. 13 vyplývá, že na otázku č. 14 odpověděli všichni dotazovaní respondenti kladně.

Otázka č. 15: V případě nespokojenosti s pracovníky NDC Lorenc víte, že můžete podat stížnost?

Graf č. 14: Vědomí o podání stížnosti v případě nespokojenosti



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 14: Vědomí o podání stížnosti v případě nespokojenosti

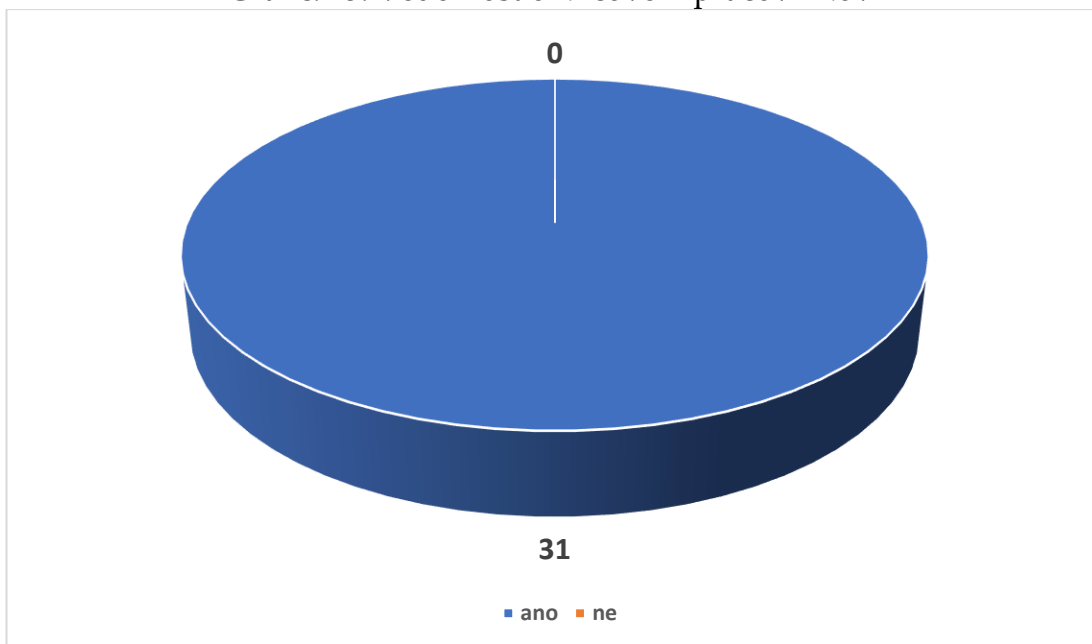
ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
Ano	31
Ne	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 14 a z Tabulky č. 14 vyplývá, že všichni dotazovaní respondenti vědí, že v případě nespokojenosti s pracovníky centra mohou podat stížnost.

**Otázka č. 16: Víte, kdo je Váš klíčový sociální pracovník?**

Graf č. 15: Vědomost o klíčovém pracovníkovi



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 15: Vědomost o klíčovém pracovníkovi

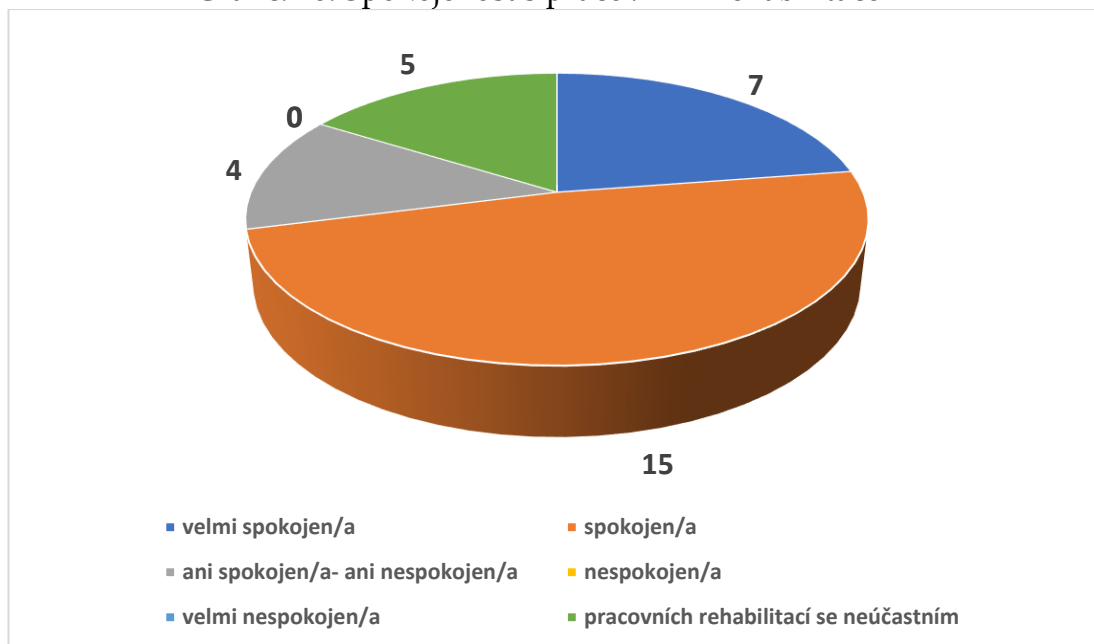
ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
Ano	31
Ne	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 15 a z Tabulky č. 15 vyplývá, že všech 31 respondentů ví, kdo je jejich klíčový pracovník.

