

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2021

Kateřina Bláhová

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Kateřina Bláhová

*Nízkoprahová denní centra a jejich plnění účelu sociální
služby vzhledem k současnému legislativnímu vymezení*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

2021

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

Kateřina Bláhová

Poděkování

Tímto chci poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce, Mgr. Martinu Bednářovi, Ph.D., za celou spolupráci a veškeré podněty při zpracování této práce.

Dále chci poděkovat své rodině a přátelům, kteří mě při psaní této práce podporovali.

Obsah

Úvod	7
1 Nízkoprahová denní centra.....	9
1.1 Nízkoprahová denní centra	9
1.2 Nízkoprahová denní centra dle zákona.....	10
2 Individuální plánování v nízkoprahových denních center	13
2.1 Individuální plánování.....	13
2.2 Individuální plánování v nízkoprahových denních centrech	14
3 Činnosti nízkoprahových denních center	16
3.1 Základní a odborné sociální poradenství	16
3.1.1 Základní poradenství.....	16
3.1.2 Odborné sociální poradenství	17
3.2 Materiální služby.....	17
3.3 Psychologické poradenství	18
3.4 Zdravotní služby.....	18
3.5 Ostatní doplňkové služby	19
4 Poslání a cíle organizace	20
4.1 Poslání	20
4.2 Cíle organizace.....	21
4.3 Poslání a cíle jednotlivých organizací	22
4.3.1 Elim Vsetín, o.p.s. - Denní centrum Elim	22
4.3.2 Charita Olomouc - Středisko Samaritán pro lidi bez domova - Nízkoprahové denní centrum	23
4.3.3 Armáda spásy v České republice, z.s. - Adelante Ostrava - Nízkoprahové denní centrum	26
4.3.4 Shrnutí poslání a cílů vybraných NDC	27
5 Sociální začlenění a resocializace.....	29
5.1 Sociální začleňování.....	29
5.2 Resocializace	30
5.2.1 Předpoklady resocializace	30

5.2.2	Smysl života	31
5.2.3	Rodina	31
5.2.4	Partnerské vztahy	32
5.2.5	Přátelé.....	32
5.2.6	Získání příjmů.....	32
5.2.7	Získání bydlení	33
6	Shrnutí teoretické části.....	34
7	Cíle výzkumu	35
8	Metodologie výzkumu	36
8.1	Kvalitativní výzkum	36
8.2	Výzkumný soubor	37
8.3	Popis sběru dat a průběhu výzkumu.....	37
8.4	Způsob analýzy dat.....	38
9	Výsledky výzkumu	39
9.1	Sociální začleňování.....	39
9.2	Primární potřeby klientů	39
9.3	Činnosti nízkoprahových denních center.....	41
9.3.1	Mapování situace klienta.....	41
9.3.2	Význam služby pro klienta.....	42
9.3.3	Význam služby pro společnost	45
9.4	Přístup samotných klientů.....	46
9.5	Nástroje sociálního začleňování.....	48
9.6	Poslání a cíle organizace.....	51
9.6.1	Poslání	51
9.6.2	Cíle	52
9.7	Rekapitulace výsledků výzkumu.....	52
	Závěr.....	55
	Bibliografický seznam	57
	Přílohy.....	60

Úvod

V bakalářské práci jsem se rozhodla věnovat tématu nízkoprahových denních center a jejich plnění účelu sociální služby. Na toto téma se chci zaměřit především proto, že samotný zákon o sociálních službách definuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]) a zároveň udává, že nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní a terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba poskytuje základní činnosti jako je pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., §61 odst. 1-2, [online]). Ze základních činností nízkoprahových denních center vyplývá, že se tyto sociální služby více soustředí na uspokojování základní potřeb jako je hygiena, poskytování stravy. Bezpochyby jsou to potřeby, které je nutné uspokojovat, ale jako samotné nesplňují účel sociální služby. Na tomto základě lze předpokládat, že nízkoprahová denní centra nemohou efektivně dosáhnout sociálního začleňování klientů.

Cílem práce je zjistit, zda nízkoprahová denní centra plní účel sociální služby, který vnímám především ve formě sociálního začleňování. Sociální začleňování je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Toto označení je také využíváno jako zastřešující termín pro aktivity sociální práce a sociální politiky, jejichž cílem je dosáhnout právě sociálního začlenění sociálně vyloučených osob. Cílem takových aktivit je především změna životní situace (Hora, 2013, s. 232).

Dále se chci zabývat účelem, za kterým byla sociální služba založena a tím rozumím poslání a cíle organizace. Zajímalo mě, zda se nízkoprahová denní centra svým posláním řídí, zda se projevuje ve všem, co organizace poskytuje a jestli je v souladu se samotným účelem sociální služby - sociálním začleňováním.

Molek (2009) definuje poslání jako nástroj, kterým organizace sděluje svým zaměstnancům i svému okolí hlavní účel své existence a její záměry ve vztahu k zákazníkům, produktům a zdrojům. Poslání je odrazem hodnot, které organizace vyznává a jež by měli sdílet i všichni její zaměstnanci. Poslání by mělo jasně identifikovat organizaci, její činnost a smysl existence,

být „stručné co do délky“ a „rozsáhlé co do obsahu“, celkově zapadat do kontextu prostředí, v němž organizace působí.

Při hledání odborné literatury mě velmi překvapilo, že nejvíce knih o bezdomovectví a o lidech bez domova je napsáno v průběhu 1. desetiletí 21. století a nelze dohledat novějších a případně jiných pohledů. O sociální službách pro lidi bez domova je ještě méně literatury a často jsou krátkou kapitolou mezi rozsáhlým popisem o typologii a příčinách bezdomovectví. Proto v této práci do velké míry odkazuji na publikaci z roku 2012 od autorů Marka, Strnada a Hotovcové, kteří podrobně popisují bezdomovectví a využívání sociálních ambulantních služeb.

Tato práce je koncipována do teoretické části, kterou chci čtenářům přiblížit problematiku nízkoprahových denních center. Chci také poukázat na jeden z hlavních nástrojů sociálního začleňování a na sociální začleňování samotné. Důležitou součástí této práce jsou jednotlivá posláná a cíle nízkoprahových denních center, která se zúčastnila výzkumu.

Jako výzkumnou metodu jsme zvolila kvalitativní výzkum formou polostrukturovaného rozhovoru a získaná data jsem analyzovala pomocí axiálního kódování a následné kategorizace.

Ve výzkumné části se zaměřuji na metodologii výzkumu. Následuje shrnutí výsledků výzkumu a celkový závěr bakalářské práce.

1 Nízkoprahová denní centra

V této kapitole se bude věnovat definici nízkoprahového denního centra z pohledu různých odborníků sociální práce, zabývajících se problematikou sociálních služeb a bezdomovectví. V další části kapitoly se zaměřím na definici nízkoprahových denních center z pohledu zákona o sociálních službách, kdy se budu věnovat základním pojmům spojenými s činností nízkoprahových denních center.

1.1 Nízkoprahová denní centra

Dle registru poskytovatelů sociálních služeb je v České republice 69 nízkoprahových denních center (dále jen: „NDC“). Tato zařízení jsou vytvářena nejtypičtější věkovou skupinou lidí bez domova, což jsou lidé středního věku (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 286).

NDC mají stacionární charakter, svou činností jsou více orientovaná na podporu klientů, nerezignují však na aktivity, pomocí nichž jsou vyhledáváni jedinci, kteří jsou připraveni změnit svou životní situaci. Služby nabízené klientům jsou snadno dostupné, a pokud nebyla překročena kapacita služby, tak jsou určeny všem příchozím potřebným, jsou nabízeny blízko místa pobývání (Kliment, Dočekal, 2016, s. 67).

Klienti sem většinou docházejí kvůli materiálním službám, tj. najíst se, vysprchovat, odpočinout si, a mohou se obrátit na sociálního pracovníka, psychologa, lékaře apod. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 130). Denní centra mají také šatník, kde klient dostane oblečení a obuv zdarma nebo za mírnou úplatu. Některá NDC umožňují praní a žehlení prádla (Průdková, Novotný, 2008, s. 43). Předpokládá se, že uspokojení základních potřeb bezdomovců zmírní napětí mezi nimi a společností, bezdomovci budou méně propadat sociálně patologickým jevům a budou schopni se více soustředit na návrat do společnosti (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 130).

NDC disponuje velkou místností se stoly a židlemi. Klienti si zde mohou odpočinout v čistém, suchém prostředí a najíst se. Jídlo si mohou přinést s sebou nebo zakoupit za symbolickou cenu přímo v denním centru. Klientům bývá k dispozici rychlovarná konvice nebo vaříč, někde dokonce kuchyňka (Průdková, Novotný, 2008, s. 43).

Každý klient má být kompetentním pracovníkem seznámen s vnitřním řádem a nabídkou služeb denního centra, se svými právy a povinnostmi (Průdková, Novotný, 2008, s. 43). Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 130) doplňují, že by měl být klient seznámen

o tom, jak dlouho může danou službu využívat, jak dlouho bude danou službu využívat, jak dlouho potrvá než ji bude moci využít, co může centrum zajistit. Pro klienta jsou to nezbytné informace a pokud mu nejsou poskytnuty, dojde ke zbytečným konfliktům a k jeho zklamání. Na centrum se příště již neobráť.

Vstup je zakázán pouze osobám pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, agresivním a osobám trpícím infekčním onemocněním (Průdková, Novotný, 2008, s. 43).

Problémy lidí přicházejících do NDC bývají komplexní a nelze je zde všechny vyřešit. Proto by měli sociální pracovníci mít širokou síť kontaktů na různé specialisty, kteří by jim s jejich řešením pomohli (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018, s. 288).

1.2 Nízkoprahová denní centra dle zákona

V této podkapitole představím dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, základní zásady poskytování sociální služby a vymezení některých pojmů, které souvisí se službou NDC. Další část bude zaměřená přímo na NDC dle zákona o sociálních službách.

Základní zásady:

1. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
2. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (zákon č. 108/2006 Sb., §2 odst. 1 a 2, [online]).

Vymezení některých pojmů:

1. **sociální službou** se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do

společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli (Matoušek, Koldinská 2011, s. 9).

2. **sociálním začleňováním** se rozumí proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti, a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Toto označení je také využíváno jako zastřešující termín pro aktivity sociální práce a sociální politiky, jejichž cílem je dosáhnout právě sociálního začlenění sociálně vyloučených osob. Cílem takových aktivit je především změna životní situace (Hora, 2013, s. 232).
3. **sociálním vyloučením** se rozumí vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Hora (2013, s. 232) konkretizuje sociální vyloučení jako proces nebo stav ekonomického, sociálního a kulturního vyloučení. Mareš (2006, s. 7) doplňuje, že je to proces vydělování jedinců i sociálních kolektivů ze společnosti, který je zbavuje práv a povinností, která jsou s členstvím v ní spojena. Sociální vyloučení může mít různou úroveň a měnit se v čase. Fakticky znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce, bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti (Matoušek, 2008, s. 205).

NDC se řadí mezi služby sociální prevence, kdy tyto služby mají zabránit sociálnímu vyloučení těch osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (zákon č. 108/2006 Sb., §53, [online]).

NDC poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., §61 odst. 1 a 2, [online]).

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v NDC se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. umožnění celkové hygieny těla,
2. pomoc při osobní hygieně.

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro zajištění stravy,
2. poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (vyhláška č. 505/2006 Sb., §26, [online]).

2 Individuální plánování v nízkoprahových denních center

Hlavním nástrojem, který v sobě ukrývá různé metody a techniky k tomu, aby se podařilo naplnit účelu NDC center, je individuální plánování. V následující kapitole uvedu základní informace o individuálním plánování jako takovém a budu se zde soustředit přímo na individuální plánování v NDC. V individuálním plánování nemusí vždy docházet k úspěchu viděného v plnění cílů, proto je v této kapitole zařazeno i to, proč je někdy plnění individuálního plánu pro klienta náročné.

2.1 Individuální plánování

Služby je potřeba poskytovat na základě individuálně určených potřeb, přání a schopností, které jsou zachyceny procesem zvaným individuální plánování. Individuální plánování musí směřovat k tomu, aby lidé mohli žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný, aby mohli být součástí společnosti – pracovat, vzdělávat se atd. tam, kde ostatní lidé (Bednář, 2012, s. 83).

Individuální plánování je postaveno na důkladném zjištění potřeb, očekávání, přání a osobních cílů klienta a především na společném dojednání zakázky, která tyto potřeby, přání a očekávání naplní prostřednictvím sjednané sociální služby a napomohou tak k vyřešení nebo zmírnění dopadů nepříznivé sociální situace, ve které se klient nachází. Středobodem individuálního plánování sjednané sociální služby je vždy klient (Formánek, Jindra, 2020, s. 104-105).