**Otázka č. 17: Jak jste spokojen/a s pracovními rehabilitacemi?**

Graf č. 16: Spokojenost s pracovními rehabilitacemi



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 16: Spokojenost s pracovními rehabilitacemi

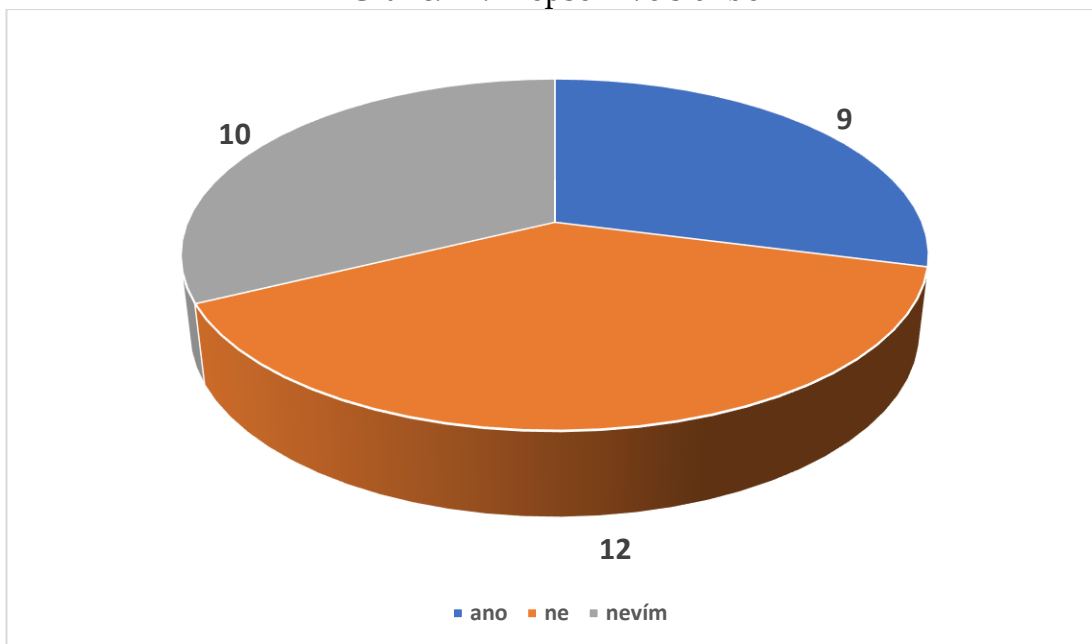
SPOKOJENOST	POČET RESPONDENTŮ
velmi spokojen/a	7
spokojen/a	15
ani spokojen/a- ani nespokojen/a	4
nespokojen/a	0
velmi nespokojen/a	0
pracovních rehabilitací se neúčastním	5

Zdroj: vlastní zpracování

Z Grafu č. 16 a Tabulky č. 16 vyplývá, že s pracovními rehabilitacemi je spokojeno 22 respondentů, 4 respondenti zvolili neutrální postoj a 5 respondentů se pracovních rehabilitací neúčastní.

Otázka č. 18: Je něco, co byste ve službě zlepšil/a?

Graf č. 17: Zlepšení ve službě



Zdroj: vlastní zpracování

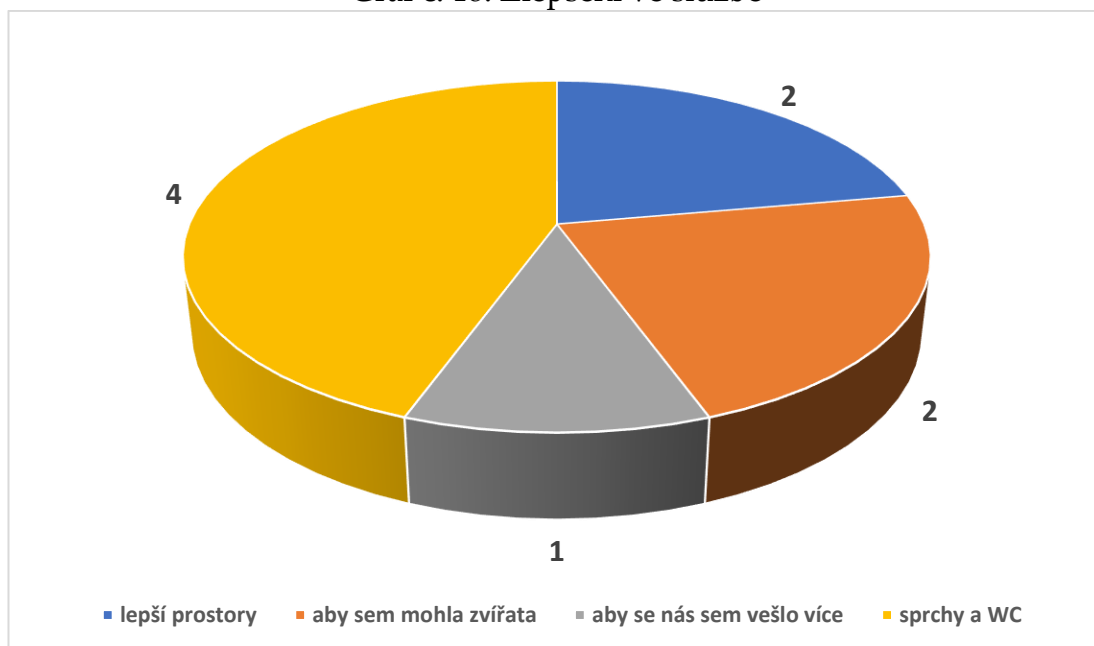
Tabulka č. 17: Zlepšení ve službě

ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
Ano	9
Ne	12
Nevím	10

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 19: V případě, že jste na předchozí otázku č. 18 odpověděl/a ano, uveďte, co byste zlepšil/a?