Individuální plán klienta je dobrovolně sepsaná písemnost mezi dvěma stranami: sociálním pracovníkem a klientem. Popisuje základní údaje o klientovi, výchozí stav neboli stručný popis jeho stávající životní situace, dohodnuté cíle, které mohou být plněny v horizontu dlouhodobé spolupráce, aktuálně řešené cíle, tj. cíle, které jsou řešeny s klientem v daném kalendářním měsíci, kroky k dosažení cílů neboli to, jak má klient postupovat v jednotlivých fázích, a termín splnění dílčích kroků. Dále jsou úkoly rozděleny mezi klienta a sociálního pracovníka nebo jsou úkoly plněny společně, tj. je zde naplněno takzvané „doprovázení“ klienta. Individuální plán podepisují obě strany. Po ukončení spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem je provedeno vyhodnocení životní situace klienta. Výsledkem je tedy zhodnocení pozitivních i negativních změn v jeho životě. Pro sociálního pracovníka je tato zpětná vazba dokladem o výsledku jeho intervence a pomoci klientovi, tudíž resumé by mělo znít: „zakázka splněna“ (Kulhánková, 2017, s. 10).

Smyslem individuálního plánování je prostřednictvím individuálně nastaveného poskytování sociální služby předejít tomu, aby klient upadl do nepříznivé sociální situace, zlepšit kvalitu života osoby v nepříznivé sociální situaci, minimalizovat rizika, která na něj v těchto situacích doléhají, napomoci mu k převzetí zodpovědnosti za svůj život a iniciativu k řešení této situace. Sociální služba, zejména pak sociální pracovník, musí vnímat klienta jako individuální osobnost, která může přicházet do sociální služby s očekáváním a představami, ale také žádné představy a očekávání mít nemusí, jeho očekáváním může být „pouze“ řešení jeho nepříznivé sociální situace. V praxi to znamená, že sociální pracovník musí využít své odbornosti, aby dokázal identifikovat nepříznivou sociální situaci klienta a nastavit formu a rozsah poskytování sociální služby tak, aby byly využity jeho zdroje, možnosti, dovednosti a schopnosti k vyřešení situace, se kterou přichází, a nevybudovala se jeho závislost na sociální službě. Smyslem individuálního plánování je umožnit klientovi žít obvyklým způsobem života (Formánek, Jindra, 2020, s. 108-109).

Ve standardech kvality najdeme individuální plánování pod číslem 5. Jako každý standard má i tento určitá kritéria, podle kterých je vyhodnocován. Prvním z nich je, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Další dvě kritéria jsou zaměřena na to, že poskytovatel plánuje společně s osobou poskytování sociální služby a také společně hodnotí, zda došlo k naplnění stanoveného cíle. Pro tuto činnost je zde pro každého klienta určen klíčový pracovník. Poslední kritérium udává získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu sociální služby (vyhláška 505/2006 Sb., příloha č. 2, [online]).

2.2 Individuální plánování v nízkoprahových denních centrech

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 131) uvádí, že při pravidelných návštěvách v denním středisku je vhodné s klientem vytvořit individuální plán s cílem reintegrovat jedince do společnosti. Ze zkušenosti je zřejmé, že v nízkoprahových denních centrech nemá význam podrobné členění zmíněného plánu, neboť demotivuje klienta, který není ještě připraven plnit dohodnuté body. Klient slíbí vše, co sociální pracovník žádá, ale prostředím ulice jej ovlivňuje natolik, že dlouhodobého plánování není schopen. Vágnerová, Marek, Csémy (2018, s. 288) se s předchozími autory shodují na tom, že individuální plánování v nízkoprahovém denním centru je obtížné. Je to dáno tím, že služba je často anonymní a klienti dochází do centra nepravidelně. Pracovníci řeší jednotlivé zakázky, které spolu nemusí souviset.

V sociální práci v denním centru je příhodná metoda jednoduchých individuálních plánů. Při vytváření plánu nesmí být klient dopředu zahlcen nadbytečnými informacemi, první pohovor je proto zaměřen na jeden konkrétní a relativně snadno splnitelný cíl. Jednotlivé body v plánu pomáhají klientovi uvědomit si, že reintegrace se skládá z jednotlivých dosažitelných kroků. Po splnění jednoho bodu následuje práce na dalším bodu (Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 131).

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 131) předepisují důvody, proč může docházet k neplnění individuálního plánu ze strany klienta:

- a) Je vyčerpaný, protože nemá, kde spát. Zajištění základních potřeb mu zabere tolik času, že nestíhá plnit domluvený plán.
- b) Je ve stresu, jehož míra překročila únosnou míru. Většinu času věnuje přemáhání nepříjemných psychických stavů.
- c) Postrádá schopnosti důležité pro uskutečnění plánu. Jde o komunikační schopnosti, překonání strachu z návštěvy státních institucí, nezvládnutí emocí.
- d) Chybí mu finanční prostředky na úhradu správních poplatků nebo zakoupení jízdenky potřebné k návštěvě úřadu v místě trvalého bydliště. Řešením je nabídka výdělků či zaplacení poplatku.
- e) Zatajuje stěžejní informace a nevěří pracovníkovi.
- f) Nesouhlasí s dohodnutým plánem – má jinou představu pomoci.
- g) Dohodnutý bod vnímá jako neaktuální, což ho demotivuje.
- h) Nevyhovuje mu styl jednání pracovníka.
- i) Je ve stavu rezignace a chce pouze materiální pomoc, kvůli níž demonstruje zájem o změnu.

V případě opakovaných neplnění dohod individuálního plánu je někdy nutné přistoupit k represím a službu klientovi omezit, což má motivační efekt (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 132).

3 Činnosti nízkoprahových denních center

Tato kapitola je zaměřená na činnosti NDC a na to, co vše může tato sociální služba uživatelům poskytnout k tomu, aby docházelo k naplnění poslání a účelu služby. Je zde kladen důraz především na základní a odborné sociální poradenství a materiální služby, které mohou lidé bez domova využívat v NDC. Odborná literatura se zaměřuje dále na psychologické poradenství, zdravotní služby a doplňkové služby, jako jsou duchovní a kulturní programy. V případě těchto služeb se dle mého názoru jedná o ideální stav, který většinou realitě neodpovídá.

3.1 Základní a odborné sociální poradenství

Sociální poradenství je základní službou v pomáhajících profesích/oborech všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou životní situací, jejím zvládnutím a řešení nastalých nesnází (Novosád, 2019, s. 13).

Poradenská podpora může nastartovat potřebné změny a tím výrazně pozitivně ovlivnit kvalitu života jakkoliv znevýhodněného člověka. Naopak nevhodně vedená poradenská strategie, netaktní či předpojaté jednání nebo neaktuální rada může klienta dlouhodobě poškodit a odradit jej od dalšího vyhledávání pomoci. To samozřejmě klade vysoké nároky na lidskou či osobnostní a odbornou vybavenost poradenských sociálních pracovníků. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. rozlišuje dvě úrovně poradenské pomoci: základní a odborné poradenství. (Novosád, 2019, s. 14).

3.1.1 Základní poradenství

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách stanovuje, že se základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně

dostupných zdrojů pro zabránění sociálnímu vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu (vyhláška 505/2006 Sb., §3, [online]).

Podstatou základního sociálního poradenství je poskytnout potřebným osobám ucelený informační servis. Jedná se o jednoduché podání informací, kdy není třeba odborných znalostí poradce. Případná další odborná pomoc pak spadá do odborného sociálního poradenství, na které může být uživatel služby v rámci základního sociálního poradenství odkázán.

3.1.2 Odborné sociální poradenství

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách stanovuje, že se odborné sociální poradenství při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

zprostředkování navazujících služeb,

b) sociálně terapeutické činnosti:

poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (vyhláška 505/2006 Sb., §4, [online]).

3.2 Materiální služby

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 142) uvádějí, že jakékoli NDC by mělo být především místem, kde se může člověk bez domova vykoupat, čistě obléci a najíst se.

Potravinová pomoc je poskytována různým způsobem, nejčastěji je podávána připravená strava. Osoba bez domova se může v centru vykoupat, zdarma či za poplatek je jí zapůjčen šampon, mýdlo a většinou i holicí potřeby. Za nejproblematictější službu v nízkoprahovém denním centru je tradičně považována výměna oblečení. Neziskové organizace se potýkají s nedostatkem oblečení, zejména v zimních obdobích. Oděvy jsou poskytovány zdarma nebo za poplatek, pochází z různých sbírek nebo od lidí, kteří je do center přímo přinášejí (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 142).

3.3 Psychologické poradenství

Nezbytnou součástí služeb pro bezdomovce by měly být psychologické služby ve formě poradenství či krizové intervence, neboť bývají zásadní pro další proces reintegrace (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 138).

Sociální pracovník většinou jako první mluví s klientem, proto musí posoudit, zda budou potřebné služby psychologa. Pokud zjistí, že klient má duševní problémy, měl by ho citlivě odkázat na služby psychologa (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 138).

3.4 Zdravotní služby

Zdravotní služby jsou nezbytnými doplňujícími službami v denním centru. Zdravotní a sociální rovina u bezdomovců je propojena a je třeba počítat i se zdravotními službami v komplexním systému služeb pro tuto klientelu. V nízkoprahovém denním centru by neměla chybět ordinace praktického lékaře, nebo alespoň zdravotní sestra (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 141).

Činnost lékaře, zdravotní setry a zdravotníka se rozděluje do několika skupin:

- a) jednorázová pomoc,
- b) pravidelná péče,
- c) klient potřebuje režim domácího léčení,
- d) odborné vyšetření klienta,
- e) lékař zjišťuje, zda uchazeč o ubytování nemá infekční onemocnění (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 141).

3.5 Ostatní doplňkové služby

V ČR jde převážně o **duchovní služby**, protože neziskové organizace poskytující služby pro bezdomovce mají většinou napojení na církevní kruhy a duchovní služby nabízejí jako dobrovolnou službu pro klienty v podobě nedělních bohoslužebných shromáždění a mší, s doplňkovým občerstvením (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 142).

Job kluby jsou místem, kde lze získat informace o nabídce zaměstnání – spolupracují s úřady práce, pracovními agenturami či s jednotlivými městskými částmi. Tyto kluby mohou spolupracovat s technickou a úklidovou správou obce, pokud si žadatelé osvojí pracovní dovednosti, projdou výcvikem, školením a budou mít odborné vedení (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 143).

Pokud to prostorové a finanční možnosti denního centra dovolí, klienti rádi uvítají různé **kulturní programy v rámci zážitkové pedagogiky** – výlety, kulturní a sportovní akce. Jako vhodné se jeví také hodiny dramaterapie, arteterapie či muzikoterapie, nebo kurzy sociálních dovedností, výuky cizího jazyka či počítačové gramotnosti. V západních zemích jsou tyto aktivity součástí služeb pro bezdomovce, u nás jde spíše o výjimky. Právě v zážitcích z volnočasových aktivit lze najít vnitřní motivační sílu, která může jedince přimět ke změně životního stylu (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 143).

4 Poslání a cíle organizace

Poslání a cíle organizace jsou ty, které veřejnost informují o tom, čím se zabývají a čeho chtějí dosáhnout. Jsou základem pro efektivní fungování služby, kdy při jeho vhodném zpracování jsou si všichni zúčastnění vědomi toho, co od služby mohou očekávat.

Každý poskytovatel má písemně definováno své poslání, cíle i cílovou skupinu klientů, kterým na základě určitých principů poskytuje konkrétní sociální službu. Každý poskytovatel sociální služby má povinnost formulovat a zveřejnit takovéto základní prohlášení, poskytovat služby v souladu se zákonem o sociálních službách a s respektem k individuálním potřebám a volbám klientů. Současně je popsán obecný cíl sociálních služeb. Jeho obsahu musí odpovídat další dokumenty zařízení, a tím i poskytované služby. Rámec, který je takto pro poskytování služeb stanoven, usnadňuje uživatelům služeb orientaci, a tak zvyšuje jejich důvěru v poskytované služby (MPSV, 2008, s. 13).