Graf č. 18: Zlepšení ve službě



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 18: Zlepšení ve službě

ODPOVĚĎ	POČET RESPONDENTŮ
lepší prostory	2
aby sem mohla zvířata	2
aby se nás sem vešlo více	1
sprchy a WC	4

Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož na otázku č. 19 odpovědělo 9 respondentů, že by ve službě něco zlepšilo, byl sestaven Graf č. 18 a Tabulka č. 18.



## 6.5 Shrnutí výsledků empirického šetření

Účelem empirického šetření bylo nalézt odpovědi na definované výzkumné otázky. Celkem byly definované tři výzkumné otázky. Na tyto otázky bylo zodpovězeno prostřednictvím otázek z dotazníku.

První výzkumná otázka: **Jak uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu?**

K první výzkumné otázce se vztahují otázky č. 1 až 6. Z odpovědí na první otázku v dotazníku týkající se čistoty ve sprchách a na WC bylo zjištěno, že 48 % respondentů vyjádřilo spokojenost, 39 % respondentů vyjádřilo nespokojenost a 13 % respondentů se k této otázce vyjádřilo neutrálně. Z odpovědi na otázku č. 2 vyplývá, že převážná většina dotazovaných tj. 87 % je spokojena s poskytovanými hygienickými potřebami, 10 % uvedlo nespokojenost a 3 % tj. jeden respondent uvedl, že poskytované hygienické potřeby nepoužívá. Otázka č. 3 se týkala spokojenosti se službou praní prádla, zde se ukázala většinová spokojenost 97 %, pouze jeden respondent 3 % uvedl, že je s touto službou velmi nespokojen. Otázka č. 4 se ptala, zda uživatelům vyhovuje interval praní prádla. Zde všichni dotazovaní uvedli, že ano. Otázka č. 5 nebyla nikým zodpovězena, jelikož na otázku č. 4 nikdo neodpověděl NE. Otázka č. 6 se týkala poskytování charitního ošacení. Více než polovina respondentů 52 % vyjádřila spokojenost. Nespokojenost uvedlo 39 % respondentů a neutrální postoj zvolilo 9 % respondentů.

Z první otázky vyplývá 48 % spokojených respondentů, 39 % nespokojených a 13 % uvedlo neutrální postoj. Z druhé otázky vyplývá 87 % spokojených a 10 % nespokojených respondentů. Ze třetí otázky vyplývá 97 % spokojených respondentů a 3 % nespokojených. Ze čtvrté otázky vyplývá 100 % spokojenost. A z šesté otázky vyplývá 52 % spokojených respondentů, 39 % nespokojených a 13 % uvedlo neutrální postoj.

Ze získaných dat bylo zjištěno a dokazuje to i procentuální vyjádření, že uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu převážně kladně, což se ukázalo v otázkách číslo 1, 2, 3, a 4. Nicméně otázka číslo 1 ukázala i 39 % skupinu nespokojených respondentů, stejně tak jako otázka číslo 6, která ukázala také 39 % nespokojenost. Nelze opomenout skupinu respondentů, kteří vyjádřili v otázce číslo 1 a v otázce číslo 6 neutrální postoj (13 %).

Odpověď na první výzkumnou otázku: Uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu převážně kladně, ale jsou zde dvě oblasti (čistota na WC a ve sprše, poskytování charitního ošacení), které je třeba zlepšit, aby se zvýšila celková spokojenost respondentů a tím se i zvýšila kvalita poskytovaných služeb.

**Druhá výzkumná otázka: Jak uživatelé evaluují potravinovou pomoc (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)?**

K druhé výzkumné otázce se vztahovaly otázky č. 7 a 8. Otázka č. 7 se týkala spokojenosti s materiálním vybavením v denní místnosti a v kuchyňce, zde vyjádřilo spokojenost 90 % respondentů, 3 % nespokojenost a 7 % vyjádřilo neutrální postoj. Otázka č. 8 se týkala spokojenosti s poskytovanými potravinami ve službě, zde vyjádřilo spokojenost 94 % respondentů. Zbýlých 6 % vyjádřilo neutrální postoj.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku: Uživatelé potravinovou pomoc ve službě evaluují velmi kladně. Potravinová pomoc je poskytována ke spokojenosti většiny uživatelů.

**Třetí výzkumná otázka: Jak uživatelé evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?**

Ke třetí výzkumné otázce se vztahovaly otázky č. 9 až 19. Otázka č. 9 se týkala denního pobytu v délce tří hodin ve službě. 52 % respondentů časový interval vyhovuje, zbylým 48 % nevyhovuje. Otázka č. 10 se týkala preferované doby denního pobytu v centru. Otázka č. 11 se týkala spokojenosti s otvírací dobou centra, zde projevilo spokojenost 39 % respondentů, nespokojenost také 39 % respondentů a neutrální postoj zvolilo 22 % respondentů. Otázka č. 12 uvádí preferovanou otvírací dobu nespokojených respondentů s dosavadní otvírací dobou. Otázka č. 13 zjišťovala spokojenost s přístupem pracovníků, zde byla respondenty vyjádřena 100 % spokojenost. Otázka č. 14 zjišťovala, zda je s uživateli zacházeno vždy důstojně a vzhledem k potřebám, zde byly všechny odpovědi respondentů kladné (100 %). Otázka č. 15 zjišťovala, zda uživatelé vědí, že v případě nespokojenosti mohou podat stížnost na pracovníka. I v této odpovědi byla zaznamenána 100 % kladná odpověď. Otázka č. 16 zjišťovala, zda uživatelé vědí, kdo je jejich klíčový sociální pracovník. I v této otázce byla

zaznamenána 100 % kladná odpověď. Otázka č. 17 se týkala spokojenosti s pracovními rehabilitacemi, zde ze získaných dat vyplynulo, že 71 % dotazovaných respondentů je s pracovními rehabilitacemi spokojeno, 13 % zvolilo neutrální postoj a zbývajících 16 % se pracovních rehabilitací neúčastní. Otázka č. 18 zjišťovala, zda by uživatelé něco ve službě zlepšili. Zde výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že 29 % respondentů by ve službě něco zlepšilo, 39 % respondentů by nic nezlepšovalo a 32 % nevědělo, zda by něco zlepšili. Otázka č. 19 uvádí co by uživatelé ve službě zlepšili.

Ze získaných dat vyplývá, že u otázek číslo 13, 14, 15 a 16 byly zaznamenány 100 % kladné odpovědi nebo byla zaznamenána 100 % spokojenost. Otázka číslo 9 zaznamenala skupinu 48 % respondentů, kterým délka denního pobytu nevyhovuje. Otázka č. 11 zaznamenala skupinu nespokojených respondentů s otevírací dobou (39 %) a 22 % vyjádřilo neutrální postoj. Otázka č. 17, která se týkala pracovních rehabilitací ukázala 71 % spokojenost. Otázka číslo 18 ukázala, že 29 % respondentů by ve službě něco zlepšilo.

Odpověď na třetí výzkumnou otázku: Uživatelé evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, převážně kladně, ale je zde několik oblastí, u kterých by uživatelé uvítaly změny nebo zlepšení. Těmito oblastmi jsou délka denního pobytu, otevírací doba a pracovní rehabilitace.

## 7 Diskuze

Tato kapitola se bude snažit shrnout a zhodnotit získané výsledky výzkumu a také bude posouzeno dosažení cíle bakalářské práce.

Cílem práce bylo zjistit, jak uživatelé evaluují Nízkoprahové denní centrum Lorenc. Evaluace byla zaměřena na tři základní činnosti, které poskytuje Nízkoprahové denní centrum Lorenc v souladu s § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z cíle práce a z teoretické části práce byla definována Hlavní výzkumná otázka: Jak uživatelé evaluují tři základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc? Z hlavní výzkumné otázky byly vyvozeny tři dílčí výzkumné otázky. 1. Jak uživatelé evaluují pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu? 2. Jak uživatelé evaluují potravinovou pomoc (poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy)? 3. Jak uživatelé evaluují pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?

Z provedeného výzkumu bylo zjištěno, že uživatelé evaluují službu převážně kladně, ale nachází se zde i několik oblastí či úkonů, u kterých se projevila ve větší či menší míře jistá nespokojenost. Nespokojenost, která se projevila, se týkala například čistoty na WC a ve sprše, intervalu poskytování charitního oblečení, s otvírací dobou a s délkou pobytu, jenž je v limitu 3 hodiny denně. Na druhé straně se projevila vysoká spokojenost v oblasti praní prádla, poskytování potravinové pomoc, s pracovními rehabilitacemi a jednání pracovníků s uživateli. Závěrečné zlepšení služby, které uvedlo nejvíce respondentů, se týkalo zlepšení WC a sprchy.

V Nízkoprahovém denním centru Lorenc proběhlo v srpnu roku 2022 zjišťování spokojenosti uživatelů s využíváním služby formou dotazníkového šetření. Dotazníky byly položeny v denní místnosti a jejich vyplnění bylo zcela dobrovolné. Vyplněný dotazník uživatelé vhodili do schránky v denní

místnosti. Otázky v dotazníku byly otevřené i uzavřené a týkaly se čistoty v centru, zda je s uživateli jednáno důstojně a s respektem, zda jsou spokojení s přístupem pracovníků, zda vědí, že mohou podat v případě nespokojenosti stížnost, jaké služby využívají nejvíce, jak jsou spokojeni s vybavením centra, s provozní dobou, s volnočasovými aktivitami a zda by chtěli v centru něco změnit či zlepšit. U většiny otázek byl prostor pro vyjádření. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 14 respondentů.