4.1 Poslání

Poslání je jednoduše shrnutím toho, proč daná organizace existuje, kam směřuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout. Organizace řízená posláním je termín, který k nám přichází z komerční sféry. Orientace na poslání má podniku/organizaci nastiňovat cestu k úspěchu, přilákat a udržet zákazníky a zároveň mu poskytovat stabilitu ve vysoce konkurenčním a stále se měnícím prostředí. Poslání je základem pro určování dlouhodobých a krátkodobých cílů organizace a všem (pracovníkům, vedení, zákazníkům, veřejnosti, konkurentům, partnerům) vyjasňuje její zaměření. Úspěch společnosti totiž závisí na tom, do jaké míry se podaří soustředit úsilí a zdroje na plnění společných cílů. Výhoda takového jasného zaměření je, že udává směr a pomáhá pracovníkům rozhodnout, jakým aktivitám je třeba dát prioritu. Správné poslání má zaměstnance motivovat, má odrážet, čeho chce organizace dosáhnout, nastiňovat konkrétní strategie vedoucí k cíli a vzbuzovat zájem zákazníků i dalších subjektů vně organizace (MPSV, 2008, s. 11).

V oblasti sociálních služeb to znamená schopnost prokázat, že služby, které poskytuje, směřují k sociálnímu začlenění a jsou v souladu s deklarovanou sociální politikou státu, kraje či obce a samozřejmě také se zásadami stanovenými zákonem. Poslání slouží také k oslovení a udržení zákazníků, v našem případě uživatelů. Poslání nám umožňuje posoudit, zda sociální služba zajišťuje, aby lidé, kteří ji musí využívat, mohli žít stejně či v co nejvyšší míře jako jejich

vrstevníci bez speciálních potřeb. Tento rys je klíčový, protože vystihuje základní podstatu sociálních služeb, tj. „umožnit běžný způsob života“, z něj pak vyplývají a na něj navazují všechny ostatní znaky kvalitní služby (MPSV, 2008, s. 11).

Dle Bednáře (2012, s. 57) by pro poslání mělo platit několik charakteristik:

- je jako ručička kompasu, která ukazuje směr, jímž se má organizace ubírat, tomuto zvolenému směru pak odpovídají veškeré další kroky, postupy a činnosti,
- vyznačuje se dlouhodobým trváním,
- vysvětluje uživateli, veřejnosti i pracovníkům, proč služba existuje, proč je potřeba a k čemu přispívá, o jakou změnu v nepříznivé sociální situaci uživatelů usiluje, umožňuje pochopit smysl veškerého konání,
- v poslání by mělo být obsaženo, o co se služba snaží,
- pomáhá všem zúčastněným stranám porozumět smyslu a podstatě organizace,
- mělo by vyjadřovat jedinečnost a odlišnost organizace od jiných organizací stejného zaměření,
- mělo by být motivující pro pracovníky a srozumitelné pro uživatele.

4.2 Cíle organizace

Cíl je výsledek toho, co služba dělá nebo chce dělat. Cíl je tedy určitý produkt nebo stav. Cíle musejí být v souladu s posláním. Naplňováním jednotlivých cílů se zároveň naplňuje poslání služby (MPSV, 2008, s. 13).

Cílem poskytované služby je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci zůstat součástí místního společenství. Obecné cíle sociální služby jsou tedy stanovovány v souladu s veřejným závazkem poskytovatele sociální služby. Každý poskytovatel má stanoveno a v interní dokumentaci popsáno, jak pracuje s cíli sociální služby a jak jejich naplnění, či nenaplnění hodnotí (Formánek, Jindra, 2020, s. 58).

Je důležité, aby cíle byly výstižně popsány pro ty, kterých se budou týkat. Zároveň je nutné, aby jednotlivé organizace dokázaly zhodnotit, jestli jich dosáhly či nikoli. Cíl proto musí být dostatečně určitý: musí být zřejmé, čeho chceme dosáhnout. Musí být měřitelný, tj. musíme mít nějaké měřítko nebo více měřítek toho, zda organizace cíle dosáhla nebo nedosáhla. Musí být také přijatelný pro všechny zúčastněné, kdo budou usilovat o jeho dosažení. Musí být

realistický, je v dosahu našich reálných možností. A nakonec musí být časově vymezený: budeme plánovat, kdy se má co udělat a kdy to má být hotové (MPSV, 2008, s. 14).

Cíle jsou dvojího typu, a to dlouhodobé a krátkodobé. Dlouhodobé cíle jsou menší a konkrétnější, jsou opatřeny termínem a za jejich plnění je odpovědný konkrétní pracovník. Abychom mohli naplňování dlouhodobých cílů uskutečňovat a měřit, je potřeba dlouhodobé cíle rozpracovat do opatření, která je třeba podniknout, tedy do cílů krátkodobých (operačních). Tato opatření musí být konkrétní, opatřená termínem a jménem odpovědného pracovníka (MPSV, 2008, s.16-17).

4.3 Poslání a cíle jednotlivých organizací

Tato podkapitola se bude zabývat rozbořem jednotlivých poslání a cílů NDC které jsem pro bakalářskou práci zvolila. Změřím se především na konkrétní znění poslání a cílů a posoudím, zda cíle podporují poslání organizace.

4.3.1 Elim Vsetín, o.p.s. - Denní centrum Elim

Poslání služby: Posláním služby je poskytnout lidem bez přístřeší zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby a nalézt pomoc při řešení nepříznivé sociální situace (Elim Vsetín, Popis realizace poskytování sociálních služeb [online]).

Poslání sociální služby je definováno tak, že se snaží především o poskytnutí určitého zázemí lidem bez domova. Za důstojným způsobem naplňování základní životních potřeb vidím to, že k lidem bez domova pracovníci služby přistupují s úctou, respektem, a to těmto lidem dodává pocit určitého bezpečného prostředí pro řešení svých problémů. S naplňováním životních potřeb jsem si nebyla zcela jistá, co vše je tím myšleno. Pomohl mi výpis činností, které služba poskytuje a na webových stránkách jsou přehledně uvedené ihned pod posláním. Služba poskytuje zázemí pro provedení hygieny a přípravu vlastního jídla, zprostředkování potravinové pomoci, možnost si vyprat, nebo vyměnit oblečení. Tato část je důležitým předpokladem sociálního začleňování lidí bez domova. Je důležité, aby měli určitý prostor, kde se mohou postarat o své základní potřeby, ale je to pouze nezbytný základ a samotný nestačí k tomu, aby reálně došlo k sociálnímu začlenění. Poslání se dále soustřeďuje na pomoc při řešení nepříznivé sociální situace. Z výpisů činností služby jsem si odvodila, že se jedná především o pomoc a spolupráci při řešení problémů, sociální poradenství s poskytnutím potřebných informací, pomoc při vyřízení osobních dokladů, pomoc s evidencí na úřadu práce

a při vyřizování dávek hmotné nouze, doprovod na úřady, pomoc při sepisování dokumentů, při sestavování a podání žádostí, zprostředkování možnosti přespání v noclehárně, ubytování v azylovém domě, na ubytovně nebo v pronájmu, zprostředkování kontaktu s rodinou a blízkými osobami, pomoc při řešení krizových situací, dluhů, zdravotních problémů a závislostí, pomoc při hledání zaměstnání, zprostředkování lékařské či jiné odborné pomoci. Na tomto výčtu činností si lze uvědomit aktivitu denního centra a to, co znamená pomoc při řešení nepříznivé situace. Myslím si, že již tyto aktivity podporují sociální začlenění jako takové a je zřejmé, že si je služba definovala sama, protože v zákoně o sociálních službách a vyhlášce, kterou se provádí zákon o sociálních službách, nejsou přesně definovány a služby zde získávají určitý prostor.

Poslání je v této službě orientované spíše na zajištění základní potřeb, a ne zcela výstižně je v něm nastíněna určitá změna v životě člověka bez domova, potažmo sociální začlenění.

Cíle služby:

- snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících s životem na ulici a jejich dopadu na společnost,
- motivování osob bez přístřeší k řešení jejich nepříznivé sociální situace (Elim Vsetín, Popis realizace poskytování sociálních služeb [online]).

Z uvedených cílů je patrné, že jsou v souladu s posláním organizace, i když svým rozsahem nepokrývají celý obsah poslání. V prvním cíli míří organizace svoji činnost i na společnost, která je významným činitelem změny sociálního začleňování. Motivace osob bez přístřeší je také důležitým prvkem, ale sama o sobě není dostačující pro dosažení sociálního začlenění. Je důležitá v souladu s prvním cílem a posláním.

Z uvedených cílů není tedy zřejmé, že hlavním účelem by mělo být sociální začleňování lidí bez domova. Z rozboru poslání se mi podařilo odvodit, že je ve službě i určité úsilí o dosažení účelu služby, ale samozřejmě není jasné, jak tento soubor funguje ve skutečnosti. K tomuto poznání povede praktická část práce.

4.3.2 Charita Olomouc - Středisko Samaritán pro lidi bez domova - Nízkoprahové denní centrum

Poslání služby: Posláním NDC Charity Olomouc je vytvoření a poskytnutí bezpečného prostoru. Základními hodnotami při budování tohoto prostoru jsou dostupnost služeb, osobní přístup a zajištění základních životních potřeb. Prostřednictvím našich služeb se snažíme

o stabilizaci a pozitivní změnu v klientově situaci. Zároveň usilujeme o minimalizaci rizik pro daného jednotlivce i společnost, jenž jsou spojena s touto situací (Charita Olomouc, Popis realizace poskytování sociální služby [online]).

Poslání definuje, že se snaží především o vytvoření a poskytnutí určitého zázemí a bezpečného prostoru lidem bez domova. V poslání jsou definované základní hodnoty, kterých by si měli být pracovníci vědomi při poskytování služby. Dostupnost služeb je důležitým provozním prvkem služby. Jedná se o to, kde služba sídlí, jaké mají lidé šance do služby dojet, které dny je poskytována a od kolika do kolika hodin. Od těchto provozních prvků se odvíjí to, kdo a jak často bude službu využívat. Osobní přístup je nezbytným předpokladem poskytování služby. Každý člověk je individuální bytost, která má určité zvyky, schopnosti a dovednosti a řeší různé problémy. Tento faktor je nutné zohledňovat i v práci s lidmi bez domova. Zajištění základních životních potřeb vidí služba ve využití základní materiální pomoci ve formě stravy, hygieny, výměny šatstva a praní. Tato část je důležitým předpokladem sociálního začleňování lidí bez domova. Je důležité, aby měli určitý prostor, kde se mohou postarat o své základní potřeby, ale je to pouze nezbytný základ a samotný nestačí k tomu, aby reálně došlo k sociálnímu začlenění. Poslání poukazuje na to, že se služba snaží o stabilizaci a pozitivní změny v klientově životě, kdy pozitivní změny mohou být mále a postupné a v závěrečné fázi spolupráce s klientem si dokáží představit, že význam je v sociálním začlenění klientů. Potkáváme se zde tedy s přímou snahou o sociální začleňování klientů již v samotném poslání služby. V poslední řadě míří na redukci rizik pro daného jednotlivce a společnost, jakožto důležitého činitele sociální změny.

Poslání se mi jeví jako velmi propracované a jasné jak pro klienty, společnost, tak i pro pracovníky. Po jeho přečtení by každý měl hned pochopit co od poslání očekávat. Na prvek sociálního začleňování je zde kladen velký důraz.

Cíle služby:

Cíle vzhledem k uživateli:

- uspokojení základních životních potřeb (potravinová pomoc, hygienické zázemí, poskytnutí ošacení)
- zprostředkování lékařské péče, poskytnutí zázemí k odpočinku a emoční podpory,
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování osobních dokladů a při jednání s úřady, poskytování právního a sociálního poradenství, doprovázení),

- stabilizace a orientace v osobní situaci,
- zprostředkování navazujících a ostatních sociálních služeb (K-centra, občanské poradny, agentury zprostředkující zaměstnání, pobytové sociální služby, léčebny apod.),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a při znovuzačleňování do společnosti,
- pomoc při vyhledávání zaměstnání a při hledání vhodného ubytování pro uživatele,
- pomoc znovu získávat sociální kompetence,

Cíle vzhledem ke společnosti:

- prevence sociálně patologických jevů - prevence kriminality, šíření infekčních chorob
- zmírňování dopadu problému bezdomovectví na Olomoucku,
- podpora odborné diskuse o problematice bezdomovectví a odstraňování předsudků laické i odborné veřejnosti vůči bezdomovcům (Charita Olomouc, Popis realizace poskytování sociální služby [online]).

Cíle služby se mi jeví přehledné díky tomu, že jsou rozdělené na cíle vzhledem k uživateli a cílem vzhledem ke společnosti. Ráda bych zde ale podotkla, že cíle jsou zaměřovány s prostředky nebo i s povinnými činnostmi NDC dle zákona o sociálních službách. Takto stanovené cíle jsou v souladu s posláním a logicky jej rozvíjí. Z cílů zaměřených na klienta mně zaujala především stabilizace a orientace v osobní situaci, kdy cíl míří přímo na individualitu každého člověka, který si něco určitého zažil a na ulici často dochází k tomu, že lidé se neorientují v jejich situaci, nevědí, co mají dělat, jak dál pokračovat. Zde vidím velkou důležitost sociálních služeb. Orientace a stabilizace v osobní situaci vede k tomu, že člověk je jistější, dokáže si blíže specifikovat co chce, kam chce směřovat. Tento bod vnímám jako důležitý prvek sociálního začleňování. Otázkou samozřejmě je, jak je tento cíl ve skutečnosti naplňován. Souvisejícím cílem je pomoc znovu získávat sociální kompetence. Určitě je jedním z důležitých cílů k sociálnímu začlenění klientů, a především k jeho udržení. Velmi by mě zajímalo, do jaké míry služba pracuje s tímto cílem. Jeden z cílů dokonce zní jako pomoc při znovuzачlenění do společnosti. V tomto bodě si samotná služba uvědomuje svůj účel, ale samotné znovuzачlenění je velmi komplexní proces, tak mě velmi překvapilo, že ho mají jako samostatný cíl. Druhou částí cílů jsou cíle zaměřené na společnost. Cíle se mi jeví jako

dostatečně konkrétní a věcné vzhledem k problematice. Nikde se mi však nepodařilo vyhledat konkrétní kroky k naplňování těchto cílů.

Z uvedených cílů docela jasně vyplývá, že účelem sociální služby by mělo být sociální začleňování a každý z cílů určitým způsobem míří k jeho naplnění. Některé z cílů jsou méně jasné a konkrétní, a právě těmto cílům bych se chtěla věnovat v praktické části.

4.3.3 Armáda spásy v České republice, z.s. - Adelante Ostrava - Nízkoprahové denní centrum

Poslání služby: Posláním nízkoprahového denního centra je nabízet pomoc mužům a ženám bez přístřeší, kteří se z různých příčin ocitli v nepříznivé sociální situaci a podpořit je ve snaze tuto situaci řešit, a to v rámci sociálního poradenství, základního hygienického servisu a stravy (Armáda spásy, Popis realizace poskytování sociální služby [online]).

Poslání uvádí, že služba poskytuje pomoc lidem v nepříznivé situaci. tedy úplně jasné, o co přesně se služba snaží a o co usiluje. K sociálnímu začleňování je určitě potřebná pomoc, ale je nutné jí blíže specifikovat. Především v čem a jak budou sociální pracovníci nápomocni. Podpora základního hygienického servisu a stravy je zaměřena především na základní potřeby, které je důležité naplňovat, aby se lidé bez domova cítili ve větší pohodě a měli určité zázemí, které může napomáhat sociálnímu začleňování. Sociální poradenství je tu od toho, aby klienty informovalo o jejich právech a povinnostech, o možnostech využívání různých zdrojů, aby se jim podařilo znovu začlenit do společnosti. Sociální poradenství je důležitým nástrojem k tomu, aby vedlo klienta k sociálnímu začlenění, v cílech služby je sociální poradenství blíže specifikováno na pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta.

Poslání je obecného rázu, ze kterého na první pohled není zřejmé, zda se poslání služby snaží o sociální začleňování klientů. U lidí bez domova může nastat mnoho nepříznivých situací, které se pojí s životem na ulici. Při hlubším zkoumání pojmu *pomoc v nepříznivé sociální situaci a její řešení*, by ho šlo najít.

Cíle služby:

- snížení zdravotních rizik souvisejících se způsobem života naší cílové skupiny na ulici,
- snížení zdravotních rizik infekčních – možnost využití jedné z forem základních služeb jako je hygienický servis,

- snížení sociálních rizik prostřednictvím základního poradenství poskytovaného sociálními pracovníky v rámci poskytovaných služeb nízkoprahového denního centra. Cílem poradenství je pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů.
- Motivovat uživatele, aby svou nepříznivou situaci začal řešit a tím zahájil zpětnou integraci do společnosti (např.: přechod na vyšší stupeň – noclehárna, azylový dům, komerční ubytovna) (Armáda spásy, Popis realizace poskytování sociální služby [online]).

Cíle služby rozvádí poslání služby. Oproti poslání je zde uvedený zdravotní stav lidí bez domova, kdy se služby snaží o zmírnění zdravotních rizik spojených s pobytem na ulici a poskytují zde základní hygienický servis - osprchování a odšívění. Dalším bodem, který rozvíjí poslání služby, je motivace klientů k jejich zpětné integraci do společnosti. Motivace je bezpochyby důležitým prvkem sociálního začleňování, ale sama o sobě není dostačující. Je velmi důležitá v souladu s dalšími cíli.

V cílech je již konkrétně pojmenovaná snaha o sociální začleňování klientů do společnosti. Každý z cílů míří na sociální začlenění, jen je otázkou, jak je takové počínání efektivní a zda dosahováním těchto cílů může reálně dojít k sociálnímu začlenění.

4.3.4 Shrnutí poslání a cílů vybraných NDC

Poslání a cíle jednotlivých NDC se poměrně liší ve své konkrétnosti a směřování k účelu sociální služby. V něčem si jsou však podobné.

Podobností je, že poslání a cíle reflektují základní činnosti pro nízkoprahová centra definované v zákoně o sociálních službách. Avšak se služby ve svém poslání a cílech zaměřují právě na tyto zákonem dané činnosti, ale jako samotné se nejeví jako úplná podpora vedoucí k sociálnímu začleňování klientů nízkoprahových denních center. Každá ze služeb k problematice sociálního začleňování může přistupovat různými způsoby a s různou mírou kladení důrazu. V poslání jednotlivých služeb chybí účel sociální služby - sociální začleňování. Služby v poslání operují s pojmem nalézání pomoci při řešení nepříznivé situace, což by mohlo vést k sociálnímu začleňování klientů, ale tento pojem je velmi obecný a dalo by se nad ním dlouze spekulovat, co vše je ním zamýšleno. Nízkoprahové denní centrum Charity v Olomouci tuto myšlenku rozvíjí a konkretizuje o stabilizaci a pozitivní změnu v klientově životě, což mi připadá jako konkrétnější popis toho, k čemu chce služba směřovat.

Důležité jsou také cíle služby, které by měly rozvíjet samotné poslání služby. Pokud se v cílech zaměřím především na hledání cílů směřujících k sociálnímu začleňování, tak denní centrum Elim se zaměřuje na motivaci osob a snížení sociálních a zdravotních rizik. Velmi podobně má nastavené cíle i nízkoprahové denní centrum Armády spásy v Ostravě, které své cíle rozšiřuje ještě o základní poradenství poskytované sociálními pracovníky. V těchto zmíněných cílech se sice nemluví o samotném sociálním začleňování, ale jedná se o cíle, které by mohly cestu k sociálnímu začleňování otevírat a směřovat k němu. Nízkoprahové denní centrum Charity Olomouc má velmi dopodrobna rozpracované cíle, kdy cíle vztahuje vzhledem k uživateli a i vzhledem ke společnosti. Žádná jiná služba, kterou se zabývám v této práci, nemá popsané to, že by cílila i na společnost, ale myslím si, že zrovna tento cíl je důležitý a hraje velkou roli při začleňování klientů do společnosti. Denní centrum v Olomouci má mezi cíli konkrétní cíle, které by měly přímo vést k sociálnímu začleňování. Jedná se o cíle jako stabilizace a orientace v osobní situaci, zprostředkování navazujících a ostatních služeb, pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s rodinou, pomoc při hledání vhodného ubytování, zaměstnání a získávání sociálních kompetencí.

Celkově bych jednotlivá poslání služeb shrnula tak, že jsou velmi obecná a nelze z nich jasně odvodit, zda se mezi poslání služby řadí i samotné sociální začleňování. V poslání směřují služby především k zajištění základních životních potřeb, poskytnutí bezpečného prostoru a poskytnutí sociálního poradenství. Služby tímto formálně poukazují na základní činnosti, které by dle zákona měly poskytovat. Nízkoprahové denní centrum Charity Olomouc se snaží své poslání rozvíjet o hodnoty při budování služby a lze z něj i více rozpoznat snahu o sociální začleňování klientů. Jednotlivé cíle služeb se také docela liší ve svém rozsahu, především je znatelný rozdíl mezi denním centrem Elim a nízkoprahovým denním centrem Armády spásy v Ostravě oproti nízkoprahovému dennímu centru Charity Olomouc. Předchozí dvě zmíněné mají téměř totožné cíle zaměřené především na motivaci a snížení sociálních a zdravotních rizik. Nízkoprahové denní centrum Armády spásy v Ostravě se v cílech snaží nastínit určitou formu integrace do společnosti, ale tento cíl se mi zde jeví jako velmi obecný. Oproti tomu jde u cílů nízkoprahového denního centra Charity Olomouc jasně vidět snaha o sociální začleňování klientů, kdy je zde kladen důraz i na konkrétní aspekty, jako hledání zaměstnání, bydlení a i snaha o znovu získávání sociálních kompetencí.

5 Sociální začlenění a resocializace

Hlavním účelem sociální služby by mělo být sociální začlenění. V této kapitole popíšu, co pojem sociální začleňování znamená a jaké jsou jeho cíle.

Druhým pojmem této kapitoly je resocializace, která může velmi často jít ruku v ruce se sociálním začleňováním, kdy jde o určitou schopnost člověka znovu se adaptovat do společnosti a přijmout svá práva a povinnosti, která jsou na něj kladena. Budu se zde věnovat hlavním předpokladům resocializace, jako je nalezení smyslu života, obnova rodinných vztahů nebo nové partnerství či přátelství, získání přiměřené bydlení a zdroje příjmů.

5.1 Sociální začleňování

Sociální začleňování je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Obecně jde tento výraz také využít jako zastřešující termín pro aktivity sociální práce a sociální politiky, jejichž cílem je dosáhnout sociálního začlenění sociálně vyloučených osob, a cílem takových aktivit je změna životní situace, a to především redefinice životních šancí, ekonomických podmínek, občanských práv, ale také povinností (Hora, 2013, s. 232).

K obecným cílům sociálního začleňování patří:

- zajištění účasti v zaměstnání a rovného přístupu ke všem zdrojům, právům, zboží a službám,
- prevence rizika sociálního vyloučení,
- pomoc nejvíce zranitelným,
- mobilizace všech relativních aktérů (MPSV, Sociální začleňování [online]).

Sociálním vyloučením se tedy rozumí vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Za sociálně vyloučené se považují osoby, které jsou deprivované v mnoha oblastech svého života. Tato deprivace se týká především pocitu bezpečí a jistoty, životní úrovně, naplňování určitých povinností, užívání svých občanských práv, užívání svých schopností.

Pro úplnost této problematiky zde nastíním existenci důležitého dokumentu, který se zabývá sociální začleňováním. Tímto dokumentem je Strategie sociálního začleňování 2021-2030, která vznikla ve spolupráci Ministerstva práce a sociálních věcí s odborem pro sociální začleňování Úřadu vlády ČR. Hlavním tématem Strategie je sociální začleňování osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohroženými a boj s chudobou. Sociální práce je v této Strategii vnímána jako hlavní nástroj pro řešení sociálního začleňování. Tento dokument je plně dostupný na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí.

5.2 Resocializace

Resocializace (z lat. předpony re- značící opakování; socialis = družný, od socius = druh) znamená opětovnou, další socializaci u jedince, který podobným procesem již jednou prošel (Maříková, Petrušek, Vodáková, 1996, s. 924). Jedná se tedy o návrat ke společensky přijatelnému způsobu chování u lidí, kteří se od něj odchýlili. Neobejde se bez změn postojů a bez změn hodnotové orientace (Matoušek, 2008, s. 174).

Fyzická segregace jednotlivých bezdomovců od bezdomovské komunity je velmi obtížná, protože lidé v této skupině zaujímají pro jedince důležité postavení. Jedinci tato skupina nahrazuje blízké osoby (rodinu, kamarády a další), které v minulosti ztratil, jedinec současně přijímá skupinová pravidla za vlastní. (Haasová, 2010, s. 97).

5.2.1 Předpoklady resocializace

Každá resocializace je dlouhodobý proces, který doprovází spoustou změn. Je důležité, aby sám člověk by motivovaný a přesvědčený o tom, že je to pro něj důležitý proces, který mu do určité míry zlepší životní situaci.

Cílem každého resocializačního programu je, aby dřívější bezdomovec našel smysl života, obnovil rodinné vztahy nebo našel nové partnerství či přátelství, aby získal přiměřené bydlení a měl zdroj příjmů k jeho udržení (Kliment, Klimentová, 2013, s. 78).