Srovnáním výsledků výzkumu bakalářské práce s výsledky zjišťování spokojenosti, vyplynuly následující skutečnosti. U otázek týkajících se pracovníků, jejich jednání a přístupů, byly výsledky totožné, respondenti vyjádřili 100 % spokojenost. Dále stejně jako ve výzkumu bakalářské práce se projevila nespokojenost s čistotou, tak i v dotazníkovém šetření byla tato skutečnost zaznamenána. U otázky týkající se otvírací doby, bylo z dotazníkového šetření zjištěno, že převážné většině otvírací doba vyhovuje, kdežto z výzkumu práce vyplynula nezanedbatelná nespokojenost a neutrální postoj. Co se týká otázky na spokojenost s vybavením, z dotazníkového šetření vyplynulo, že uživatelé by uvítali v denní místnosti televizi. Výzkum práce tuto skutečnost nezaznamenal. V dotazníkovém šetření ¾ respondentů nevyužili prostor pro vlastní vyjádření, i když projevili nespokojenost nebo uvedli zápornou odpověď, dále ji nerozvedli.

Výzkumu bakalářské práce se zúčastnilo větší počet respondentů než zjišťování spokojenosti s využíváním služby. Tato skutečnost může být dána tím, že výzkum práce byl proveden asistovaným vyplňováním dotazníků. Kdežto zjišťování spokojenosti s využíváním služby v centru, bylo provedeno uložení dotazníků v tištěné podobě v denní místnosti. Asistované vyplňování dotazníků zvýšilo validitu získaných dat vzhledem k cílové skupině. Tímto krokem byla snaha eliminovat možnost nepochopení otázky.

Během dotazníkového šetření bylo zjištěno, že respondenti otázku

č. 9 (Každý den zde můžete být 3 hodiny. Je pro Vás tato doba dostatečná?) a otázku č. 11 (Jak jste spokojen/a s otvírací dobou NDC Lorenc?) pojímali totožně, což potvrzuje i otázka č. 10 a otázka č. 12, které se týkaly preferované doby pobytu a preferované otvírací doby. Tyto otázky obsahují téměř stejné odpovědi („Delší“, „Nonstop“, „Furt“ a „Pořád“).

Byť těmito otázkami byly zjišťovány dvě různé věci, po těchto zkušenostech by bylo lepší zvolit pouze jednu otázku, aby respondenti neměli pocit, že jsou totožné.

Doporučení ke zjištěným nedostatkům.

Co se týče zmiňovaných nedostatků (čistota na WC a sprše), v tomto směru by bylo vhodné důsledněji a častěji tato místa kontrolovat a v případě zjištění jakékoliv nepatřičnosti po použití WC či sprchy by pracovníci měli trvat na okamžité nápravě. V případě neochoty vykonat nápravu by bylo na místě využít sankčního řádu. Čistota je velmi důležitá, obzvlášť na WC a ve sprše, a vzhledem k cílové skupině by měla být na vyšší úrovni.

Co se týká nespokojenosti s intervalem poskytování charitního ošacení, pak lze konstatovat, že je nerelevantní, protože interval poskytování ošacení 1x měsíčně a v zimě 2 kusy zimní bundy je dostatečný. Samozřejmě záleží na více aspektech, kterými jsou kvalita poskytovaného ošacení, zda uživatel nežádá každou chvíli o ošacení, jaký je důvod častější žádosti o další ošacení atd. Byť jsou podmínky poskytování ošacení nastaveny jasně, určitě je lze za závažných okolností změnit (např. z důvodu dlouhodobě špatného počasí, okradení aj.). Vždy je to na pracovnících, jak danou situaci uživatele vyhodnotí, ale lze předpokládat, že žádný pracovník by nenechal uživatele bez potřebného ošacení.

Další nespokojenost se objevila v souvislosti s denní dobou pobytu v centru (max. 3 hodiny) a s otvírací dobou. Zde je vhodné zvážit změnu,

alespoň v zimních měsících. Když je venku zima, tak je dobré, že se mohou uživatelé ohřát alespoň na tři hodiny v denní místnosti, potom ale nemají kam jít, jelikož v Přerově neexistuje žádná jiná služba pro lidi bez domova. Denní dobu pobytu v zimních měsících by bylo vhodné rozvrhnout například na dvě hodiny dopoledne a dvě hodiny odpoledne. Otvírací doba by mohla být v zimních měsících prodloužena například do 17 hodin. Nyní je otevřeno od pondělí do pátku od 8 do 15 hodin, v sobotu od 9 hodin do 12 hodin a v neděli je zavřeno. Existuje mnoho variant, jak by mohla otevírací doba vypadat, co do délky, tak co do ročního období. Je pochopitelné, že pracovníci v centru nemohou být od rána do večera, ale snad by se našel nějaký kompromis, který by více zajišťoval uživatele v zimních měsících a pro pracovníky by nebylo takovou „zátěží“ zůstat déle v práci.

Vzhledem ke zjištěným skutečnostem je bakalářská práce beze sporu přínosem pro pracovníky Nízkoprahového denního centra Lorenc. Pracovníci v bakalářské práci najdou zpětnou vazbu od uživatelů a také zde mohou nalézt inspiraci pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.



## Závěr

Tématem této bakalářské práce byla „Evaluace Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli“. Práce byla rozdělena na dvě části, část teoretickou a empirickou.

Zvolit si téma, kterým se bude bakalářská práce zabývat, bylo pro mě vcelku jednoduché, protože mě tato cílová skupina zaujala, jak během studia, tak během praxe, kterou jsem v Nízkoprahovém denním centru Lorenc v Přerově absolvovala. Na začátku jsem měla představu, že půjdu cestou kvalitativního výzkumu, ale pro naplnění cíle práce mi bylo doporučeno zvážit, zda cesta kvantitativního výzkumu nebude lepší. Nakonec jsem ráda, že jsem své původní stanovisko přehodnotila, jelikož vyhodnocování dotazníků, a s tím spojené sestavování grafů mě opravdu velmi bavilo.

Částí, která se mi zdála nejsložitější, bylo definování cíle práce. Trvalo mi docela dlouho, než jsem se rozhodla, jakým směrem má práce bude směřovat a čeho chci vlastně dosáhnout. Jediné, v čem jsem měla jasno, bylo, že se práce bude týkat uživatelů Nízkoprahového denního centra Lorenc.

Cílem práce bylo tedy zjistit, jak uživatelé evaluují službu Nízkoprahového denního centra Lorenc v Přerově. Na základě tohoto šetření jsem zjistila, že uživatelé evaluují Nízkoprahové denní centrum převážně kladně, ale našly se i oblasti, které byly uživateli evaluovány spíše záporně. Dotazníkové šetření prokázalo nespokojenost uživatelů v některých oblastech. Proto jsem v těchto oblastech navrhla v diskusi změny tak, aby došlo ke zlepšení ke spokojenosti uživatelů a zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Po stanovení cíle práce jsem začala hledat odbornou literaturu na téma bezdomovectví. Odborné literatury existuje opravdu mnoho. Ve své bakalářské práci se neopírám pouze o odbornou literaturu, ale i o legislativu, zejména o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V teoretické části jsem se nejdříve zabývala pojmy bezdomovec, bezdomovectví, jaké jsou jeho formy a příčiny. Dozvěděla jsem se mnoho užitečných informací, které mě velice zaujaly. Zajímavé bylo i srovnání pramenů, které se v některých částech značně lišily, například co se týče příčin bezdomovectví. Druhá kapitola se zabývala sociálně politickými opatřeními, která jsou určena k řešení bezdomovectví. Zde jsem kladla důraz zejména na sociální služby, které jsem vždy vymezila i podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Po představení sociálních služeb pro lidi bez domova jsem ve stručnosti popsala Standardy kvality sociálních služeb. Třetí kapitola byla zaměřena na Nízkoprahová denní centra z pohledu legislativy. Zde jsem mimo jiné popsala i základní činnosti definované zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, které poskytují Nízkoprahová denní centra a které se promítly do empirické části. Čtvrtá kapitola se zabývala vysvětlením pojmu evaluace. V této kapitole jsem se zaměřila na evaluaci v sociálních službách a v závěru jsem vysvětlila rozdíl mezi evaluací a hodnocením. Závěrečná pátá kapitola teoretické části popisuje Nízkoprahové denní centrum Lorenc podle Standardů kvality služby. Myslím si, že teoretickou část jsem dokázala provázat tak, aby na sebe navazovala a zároveň, aby byla pro čtenáře zajímavá.

Další částí bakalářské práce byla část empirická. V této části jsem představila cíl empirického šetření, kterým bylo zjistit, jak uživatelé evaluují Nízkoprahové denní centrum Lorenc v Přerově. Dále jsem stanovila hlavní výzkumnou otázku, ze které vplynuly tři dílčí výzkumné otázky. Výzkumné otázky vplynuly z cíle práce a z teoretické části práce.

Poté, co jsem definovala výzkumné otázky, jsem si stanovila postup výzkumného šetření, tedy postup sběru dat. Data do výzkumného šetření jsem získala pomocí kvantitativního výzkumu. Kvantitativní výzkum jsem realizovala pomocí dotazníkového šetření. Jelikož cílem mé práce je evaluace

Nízkoprahového denního centra jejími uživateli, okruh respondentů byl jasný. Zvolila jsem asistované vyplňování dotazníků, za které jsem velmi ráda, byla to pro mě zkušenost, které si velmi cením. Odpovědi, které jsem získala prostřednictvím dotazníků, sloužily k nalezení odpovědí na formulované výzkumné otázky.

Výsledek celého empirického šetření byl použit pro zodpovězení Hlavní výzkumné otázky, která zní: Jak uživatelé evaluují tři základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc? Uživatelé evaluují tři základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc převážně pozitivně, ale bylo také zjištěno, že existují oblasti, se kterými moc spokojeni nejsou. K těmto oblastem jsem doporučila změny, které by mohly vést ke zvýšení spokojenosti uživatelů.

Věřím, že má bakalářská práce bude zpětnou vazbou pro pracovníky Nízkoprahového denního centra Lorenc a případně jim poslouží jako inspirace pro zlepšení kvality služby.