Průběh resocializace včetně její rychlosti a úspěšnosti je závislý na tom, jak je jedinec schopen se na sociální změnu adaptovat, tj. na nový hodnotově - normativní systém skupiny, na novou autoritu, novou roli a nároky z ní vyplývající. Významným prvkem je zde také míra odlišnosti nového prostředí od původního, v němž byla osoba socializována předtím. Podstatný vliv na resocializaci má konečně samo prostředí (nová sociální skupina) – jeho vztahy vůči novému

jedinci, ochota mu pomoci, tolerance vůči němu, vstřícnost při navazování přátelských kontaktů (Reichel, 2008, s. 174).

Kvalitní resocializace je výsledkem dobré práce organizací poskytujících pomoc, kvalitní práce odborného personálu, samozřejmě za skutečné snahy a přičinění dotyčného jedince. Konečným cílem spolupráce s klientem bez domova je jeho úplné osamostatnění, odpovědnost za sebe a nezávislost. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, 329).

5.2.2 Smysl života

Nalezení smyslu života je zásadní předpoklad pro dobrou resocializaci. Mnoho lidí bez domova žije teď a tady a dlouhodobé problémy jsou pro ně nepředstavitelné.

Člověk, který nevidí konec svého existenčního provizoria, nemůže svůj život zaměřit k nějakému cíli. Nemůže už, jako člověk v normálním životě, zaměřit svůj život na budoucnost. Tím se změní i celá struktura jeho vnitřního života. Dochází k vnitřním úpadkovým jevům, jak je známe z jiných oblastí života. V podobné situaci se ocitá například nezaměstnaný. I jeho existence je provizorní a ani on nemůže svůj život v jistém smyslu zaměřovat na budoucnost (Frankl, 2006a, s. 82–83).

Člověk vidí smysl v tom, že něco dělá (tvůrčí hodnoty), něco prožívá (hodnoty zážitkové), někoho miluje (hodnoty postojové). Jedinec může přežít jen tehdy, pokud pro něco žije. Být zodpovědný je smysl lidského bytí (Frankl, 2006b, s. 20). Člověk bez domova jen těžko může sám dosáhnout těchto hodnot.

5.2.3 Rodina

Rodina je obecně chápána jako nejpůvodnější, nejpřirozenější a nejdůležitější lidská skupina a instituce, jako ekonomická jednota i jako základní stavební prvek sociálních struktur (Reichel, 2008, s. 177).

Rodina jako taková plní určité funkce, díky kterým dochází k socializaci jedince a také k socializaci ve větším sociálním celku, společnosti. Funkce rodiny jsou následující: sociálně - reprodukční, kulturně reprodukční, biologicky reprodukční, ekonomická, terapeuticko - pečovatelská, výchovně - vzdělávací, obranná (Reichel, 2008, s. 185).

Rodina je tedy základní sociální skupinou, díky které bude jednodušší, bezpečnější celý proces resocializace a díky které může třeba i člověk bez domova nalézt výše zmíněný smysl života.

5.2.4 Partnerské vztahy

Pro bezdomovce je obtížné navázat partnerské kontakty s osobami z většinové populace. Spíše si hledají a nacházejí protějšek mezi jedinci z bezdomovské skupiny nebo osobami žijícími v tíživých sociálních podmínkách. Neznamená to, že by nechtěli někoho jiného mimo bezdomovskou skupinu, ale, jak sami uvádějí, šancí u druhého pohlaví mají málo (Haasová, 2010, s. 103-104).

Svoji roli hraje i ta skutečnost, že bezdomovci se zdržují většinou ve společnosti dalších bezdomovců a zvyšuje se tak pravděpodobnost, že si najdou příslušníka stejné společenské skupiny. Ubývá tak možnost „vytažení ven“, opuštění skupiny (Haasová, 2010, s. 104).

5.2.5 Přátelé

Okruh přátel bezdomovců je podstatným faktorem, který významně ovlivňuje jejich současný i další život. Je důležitou součástí resocializace. Bezdomovci mají převážně známé a přátele opět mezi dalšími bezdomovci, což jim následně stěžuje opuštění bezdomovské populace (Fitzpatrick, Kemp, Klinker, s. 58). Lidé na ulici nechtějí být sami, a proto si hledají sobě blízké osoby. Pokud se pohybují převážně na ulici, v azylových domech apod., najdou si své přátele a známé zejména mezi bezdomovci (Haasová, 2010, s. 103-104).

Přizpůsobení se životu na ulici nemusí trvat příliš dlouho, jak uvádějí někteří autoři. „Důležitou roli hraje po příchodu na ulici zařazení nově příchozích do upevněné pouliční struktury bezdomovců. Existuje třítydenní pravidlo, během této doby se spící na ulici adaptují na okolnosti, jak přežít, což jim poté znemožňuje návrat do většinové společnosti“ (Fitzpatrick, Kemp, Klinker, 2004, s. 58–59).

5.2.6 Získání příjmů

Zdrojem příjmu bezdomovců jsou částečné i plné invalidní důchody, starobní důchody, sociální dávky, výplata od zaměstnavatele, peníze získané jinou činností - sběr druhotných surovin, žebrota, trestná činnost, výhra. Pro lidi bez domova, kteří příjem mají, je největším problémem umět s finančními prostředky „vyjít“. Hospodaření s penězi je pro některé bezdomovce něčím zcela neznámým, zbytečným a možná i pro ně nepochopitelným. Toto konstatování souvisí se stylem života, který lidé bez střechy nad hlavou vedou - žijí pouze přítomností a nejsou schopni myslet v horizontu několika dní, týdnů či dokonce měsíců (Haasová, 2010, s. 105).

Řada bezdomovců je dlouhodobě bez stálého zaměstnání, práci si nehledá a zcela si odvykla pracovním návykům. Naopak někteří pracovat chtějí a práci si hledají. Pokud se jim podaří po

velkém úsilí najít si práci u zaměstnavatele, je pro ně problémem si práci udržet. Někdy jsou propuštěni ještě ve zkušební době kvůli alkoholu na pracovišti, nezvládnání pracovních úkolů, bezdůvodného vynechání směny apod. Možnosti získání finančních prostředků, případně jejich výše, závisí na dosaženém vzdělání lidí bez domova (Haasová, 2010, s. 105).

Často pracují za nevýhodných pracovních i platových podmínek. Dalším znevýhodněním na trhu práce je u některých jednotlivců jejich zdravotní handicap, který znesnadňuje další finanční přivýdělek (Haasová, 2010, s. 105).

5.2.7 Získání bydlení

Někteří bezdomovci žijí či přebývají v obydlích, která nesplňují podmínky jako ochrana před nepříznivými vlivy přírody, negativními důsledky civilizace i nechtěnými kontakty s druhými osobami. Jedná se o obydlí či přístřešky v opuštěných domech, sklepech, garážích, opuštěných průmyslových halách (Haasová, 2010, s. 106).

V současné době je obtížné pro řadu občanů v ČR získat vlastní bydlení. Jedná se o osoby s nízkými příjmy a také o většinu bezdomovců. Získat bydlení formou obecního či městského bytu je pro bezdomovce taktéž těžké. Těchto bytů je nedostatek a pokud existují pořadníky, jsou čekací doby uváděny v některých městech okolo pěti, deseti a více let. Bydlení v komerčně pronajímaných bytech je pro bezdomovce cenově nedosažitelné, protože mnozí žijí pouze ze sociálních dávek a nemají na zaplacení vyšších nájmů a kaucí v pronajímaných bytech (Haasová, 2010, s. 106).

6 Shrnutí teoretické části

Sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]). Takto zní definice sociální služby podle zákona o sociálních službách. Vyplývá z ní tedy to, že hlavním účelem sociálních služeb by mělo být sociální začleňování. Sociálním začleňováním se rozumí proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (zákon č. 108/2006 Sb., §3, [online]).

Avšak základní činnosti nízkoprahových denních center uvedené ve stejném zákoně nepodporují tento účel. Jedná se především o uspokojování základních životních potřeb. Dle mého názoru uspokojování pouze těchto potřeb nevede k sociálnímu začleňování. Můžou být odrazovým můstkem pro řešení klientovy situace, ale nevede to k plnému sociálnímu začlenění.

Při analýze poslání a cílů jednotlivých NDC jsem došla k závěru, že jednotlivá poslání služeb jsou velmi obecná a nelze z nich jasně odvodit, zda se mezi poslání služby řadí i samotné sociální začleňování. V poslání směřují služby především k zajištění základních životních potřeb, poskytnutí bezpečného prostoru a poskytnutí sociálního poradenství. Služby tímto formálně poukazují na základní činnosti, které by dle zákona měly poskytovat. Jednotlivé cíle NDC se poměrně liší a pouze z jednoho NDC má v cílech přímo uvedené sociální začleňování.

Je tedy otázkou, do jaké míry pomáhají NDC se sociálním začleňováním klientů, když přímo nevychází ze zákonné definice sociální služby a ani není velmi zřejmé s poslání s cílů jednotlivých NDC. Pokud k sociálnímu začleňování dochází, tak bych se ráda zaměřila na to, jak jednotlivá NDC pomáhají se sociálním začleňováním a jaké nástroje využívají.

7 Cíle výzkumu

Hlavní výzkumný cíl: Zjistit, zda nízkoprahová denní centra v České republice plní účel sociální služby, případně účel, za kterým byly založeny vzhledem k současnému legislativnímu vymezení.

Hlavní výzkumná otázka: Jak nízkoprahová denní centra v ČR pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním do společnosti?

Dílčí výzkumná otázka č. 1: Plní nízkoprahová denní centra účel sociální služby (sociální začlenění)?

Dílčí výzkumná otázka č. 2: Jsou poskytované služby/činnosti v souladu s posláním vybraných nízkoprahových center?

Dílčí výzkumná otázka č. 3: Směřují cíle vybraných nízkoprahových denních center opravdu k sociálnímu začleňování klientů?

Dílčí výzkumná otázka č. 4: Lze považovat individuální plánování za hlavní nástroj naplňování účelu sociální služby?

8 Metodologie výzkumu

V této kapitole popíši metodu kvalitativního výzkumu. Představím výzkumný soubor a popis sběru dat a průběh výzkumu. Závěr kapitoly se bude věnovat způsobu analýzy dat.

8.1 Kvalitativní výzkum

Pro svůj výzkum jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Tato metoda se mi jeví jako vhodná vzhledem cíli a charakteru práce. Poskytuje prostor pro barvitě odpovědi v oblasti sociálního začleňování vzhledem k cílům a poslání organizace.

Jedná se o nenumerné šetření a interpretaci sociální reality. Cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím a vytváření nových hypotéz, nového porozumění a vytváření teorie (Disman, 2008, s. 285-286).

Kvalitativní výzkum používá induktivní logiku. Na začátku výzkumného procesu je pozorování, sběr dat. Následně výzkumník pátrá po pravidelnostech existujících v těchto datech, po významu těchto dat, formuluje předběžné závěry a výstupem mohou být nově formulované hypotézy nebo nová teorie (Disman, 2008, s. 287).

Na začátku výzkumu si kvalitativní výzkumník vybírá téma výzkumu a určí si základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat. V jeho průběhu nevznikají pouze výzkumné otázky, ale také hypotézy i nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán a pokračovat při sběru dat i jejich analýze. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek. Seznamuje se s novými lidmi a pracuje přímo v terénu, kde se něco děje. Sběr dat a jejich analýza probíhá v delším časovém intervalu, výzkumný proces má longitudinální charakter. Analýza dat a jejich sběr probíhá současně – výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků rozhodne, která data potřebuje, a začne znovu se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává. Zpráva o kvalitativním výzkumu obsahuje podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace z rozhovorů a poznámek, jež si výzkumník dělal při práci v terénu. Často se stává, že svoje závěry probírá s účastníky výzkumu a jejich názory zohledňuje (Hendl, 2016, s. 46-47).

K přednostem kvalitativního výzkumu patří především to, že díky němu získáváme podrobný popis a vhléd při zkoumání jedince, skupiny, události či fenoménu. Velkou výhodou je to, že

zkoumá fenomén v přirozeném prostředí a dobře reaguje na místní situace a podmínky a hledá lokální příčinné souvislosti. Taktéž pomáhá při počáteční exploraci fenoménů (Hendl, 2016, s. 48).

Kvalitativní výzkum má i nevýhody jako například, že je obtížnější testovat hypotézy a teorie. Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy. A v poslední řadě jsou výsledky snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi (Hendl, 2016, s. 48).

8.2 Výzkumný soubor

Výzkumu se zúčastnili celkem 3 respondenti, kteří jsou sociálními pracovníky a zastupovali určité nízkoprahové denní centrum.