## Literatura a zdroje

- Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání*. Grada.
- Bicková, L. et al. (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. APSS ČR.
- Dvořáčková, D. (2012). *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Grada.
- Fleischmann, O. (2006). *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Univerzita J. E. Purkyně.
- Heczková, E. (2001). *Bezdomovci a my*. <https://www.getsemany.cz/node/292>.
- Hradecká, V., & Hradecký, I. (1996). *Bezdomovství – extrémní sociální vyloučení*. Naděje.
- Hradecký, I. (2005). *Profily bezdomovství v České republice. Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé. Tematická zpráva 2005*. <https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>.
- Husárová, A., & Filipczyk, M. (2008). *Brožura o evaluaci*. <https://docplayer.cz/3013239-Autorsky-tym-mgr-alena-husarova-univerzita-palackeho-v-olomouci-cr-mgr-magdalena-filipczyk-wasko-s-a-polsko.html>.
- Jandourek, J. (2008). *Průvodce sociologií*. Grada.
- Kozel, R. et al (2006). *Moderní marketingový výzkum*. Grada.
- Marek, J., Strnad, A., & Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Portál.
- Matoušek, O. et al. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O., (2008). *Slovník sociální práce* (2. přeprac. vyd.). Portál.
- Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodýmová, P. (2005). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). (2013). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. <https://www.esfcr.cz/file/9467>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). (2023). *Sociální služby*. <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV). (2002). *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha.
- Pěnkava, P. (2013). Služby pro bezdomovce. In O. Matoušek et al., *Encyklopedie sociální práce*. Portál.
- Protech. (2010). *Konference interaktivní výuky*.
- Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Triton.
- Řád Nízkoprahového denního centra Lorenc, 2020.
- Schwarzová, G. (2005). Sociální práce s bezdomovci. In O. Matoušek et al., *Sociální práce v praxi*. Portál.
- Smutek, M. (2014). *Evaluaace sociálních programů*. [https://www.uhk.cz/file/eede/filozoficka-fakulta/studium/smutek\\_-\\_evaluaace\\_socialnich\\_programu.pdf](https://www.uhk.cz/file/eede/filozoficka-fakulta/studium/smutek_-_evaluaace_socialnich_programu.pdf).
- Standardy kvality Nízkoprahového denního centra Lorenc.
- Vágnerová, M. (2004). *Základy psychologie*. Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.
- Vágnerová, M., Marek, J., & Csémy, L. (2014). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Univerzita Karlova.
- Vágnerová, M., Marek, J., & Csémy, L. (2018). *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha.

Vévodová, Š., Ivanová, K. et al. (2015). *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. <https://docplayer.cz/39322824-Zaklady-metodologie-vyzkumu-pro-nelekarske-zdravotnicke-profese-vevodova-sarka-ivanova-katerina-a-kolektiv.html>.

Vláda ČR. (2013). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-CR-do-roku-2020.pdf>.

Vojtíšek, P. (2021). Sociální práce. *Evaluaace v praxi sociální práce*. <https://socialniprace.cz/online-clanky/evaluace-v-praxi-socialni-prace-prakticky-pruvodce-pro-socialni-pracovniky/>.

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

Wildmannová, M. (2008). *Sociální zabezpečení. Principy. Historický vývoj SZ. Sociální soudržnost*. <https://slideplayer.cz/slide/13752640/>.

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

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

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

## Seznam zkratk

MPSV      Ministerstvo práce a sociálních věcí

NDC      Nízkoprahové denní centrum

## Seznam grafů

Graf č. 1: Spokojenost s čistotou na WC a ve sprše v centru Lorenc .....	47
Graf č. 2: Spokojenost s poskytovanými hygienickými potřebami.....	48
Graf č. 3: Spokojenost se službou praní prádla.....	49
Graf č. 4: Dostatečnost intervalu praní prádla .....	50
Graf č. 5: Spokojenost s nastavením poskytování charitního šatníku .....	51
Graf č. 6: Spokojenost s vybavením .....	52
Graf č. 7: Spokojenost s poskytovanými potravinami ve službě.....	53
Graf č. 8: Dostatečnost doby pobytu (3 hodiny denně) .....	54
Graf č. 9: Preferovaná doba pobytu v centru denně .....	55
Graf č. 10: Spokojenost s otevírací dobou .....	56
Graf č. 11: Preferovaná otevírací doba NDC Lorenc.....	57
Graf č. 12: Spokojenost s přístupem pracovníků .....	58
Graf č. 13: Jednání s respektem a k potřebám .....	59
Graf č. 14: Vědomí o podání stížnosti v případě nespokojenosti.....	60
Graf č. 15: Vědomost o klíčovém pracovníkovi .....	61
Graf č. 16: Spokojenost s pracovními rehabilitacemi .....	62
Graf č. 17: Zlepšení ve službě .....	63
Graf č. 18: Zlepšení ve službě .....	64



## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Spokojenost s čistotou na WC a ve sprše v centru Lorenc.....	47
Tabulka č. 2: Spokojenost s poskytovanými hygienickými potřebami .....	48
Tabulka č. 3: Spokojenost se službou praní prádla .....	49
Tabulka č. 4: Dostatečnost intervalu praní prádla.....	50
Tabulka č. 5: Spokojenost s nastavením poskytování charitního šatníku.....	51
Tabulka č. 6: Spokojenost s vybavením .....	52
Tabulka č. 7: Spokojenost s poskytovanými potravinami ve službě .....	53
Tabulka č. 8: Dostatečnost doby pobytu (3 hodiny denně).....	54
Tabulka č. 9: Preferovaná doba pobytu v centru denně.....	55
Tabulka č. 10: Spokojenost s otevírací dobou .....	56
Tabulka č. 11: Preferovaná otevírací doba NDC Lorenc .....	57
Tabulka č. 12: Spokojenost s přístupem pracovníků.....	58
Tabulka č. 13: Jednání s respektem a k potřebám .....	59
Tabulka č. 14: Vědomí o podání stížnosti v případě nespokojenosti .....	60
Tabulka č. 15: Vědomost o klíčovém pracovníkovi .....	61
Tabulka č. 16: Spokojenost s pracovními rehabilitacemi.....	62
Tabulka č. 17: Zlepšení ve službě.....	63
Tabulka č. 18: Zlepšení ve službě.....	64

## Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník.....	83
Příloha č. 2: Informovaný souhlas organizace .....	89

# Přílohy

## Příloha č. 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Hana Tomek Stoklásková a jsem studentkou 3. ročníku studijního programu Sociální práce na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který bude sloužit pro zpracování empirické části mé bakalářské práce, která má název „Evaluace Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli“. Ujišťuji Vás, že dotazník je zcela anonymní.

Dotazník obsahuje celkem 19 otázek. 16 otázek je uzavřených a 3 otevřené.

Děkuji Vám za čas, který věnujete vyplnění mého dotazníku.

### DOTAZNÍK

#### 1) Jak jste spokojen/a s čistotou na WC a ve sprše?

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a
- f) nepoužívám WC a sprchu v centru

**2) Jak jste spokojen/a s poskytovanými hygienickými potřebami?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a
- f) nepoužívám hygienické potřeby

**3) Jak jste spokojen/a se službou praní prádla?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a
- f) tuto službu v centru nevyužívám

**4) Je pro Vás interval praní prádla 1x týdně 1 tašku dostatečné?**

- a) ano
- b) ne

**5) V případě odpovědi NE, uveďte, jaký interval praní prádla byste preferoval/a?**

**6) 1x měsíčně můžete využívat charitní šatník (v zimním období max. 2 kusy zimní bundy) Jak jste s tímto nastavením poskytování ošacení spokojeni?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen
- f) tuto službu v centru nevyužívám

**7) Jak jste spokojen/a s vybavením v kuchyňce a v denní místnosti?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a

**8) Jak jste spokojen/a s poskytovanými potravinami ve službě (čaj, káva, zelenina, pečivo)?**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a
- f) poskytované potraviny nevyužívám

**9) Každý den zde můžete být 3 hodiny. Je pro Vás tato doba dostatečná?**

a) ano

b) ne

**10) V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a NE, uveďte, jako dobu byste v centru preferoval/a?**

**11) Jak jste spokojen/a s otvírací dobou NDC Lorenc?**

a) velmi spokojen/a

b) spokojen/a

c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a

d) nespokojen/a

e) velmi nespokojen/a

**12) V případě, že jste na předchozí otázku odpověděl/a nespokojen/a nebo velmi nespokojen/a, uveďte, jaká otvírací doba by Vám vyhovovala?**

**13) Jak jste spokojený/á s přístupem pracovníků NDC Lorenc? (když máte, dotaz, prosbu, přání...)**

- a) velmi spokojen/a
- b) spokojen/a
- c) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- d) nespokojen/a
- e) velmi nespokojen/a

**14) Je s Vámi jednáno vždy důstojně s respektem a vzhledem k Vaším potřebám?**

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

**15) V případě nespokojenosti s pracovníky NDC Lorenc víte, že můžete podat stížnost?**

- a) ano
- b) ne

**16) Víte, kdo je Váš klíčový sociální pracovník?**

- a) ano
- b) ne

**17) Jak jste spokojen/a s pracovními rehabilitacemi?**

- c) velmi spokojen/a
- d) spokojen/a
- e) ani spokojen/a – ani nespokojen/a
- f) nespokojen/a
- g) velmi nespokojen/a
- h) pracovních rehabilitací se neúčastním

**18) Je něco, co byste ve službě zlepšil/a?**

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

**19) V případě, že jste na předchozí otázku č. 18 odpověděl/a ANO, uveďte, co byste zlepšil/a?**



## Příloha č. 2: Informovaný souhlas organizace

### Informovaný souhlas

**Organizace:**

Nízkoprahové denní centrum Lorenc v Přerově  
Zastoupené pí Mgr. Alenou Pizúrovou, ředitelkou  
U Bečvy 1, 750 02 Přerov

**uděluje**

Paní Haně Tomek Stokláskové,  
nar. 16. 9. 1988  
bytem Dr. Skaláka 1319/6, Přerov, 75002

**souhlas ke sběru dat potřebných k bakalářské práci, jenž nese název Evaulace Nízkoprahového denního centra Lorenc jejími uživateli.**

Sběr dat proběhne kvantitativním výzkumem, který se provádí za účelem lépe porozumět základním činnostem, které poskytuje Nízkoprahové denní centrum Lorenc v souladu s § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

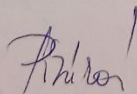
Cílem výzkumu je zjistit jak uživatelé evaulují základní činnosti poskytované Nízkoprahovým denním centrem Lorenc v Přerově.

Výzkum probíhá v rámci bakalářského studia na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Výzkum je realizován formou dotazníku, jeho následným zpracováním a analýzou.

Dotazníky budou použity k účelům výše popsané bakalářské práce. Tyto dotazníky budou po zpracování deset let archivovány u autorky výzkumu. Účast na výzkumu je dobrovolná.

V Přerově, dne ..... 22.3. .... 2023



Charita  
Přerov

(1)

Šířava 1295/27, 750 02 Přerov  
tel.: 581 204 717, IČ: 45180270

Mgr. Alena Pizúrová

ředitelka