Konkrétní pracoviště jsem vybrala náhodně podle registru poskytovatelů sociálních služeb. Oslovila jsem 25 nízkoprahových denních center v České republice a pouze 3 z nich měla zájem se výzkumu zúčastnit.

Jedná se konkrétně o:

- Elim Vsetín, o.p.s – Denní centrum Elim
- Charita Olomouc – Středisko Samaritán pro lidi bez domova – Nízkoprahové denní centrum
- Armáda spásy v České republice, z.s. – Adelante Ostrava – Nízkoprahové denní centrum

8.3 Popis sběru dat a průběhu výzkumu

Data jsem získávala metodou polostrukturovaného rozhovoru neboli interview. Polostrukturovaný rozhovor vyžaduje určitou technickou přípravu, kdy si vytváříme určité schéma, které obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Během rozhovoru je možné zaměňovat pořadí, v jakém se okruhům věnujeme, a dle potřeby a možností toto pořadí upravujeme, abychom tím maximalizovali vytíženost interview (Miovský, 2006, s. 159).

U polostrukturovaného rozhovoru máme definované tzv. jádro interview, což je minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat. Máme tak určitý stupeň jistoty, že všechna tato témata budou skutečně probrána. Liší se tak obvykle pořadí, drobné nuance ve znění a stylu

pokládání otázek, které se tazateli jevily jako smysluplné či vhodně rozšiřující původní zadání. Při zpracování a analýze pak máme možnost s touto nadstavbou pracovat či ji při analýze ponechat stranou interview (Miovský, 2006, s. 160).

Vzhledem k tomu, že v době, kdy probíhal tento výzkum, byl v České republice vyhlášen nouzový stav, rozhodla jsem se rozhovory vést formou telefonního interview. Konkrétně rozhovor s NDC Elim ve Vsetíně a NDC Adelante v Ostravě proběhl tedy touto formou a rozhovor v NDC Samaritán v Olomouci již proběhl prezenčně v zázemí samotné služby. Všechny rozhovory jsem zaznamenávala do záznamníku v mobilním telefonu a po přepsání rozhovorů jsem nahrávky vymazala.

Telefonní interview se od klasického interview liší tím, že při jeho provádění nemáme možnost použít také metody pozorování. Telefonní interview má výhody, kterými jsou především nízké náklady, máme šanci pro výzkum získat data od osob, které by se jinak do něj z různých důvodů nezapojily a nevyjádřily své názory a ochrana výzkumníka. Při telefonním interview je také nutné zvážit citlivost tématu, kdy některá témata mohou být emočně bolestivá a těžká (Miovský, 2006, s. 156).

8.4 Způsob analýzy dat

Pro analýzu dat jsem využila techniku kódování. Pod pojmem kódování rozumíme operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem tvorby nové teorie (Miovský, 2006, s. 228). První fází je otevřené kódování, kdy vzájemně porovnáváme a třídíme významové jednotky a v nich obsažené pojmy a snažíme se zjistit, zda náleží jinému podobnému jevu, nebo jinému jevu nenáleží, a tvoří tedy samostatný odlišný celek. Tímto způsobem jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu – do abstraktnějšího pojmu, který nazýváme kategorie (Miovský, 2006, s. 228-229). Další fází je axiální kódování, kdy se snažíme tyto pojmy novým způsobem skládat dohromady nacházením vazeb mezi jednotlivými kategoriemi. (Miovský, 2006, s. 229).

Kódování dat a jejich kategorizaci jsem prováděla v textovém editoru Microsoft Word zvýrazněným vpisováním za jednotlivá slovní spojení. Po této fázi jsem se snažila hledat různé podobnosti a souvislosti jednotlivých kódů a seskupovala jsem je do nadřazených kategorií.

9 Výsledky výzkumu

Tato kapitola se bude soustředit na výsledky výzkumu, které by měly vést k zodpovězení hlavní výzkumné otázky: „*Jak nízkoprahová denní centra v ČR pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním do společnosti?*“.

9.1 Sociální začleňování

Na úvod k celému výzkumu bych ráda zmínila to, jaký mají pracovníci názor na sociální začleňování v rámci NDC.

Všichni pracovníci se shodli na tom, že sociální začleňování v rámci NDC vnímají především v přechodu na službu azylového domu, případně do jiné formy bydlení.

NDC Adelante: „*Jde o přechod do služeb azylového domu.*“

NDC Elim: „*My to vnímáme tak, že člověk, který spí na ulici, má naráz důstojné bydlení, a to to potřebuje určité kroky, kdy na konci poskytování této služby (NDC) jde především o posun na azylový dům.*“

NDC Samaritán: „*...my mu pomůžeme k tomu, že ten člověk opouští naše služby, protože je nepotřebuje a přesouvá se na azylový dům a potom třeba i do vlastního bydlení.*“

NDC Samaritán ještě podtrhuje tuto myšlenku: „*Naším úkolem není vyloženě vymýtit bezdomovectví a z lidí bez domova dělat lidi s domovem, ale spíše zasanovat je tak, abychom je mohli předávat do institucí a služeb, kde s tím budou dlouhodobě pracovat.*“

Zákon o sociálních službách říká, že sociální začleňování je proces, a právě nízkoprahová denní centra jsou jedním mezičlánkem k sociálnímu začleňování ve smyslu úplného osamostatnění.

Prokazuje to i výzkum, kdy spolu souzní a pohlíží na sociální začleňování v rámci NDC, jako na jeden z kroků k sociálnímu začleňování. Z odpovědí je docela zřejmé, že je velmi důležitá návaznost a spolupráce dalších sociálních služeb, které daného člověka doprovází.

9.2 Primární potřeby klientů

Uspokojování základních životních potřeb jako strava, hygiena, odpočinek, určité zázemí a bezpečný prostor je nedílnou součástí NDC. Poskytnutí stravy, případně prostoru pro přípravu stravy a zajištění hygienického zázemí, patří mezi zákonem dané činnosti NDC, ale je

bezpochyby zřejmé, že se jedná o „něco“ velmi důležitého, bez čeho by člověk neměl chuť ani energii dál na sobě pracovat a řešit svoji situaci. Tyto pojmy mají společné i to, že jsou součástí poslání jednotlivých služeb. Výpovědi sociálních pracovníků jen potvrzují, že naplňování základních životních potřeb je nejen u lidí bez domova základem k dalšímu pokroku, v tomto případě k sociálnímu začleňování. Reflektuje to také nejčastější důvody, proč se lidé bez domova rozhodli využívat služeb NDC.

NDC Adelante: *„Lidé z ulice chodí nejčastěji za účelem stravy, hygieny, posezení, odpočinku v určitém zázemí.“*

NDC Samaritán: *„Pokud se koukneme na Maslowovu pyramidu potřeb, tak člověk, který je unavený, hladový, vyčerpaný, tak nebude s námi individuálně plánovat, nebude schopný vůbec jako mentálně, kapacitně řešit tu situaci, takže my půjdeme po těch potřebách a snažíme se je postupně naplňovat a řešit.“*

Strava je ve všech NDC poskytována pravidelně a nejčastěji formou polévek či chlebů s pomazánkou. Dokonce v zimních obdobích dochází i k rozvozu polévek přímo ke klientům.

NDC Adelante: *„V zimním období máme rozvoz polévek, kdy vyjíždíme do terénu a rozvážíme teplou polévku.“*

NDC Samaritán ke stravě ještě dodává určitý nadstandard: *„Na základě nějakého individuálního zhodnocení situace můžeme poskytnout i výjimečně potravinový balíček. Je z trvanlivých potravin a jedná se o jednorázovou pomoc a je velmi výjimečná. Je to pomoc na překlenutí určitého nepříznivého období.“*

Dalším důležitým bodem je hygiena a hygienické zázemí služby, a s tím související výměna oblečení nebo alespoň možnost jeho vyprání.

NDC Elim: *„... umožníme mu provedení hygieny a poskytneme mu šatstvo.“ „... pokud potřebují nebo jim něco chybí, tak si můžou požádat a můžou dostat ze šatníku nějaké věci. Je to zdarma a je to věc, na kterou ten klient nemá nárok.“*

NDC Samaritán: *„...poskytujeme prostor pro hygienu. Klienti můžou navštívit toaletu. Můžou chodit do sprchy a taky jim poskytujeme ručník. Měli by tam mít i mýdlo.“*

NDC Adelante dodává: *„Stává se, že přijdou lidé, co jsou velmi znečištění, co jsou třeba zavšivení. Máme tady kolegy sociální pracovníky, protože máme nejvíce muže. Tak oni s nima do té sprchy jdou a pomůžou. Dohlédnou na to, jestli se pořádně namydlili. Jestli se*

pořádně osprchovali s tím, že v průběhu toho jim nachystáme čisté oblečení a hned to staré vyhazujeme.“

Míru důležitosti umožnění hygieny je nutné brát i kontextu, který uvádí sociální pracovník NDC Adelante.

NDC Adelante: „Důležitá je hlavně hygiena, aby ho společnost nějak úplně neodsoudila, ať už že je špinavý, zapáchá a má roztrhané oblečení. Klient se osprchuje, provede hygienu a dostane čisté věci, což už je pro něho takový základ.“

Bezpečný prostor. Pojem, který mnoho lidí nemusí znát kvůli odmítavému postoji většinové společnosti.

NDC Samaritán: „Naši klienti jsou skupina, na kterou většinová společnost nahlíží s určitými předsudky nebo určitou nechutí. Oni jsou odevšud vyhazováni a my jim tady chceme nabídnout prostor, kde můžou jako v klidu posedět, nikdo je nebude vyhazovat a zajistíme jim ten bezpečný prostor. Nabídneme možnost, že si můžou přijít vyřešit něco k nám nebo si prostě jenom popovídat, když to potřebují.“

9.3 Činnosti nízkoprahových denních center

Jedná se o všechny činnosti a formy pomoci, které NDC poskytují, a to z dikce zákona o sociálních službách nebo i ze své vlastní iniciativy. Mezi tyto činnosti se bezpochyby řadí i primární potřeby klientů zmíněné výše, ale z vedených rozhovorů bylo jasné, že jsou určitým základem poskytování služby, proto jsem se je rozhodla zařadit jako samostatnou kategorii. Právě samotné činnosti NDC mohou přiblížit to, jak NDC pracují na sociálním začlenění jejich klientů.

9.3.1 Mapování situace klienta

Často se může stát, že klient od služby očekává i různé jiné činnosti služby, které neposkytuje. Je nutné si ihned na začátku poskytování služby uvědomit průnik v klientových očekávání a možnostech NDC.

V začátku spolupráce s klientem je nutné zmapovat jeho životní situaci.

NDC Elim: „My s ním nejprve zmapujeme jeho situaci. Jestli vůbec spadá do cílové skupiny nebo ne a pokud ano, uzavřeme s ním smlouvu a na základě prvotního šetření s ním potom pracujeme dál.“

NDC Samaritán: „*My mapujeme situaci a necháme je popovídat o tom jako, jak to teď mají, co se jim přihodilo, proč se to přihodilo, jak se teď cítí, co by teď nejvíc potřebovali a vycházíme z toho i při dalším plánování.*“

Při mapování situace může dojít k zjištění, že pro klienta mohla být vhodnější jiná sociální služba, neboť NDC mu s jeho určitými problémy nemohou pomoci. Z tohoto důvodu je důležitá spolupráce i s jinými organizacemi.

NDC Adelante: „... *můžeme odkazovat na jiné služby, které se zaměřují nebo specifikují na jejich jiné problémy, které my třeba neděláme. Takže tam je i ta spolupráce s jinými organizacemi. Nějak ty lidi směřovat tam, kde jim budou více nápomocní než třeba tady.*“

9.3.2 Význam služby pro klienta

Všichni sociální pracovníci NDC vnímají stejné problémy, se kterými lidé bez domova přichází vyhledávat služby NDC. Je ale také velmi důležité myslet na možnosti služby.

NDC Elim: „... *jsou jeho přání a pak jsou možnosti služby. My řekneme dobře a v čem z toho Vám můžeme pomoci v rámci našich služeb. V některých věcech ano a v některých věcech ne, takže pouze na základě takové dvoustranné dohody, kdy vybereme cíle, které jsou reálné a v nich můžeme pomoci, tak teprve ty se stanou součástí plánování. Teprve nad tím můžeme společně pracovat.*“

NDC ELIM: „*Nejčastější problémy jsou to, že tito lidé nemají žádné doklady, nemají finanční prostředky. A mají problémy se stravováním. Mají přerušené kontakty s rodinou a další nějaké potíže, které jsou spojeny s tím životem na ulici, zdravotní problémy.*“

Sociální pracovník NDC Adelante rozvádí tyto problémy ještě o ztrátu zaměstnání a bydlení, a soustředí se na konkrétní činnosti, které poskytuje.

NDC Adelante: „*Co se týče už sociální práce, tak tam jde nejčastěji o řešení dokladů, dávek nebo nějakých finančních prostředků, důchody. Hledáme zaměstnání a pak úplně v té neposlední řadě, jak už mají úplně všechno vyřízené, tak se zaměřujeme na to bydlení nebo na ten přechod na jinou službu návaznou.*“

NDC Samaritán: „*V návaznosti na ztrátu bydlení řešíme příjem, řešíme dávky v hmotné nouzi, registraci na úřadu práce a potom až jako většinou v té další fázi řešíme hledání zaměstnání, bydlení a snažíme se jako vracet zpátky.*“

NDC Samaritán se oproti NDC Adelante zaměřuje primárně na bydlení než hledání zaměstnání: *„Dříve řešíme bydlení než práci z toho důvodu, že chodit do zaměstnání ze squotu, z ulice nebo i noclehárny je nesmírně náročné pro klienty. Pokud člověk opravdu pracuje a má se zařadit do toho běžného režimu, tak se potřebuje vracet do nějakého stabilního zázemí.“*

Lidé bez domova často nejsou evidováni na úřadu práce a nemohou tak využívat určité sociální dávky. Jedním z prvních kroků NDC je tedy dopomoc s evidencí na úřadu práce a vyřizování sociálních dávek, na které mají jednotliví klienti nárok.

NDC Elim: *„... jsou to lidé v produktivním věku, takže pomůžeme mu zaevidovat se na úřadu práce. Následně mu pomůžeme vyřídit dávky pomoci v hmotné nouzi.“*

NDC Adelante: *„... evidence na úřad práce, zažádají si o dávky hmotné nouze, aby měli alespoň nějaký příjem.“*

NDC Elim: *„Jakmile si vyřídí dávky, má přiznán příspěvek na živobytí a mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu jednorázových výdajů nebo doplatek na bydlení. On může využívat i jiný druh noclehu, když to tak řeknem než noclehárnu, může jít třeba na azylový dům, může jít do ubytovny, popřípadě nějaký pronájem. S tímto vším našim klientům pomáháme. V tomto je vyprovázíme.“*

Sociální dávky hrají velmi důležitou roli v přechodu na azylový dům, který je u všech NDC vnímán jako důležitý krok k sociálnímu začleňování.

NDC Adelante: *„Když oni jsou na tom úřadu práce, tak jim hmotná nouze formou doplatku na bydlení proplatí azylový dům.“*

Mimo dávky je další formou, jak získat finanční prostředky, vyřízení důchodu. Může se jednat nejčastěji o invalidní nebo starobní.

NDC Elim ještě nad rámec zmíněného pomáhá se získáním finančních prostředků: *„... získat nevyplacenou mzdu od bývalého zaměstnavatele.“*

Lidé bez domova mohou být i zadlužení nebo mají povinnost platit alimenty, na které nemají v aktuální situaci finanční prostředky. NDC se snaží pomoci s těmito problémy, jako je řešení dluhů nebo úprava alimentů.

Mezi další, často řešené klientovy problémy, patří řešení jeho zdravotního stavu, který také souvisí se životem na ulici.

NDC Elim: „... mají u nás někoho, kdo je jednak upozorní na rizika neřešení jejich zdravotních potíží a jednak někoho, kdo jim pomůže zprostředkovat návštěvu lékaře, doprovod, poradenství v této věci. Oni mají někoho, kdo jim lékařskou péči zprostředkuje, kdo půjde s nima, kdo je tam doprovodí, kdo za ně bude hovořit, nebo za ně bude vyvíjet nějaký tlaky na ty lékaře, aby prostě toho člověka přijali, aby ho ošetřili, tak toto je to snižování zdravotních rizik v praxi.“

NDC Samaritán poskytuje navíc pomoc v řešení zdravotních situací, rozšířené o jednání s protialkoholní léčebnou a léčebnou dlouhodobě nemocných: „... v závěsu je řešení zdravotní situace, to znamená domlouvání protialkoholické léčebny nebo léčeben dlouhodobě nemocných a řešení toho zdravotního stavu.“

NDC Adelante a NDC Samaritán mají velkou výhodu v tom, že v rámci areálu NDC se nachází ordinace pro lidi bez domova.

NDC Samaritán: „... my tady máme ordinaci pro lidi bez domova.“

NDC Adelante: „... máme celkem dobrou výhodu tím, že my tady v areálu máme ordinaci pro chudé. Máme tam dobře nastavenou spolupráci, takže tam, co se týče zdraví klienta, nějakých infekčních onemocnění, tak můžeme včas zasáhnout, včas mu pomoci a včas to řešit s ordinací.“

NDC se snaží podporovat klienta i v udržení kontaktu s rodinou. Všichni sociální pracovníci NDC oblast rodiny zmínila a rozhodla jsem se, za ostatní, vložit ukázkou z NDC Samaritán, která shrnuje vše podstatné.

NDC Samaritán: „Velká část klientů kontakty s rodinou ani neudrží, nechce. Měli jsme klienty, které ta rodina třeba odstříhla. Pokud je ten člověk v aktivním kontaktu s rodinou, chce ho udržovat, tak my ho podporujeme. Dáme mu zavolat, napsat mail. Jsme schopni to zprostředkovat a máme tady adresář kontaktů, tak si ani nemusí pamatovat čísla svoje a může si je u nás uložit.“

Všechny předchozí popsané činnosti NDC vedou určitým způsobem k sociálnímu začleňování lidí bez domova. Jedná se o malé krůčky přispívající ke zlepšení situace klienta. Může ale nastat situace, kdy klient nechce zlepšit svou životní situaci a nechce se zapojit znovu do společnosti. V tomto případě, jde především o stabilizaci jeho celkové životní situace. Náhled na tuto problematiku popisuje sociální pracovník NDC Samaritán:

„Člověk ideálně opouští naše služby, nebo se nepropadá dál do bezdomovectví.“

„Pak tady máme takové klienty, kteří dlouhodobě dochází do služeb. Ten individuální plán je opravdu třeba nastavený tak, že využívá potravinovou pomoc a nechávají si zasílat poštu a zároveň to jsou třeba klienti, kteří jako už dlouhodobě žijí na ulicích, jsou tam a pravděpodobně tam dožijí. Tam, ten individuální plán je nastaven, že využívávají služby pravidelně a že je to určitý nástroj, aby nepropadal hlouběji, aby si udržel, že bydlí v chatce, nějak si zajišťuje základní věci sám a je schopnej komunikovat s úřadem práce, bere příspěvek na živobytí.“

Ať už se jedná o jakoukoliv formu pomoci, tak každý profesionální sociální pracovník by měl mít na mysli, že se jedná o pomoc lidem bez rozdílu a zároveň mít na mysli jedinečnost a individualitu každého jedince.

NDC Adelante: *„Jde o pomoc bez rozdílu. Pomáháme jak ženám, tak mužům. Nějaký ten individuální přístup. Fakt se jim věnovat. Což někdy je složité časově, ale věnovat se, vyslechnout je a dotáhnout ty věci, které oni chtějí.“*

Důležitým pojmem při poskytování sociální služby NDC je bezpochyby důstojnost, kterou chce svým klientům umožnit poskytnutím zázemí pro uspokojování základních životních potřeb, které by jinak museli uspokojovat v nedůstojných podmínkách ulice a často bez jakéhokoliv soukromí. Důstojnost je zmiňována i v jednotlivých posláních služeb.

NDC Samaritán: *„... dělat to bezdomovectví důstojnější.“*

NDC Elim: *„... mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby.“*

9.3.3 Význam služby pro společnost

NDC mají velký význam pro své klienty, kterým pomáhají v řešení různých problémů a stabilizaci situace, díky tomu má i velký význam pro celou společnost, kdy jsou lidé bez domova více stabilizovaní a nemají potřebu např. krást, spát na veřejných místech, zanechávat po sobě nepořádek. Blíže se významu služby pro společnost věnovali pracovníci NDC Samaritán a NDC Elim.

NDC Samaritán: *„Primárně řešíme jejich problémy, ale sekundárně si myslím, že tím jako preventivně řešíme i ten dopad, který by to mělo na společnost, kdybychom tady jako nízkoprahové denní centrum nebyli.“*

NDC Elim: *„Čím víc lidí využívají služeb denního centra, tím méně si ti lidé zdržují na ulici, tím kratší dobu žijí na ulici a tím menší riziko, jak sociální, tak zdravotní představují. Je rozdíl,*

jestli jsou na ulici lidé, o které se nikdo nestará, oni se nestarají o sebe a je to vidět. Je to vidět na jejich hygieně, na jejich vzezření, na zdravotním stavu. Pokud využívají naše služby a pak se to odráží na hygieně, odráží se to na vzezření i na zdravotním stavu. Mají čisté věci, dodržují hygienu, řeší své zdravotní problémy.“

Sociální pracovník NDC Samaritán se snaží o vysvětlení toho, jak jsou NDC a veškeré služby pro lidi bez domova velmi důležité a vedou ke klidnému soužití se společností.

NDC Samaritán: *„Pro člověka, který má pocit, že naše služby jsou zbytečné, že by se lidem nemělo pomáhat, tak se snažíme tu optiku přenastavit ve smyslu, že když my jim budeme tady poskytovat stravu, tady hygienu, tady materiální pomoc, tady zázemí, tak ty lidi nebudou spát ve vašich vchodech, ve vašich domech, nebudu vám vykládat vaše garáže.“*

Sociální pracovník NDC Elim se snaží nastínit význam služby pro společnost ještě z jiného úhlu pohledu.

NDC Elim: *„...představa o tom, že ti lidé z ulice mizí, je mylná, protože my pracujeme s určitými lidmi, kteří jsou aktuálně na ulici a potom jim pomáháme dostat se na vyšší stupeň kvality života. Ti lidé opouštějí ulici, ale přicházejí tam další, takže na první pohled se ten počet lidí na ulici se nemění. Na pohled druhý, pokud by nebyly naše služby, tak ten počet lidí na ulici stoupá.“*

9.4 Přístup samotných klientů

Služba má nastavené určité cíle, poslání a snaží se o sociální začleňování klientů. Je ale nutné mít na paměti, že při poskytování služby jde především o samotné klienty. Sociální pracovníci nemají klientovi diktovat, co se bude dít, ale mají ho podporovat v jeho rozhodnutích, motivovat ho a vést k samostatnosti.

Sociální pracovníci NDC zdůrazňují, že je důležité na klienty nenaléhat a netlačit je do určitých rozhodnutí. Pro efektivnost práce je důležité, aby rozhodnutí vycházelo ze samotného klienta a ne z rozhodnutí pracovníků.

NDC Elim: *„... člověk chodí do služby, buď nic nechce řešit, nebo řešení odkládá, no tam nezbyvá, než prostě trpělivě tu nabídku opakovat, připomíná a někdy to trvá měsíce, a někdy to trvá roky. Někdy zpravidla každý z těch našich klientů, kteří tu situaci neřeší, tak má jednou za čas takové světlé okénko, něco ho osvítlí a prostě on řekne, jo, já to chci řešit. Naráz*

přijde, řekne jo, já bych to chtěl řešit. Takže my musíme trpělivě čekat na tady toto osvícení toho klienta a přijde a řekne jo, já to chci řešit.“

NDC Adelante: *„... neoplácí se nějaké vyložení nucení nebo jim předhazování furt dokola nějakých pracovních nabídek nebo bydlení. Je to spíš ještě potom víc znechutí, ještě více se uzavrou a pak je to složitější a složitější.“*

U lidí bez domova hraje roli sebevědomí. Často zapáchají, jsou špinaví a už z tohoto důvodu mohou mít strach z kontaktu s jinými institucemi, jako je např. úřad práce, správa sociálního zabezpečení a jejich sebevědomí je nízké.

NDC Adelante: *„Takže tam je důležité, aby ten člověk vypadal, někdy ho třeba i ostrháme a pak ho dáme do pucu. Už víc nasbírá takové to sebevědomí. Lépe se s ním spolupracuje.“*

Pokud se alespoň něco z výše zmiňovaného podaří, tak to zvyšuje jeho sebevědomí a vede k určité motivaci k řešení své situace.

NDC Samaritán: *„... klient postupně získá sebevědomí v tom, že už jako není, nemusí být součástí té vyloučené skupiny.“*

Klienti využívající NDC jsou různí. Jedni jsou zapálení pro změnu situace a druzí, kterým se situace nechce řešit a již rezignovali na svůj život na ulici, se bojí se změny. Aktivita nebo pasivita klientů se dá dobře rozpoznat v procesu individuálního plánování, konkrétně při jeho vyhodnocování.

NDC Samaritán: *„... jsou samozřejmě klienti, se kterými se těžko individuálně plánuje, protože nechodí na schůzky, nenaplnují to, jsou problematictí. Je tam třeba velká míra závislosti.“*

NDC Adelante: *„Stává se nám, že individuální plán je někoho pořád dokola a ta spolupráce tam stojí. Jsou klienti, kteří jsou takové stálice, kteří tady chodí několik let a úplně zanevřeli na tu svoji situaci a jim to prostě takhle vyhovuje. Takže tam potom ta spolupráce a ten posun takového člověka je složitý.“*

NDC Elim: *„Oni zůstanou na ulici, protože tento způsob buď se bojí opustit, nebo nechtějí opustit, nebo k tomu nemají zatím motivaci, sílu a prostě zůstávají.“*

NDC Adelante uvádí, že existují i opačné případy: *„Pak jsou klienti, kteří sami přijdou. A hele, pojďme to napsat do toho individuálního plánu. Já na to mám 3 měsíce, budu na tom pracovat, což je úplně super. To už jsou takové ty veselejší případy.“*

Sociální pracovníci NDC popisují častý jev související právě s cílovou skupinou lidí bez domova, a to začarovaný kruh. Znamená to, že jedinec využívající službu NDC pokročí třeba na azylový dům nebo se ho podaří plně začlenit, najde si bydlení a zaměstnání a přestane využívat jakékoliv služby. Problém je ale ten, že změna jeho situace bývá dočasná a po pár měsících nebo letech se vrací zpět na ulici.

NDC Elim: *„Procento úspěšných v uvozovkách návratu se nerovná stove a možná se nerovná ani padesátce, ale určitá významná část klientů si dokáže udržet bydlení. Dejme tomu po 3 letech zase padnou na dno, nebo skončí na ulici. Třeba díky tomu, že nezaplatili nájem nebo bylo nějaký zádrhel hrazení dávek, nebo zmeškal i návštěvu úřadu práce a tím pádem byly sankčně vyloučeni a tím pádem přišlo o dávky na bydlení a tím pádem přišli o bydlení, tak přesto, že ten člověk může znovu skončit na ulici.“*

NDC Samaritán: *„Spousta lidí jde na ubytovnu nebo na azylový dům, ale za tři/čtyři měsíce jsou zpátky v našich službách, třeba protože tam nejsou schopni pracovat s pravidly azylových domů.“*

Pracovníci NDC Samaritán a NDC Elim se shodují, že nejčastějším problémem je právě alkohol.

NDC Samaritán: *„Hlavně se to týká konzumace alkoholu.“*

NDC Elim: *„... jakmile už jsou na tom bytu, tak oni začínají popíjet, začínají už kašlat úplně na všechno - na úklid, na práci a na všechno. Stává se, že zas jede úplně to kolečko. Skončí venku, zase jde k nám na ambulantní služby, z ambulantních služeb zase na azylový dům. Takový kolotoč.“*

9.5 Nástroje sociálního začleňování

Z rozhovorů vplynuly konkrétní nástroje sociálního začleňování, které pracovníci využívají k efektivitě celého procesu sociálního začleňování.

Individuální plánování je prvním důležitým nástrojem. Tuto skutečnost jsem předpokládala již ze studia literatury, kdy autoři uvádí, že právě individuální plánování je hlavním nástrojem sociálního začleňování. Směřovaly k tomu tedy i docela konkrétní otázky, které se zaměřovaly na proces individuálního plánování a jeho efektivnost.

Sociální pracovníci NDC zmiňují, že se jedná o zákonnou povinnost a ostře sledovanou oblast každé služby. Následně se zaměřují na využívání a důležitost individuálního plánování.

NDC Elim: *„U nás to funguje a já vnímám individuální plánování jako nástroj sociální práce. Jednak pomáhá konkretizovat osobní cíle klientů a jednak součástí každého plánování a výsledného individuálního plánu je i postup. Je to postup jak pro toho klienta, tak pro toho pracovníka nebo pracovníky.“*

NDC Adelante: *„Určitě nám to pomáhá.“*

NDC Samaritán: *„My řešíme individuální plánování dost. Poslední roky je na to kladen docela dost velký důraz.“*

Sociální pracovníci NDC Elim a NDC Adelante dodávají, že se jedná i o nástroj zpětné vazby, jak pro službu, tak především pro klienta, kdy mu jasně mohou ukázat jeho pokroky a případně nastínit klientovi i to, že se neposouvá a nedochází k plnění cílů.

NDC Elim: *„... u nás to jednak funguje, jednak to vnímá jako významný nástroj, jak vůbec samotné práce, zaznamenávání té práce a jednak jako nástroj zpětné vazby.“*

NDC Adelante: *„... je fajn to zaznamenat písemně, že člověk vidí ty pokroky, posuny nebo pak zas naopak vidí, že prostě ten člověk stojí 3 měsíce, nic se neděje, nic se nepomohlo.“*

Všichni sociální pracovníci NDC si stojí za tím, že individuální plánování směřuje klienty k sociálnímu začlenění.

NDC Elim: *„Určitě ano. Vnímám to, že od toho tu individuální plánování je.“*

NDC Adelante: *„Je to to hlavní, k čemu by mělo směřovat. Ty jednotlivé cíle a všechno vedou právě k tomu.“*

NDC Charita: *„Doufám, že ano. To by mělo být výstupem, tak že člověk ideálně opouští naše služby, nebo se nepropadá dál do bezdomovectví.“*

K dosažení určité změny v životě je velmi důležité vnitřní nastavení a rozhodnutí pro změnu. Chtít situaci nějak řešit a být ochotný do této změny investovat určité úsilí. Tento postoj bych shrnula jako motivaci. Motivace může často přicházet od ostatních lidí, v tomto případě od pracovníků. Cílem je přimět lidi právě k tomu, aby měli chuť změnit a pracovat se svojí situací. Ukázat jim všechny výhody, které změna může přinést. Právě díky vnitřní motivaci se často změny stávají udržitelné.

NDC Samaritán: „*Snažíme se, aby to řešení bylo udržitelné, aby ten člověk se opravdu začlenil s tím, že se k nám nevrátí třeba za dva měsíce. Je potřeba, aby to řešil jako primárně on sám, aby to jako ta motivace vychází opravdu z něj, protože pokud my to odmakáme za klienta, tak on se s tím řešením vůbec neztotožňuje, nepřebírá odpovědnost za to řešení situace.*“

Motivace není zcela lehkou záležitostí. Pracovníci chodí na kurzy ohledně motivace, ale je důležité brát v potaz individualitu každého člověka, a mít na zřeteli, že motivace bude u každého z nich probíhat zcela jinak.

NDC Adelante: „... *Každý klient je úplně jiný. S každým klientem se pak musí úplně jinak a tam ta motivace je někdy jako těžká. Chce to čas, porozumění. Snažit se postupně a netlačit.*“

NDC Elim: „... *u někoho motivování není problém, stačí mu dát tu nabídku, dát mu možnost volby.*“

Často v motivaci pomáhá jen to, když se člověku podaří malá věc. Úspěch ho namotivuje právě k tomu, aby dál řešil své problémy s vidinou toho, že se to podaří a má to smysl.

NDC Elim: „*Když se podaří, třeba už jenom ten obyčejný rodný list nebo občanka vyřídit, tak ten klient je sám tady tímto krokem povzbuzen. Dlouhou dobu to neřešil, měl problémy vůbec to samostatně řešit. Tak když vidí to první ovoce té spolupráce, že se to podařilo, tak je sám povzbuzen, aby dělal další kroky.*“

Nastínit klientům konkrétní kroky při práci a při dosahování jejich cílů je také určitým nástrojem, který pracovníci zařazovali mezi důležité kroky vedoucí k sociálnímu začlenění.

NDC Elim: „*Pomáhá, když ten pracovník mu ty konkrétní kroky řekne, jak by to vypadalo a ten klient už to začne vidět v reálných barvách, že to opravdu nějakým způsobem asi jde.*“

Sociální pracovník NDC Samaritán v tomto směru využívá metodu úkolově orientovaného přístupu.

NDC Samaritán: „... *pokud je cíl velký a potřebujeme ho rozfázovat ve smyslu, že chce bydlet, ale třeba není ani registrovaný na úřadu práce, tak to vždycky mapujeme a snažíme se tomu dát nějakou strukturu úkolově zaměřeného přístupu, kdy to rozsekáme na mikro úkoly, které průběžně revidujeme. Rozkouskování na úkoly a vůbec jako splňování těch úkolů vyžaduje určitou míru spolupráce ze strany klienta.*“

9.6 Poslání a cíle organizace

Poslední kategorii jsem se rozhodla zaměřit na samotné poslání NDC a na jejich cíle.

9.6.1 Poslání

Pracovníci jednotlivých NDC vnímají své poslání velmi podobně. Při rozhovorech zaznívaly především pojmy jako důstojnost, zázemí, bezpečný prostor, pomoc bez rozdílu, prostor pro společný kontakt, poskytování materiální pomoci, hygiena, strava, podpora, vyslechnutí, individuální přístup a sociální poradenství.

Odpověď na otázku *Jak se Vám daří naplňovat poslání služby?* byla kladná a všichni sociální pracovníci NDC uvedli, že se jim daří naplňovat poslání. Z výpovědí je jasná i ta skutečnost, že poslání jednotlivých NDC podporují sociální začleňování klientů.

NDC Elim: *„Já jsem přesvědčen, že ano. Větší část se posouvá. Bud' na azylový dům nebo jinam.“*

NDC Adelante: *„Ono už jenom tím, že oni tady přijdou a už mají to ten bezpečný prostor, to teplo a to posezení a ten teplý čaj, tak to už je pro nás úspěch.“*

NDC Samaritán: *„Myslím si, že jako veskrze dobře. Tím, že jsme nízkoprahové denní centrum, tak ta bariérovost je tam tak minimální, že ty služby může využívat jako téměř kdokoliv, kdo je jako vyloženě ohrožených ztrátou bydlení.“*

NDC vyhodnocují naplňování poslání formou statistik o tom, komu a jak jsou poskytovány služby. Další formou je dotazníkové šetření, kdy jsou klientům rozdány dotazníky a odpovídají na otázky, které se zaměřují na spokojenost se službou NDC. Tyto způsoby vyhodnocování probíhají jednou za kalendářní rok. Dalším důležitým nástrojem vyhodnocování jsou i samotné porady pracovníků. Pracovník NDC Elim vnímá způsob vyhodnocování naplňování poslání i vyhodnocováním individuálních plánů a dodává důležitost samotného příchodu klienta do NDC.

NDC Elim: *„Ocenění, že ta služba má smysl, je i ta skutečnost, jak k nám ti lidé chodí. Velmi podstatnou část tvoří i noví lidé, kteří se objeví na ulici. Jsou do denního centra doporučení nebo osobně přivedení jinými lidmi, kteří služby užívají. Tohle nám funguje velice dobře a i toto je pro nás zpětná vazba.“*

9.6.2 Cíle

Všichni sociální pracovníci NDC se shodli, že jsou spokojeni s tím, jak jsou jednotlivé cíle služby naplňovány. Pracovníci NDC Samaritán a NDC Elim zmiňovali, že s ohledem na naplňování cílů zaměřených na zdraví mají velkou výhodu v tom, že mají přímo v areálu NDC ordinaci lékaře. Myslím si, že pracovník NDC Samaritán správně vystihl míru naplňování cílů služby, kdy se jedná o individuální věc každého klienta.

NDC Samaritán: „... vždy to záleží na tom klientovi, co on chce, jaká je jeho zakázka. Cíle služby se ohýbají na základě stanovení spolupráce, zakázky a potřeb toho klienta.“

Jedním z cílů NDC Samaritán je i určitá emoční podpora. Na to pracovník reagoval s tím, že si není úplně jistý, zda dochází k naplňování tohoto cíle. Udává, že se jedná spíše o uspokojování základní potřeb a že málokdo chce řešit svůj psychický stav nebo případně spiritualitu a smysl života.

NDC Samaritán: „... emoční podpora. Tam si myslím, že obecně s některými klienty to naplňování cílů zůstává na povrchu, spíš na těch základních materiálních potřebách a ne všichni vůbec jako chtějí řešit nějaké otázky týkající se psychické situace nebo aktuálního psychického stavu, nebo nějaký jako třeba spirituality nebo smyslu života.“

Ohledně vyhodnocování cílů se všichni pracovníci NDC shodli, že je to velmi obdobné jako u vyhodnocování poslání. Vyhodnocují je tedy formou statistik, dotazníkovým šetřením, které jednou za rok vyhodnotí a důležité jsou pro ně také pravidelné personální porady. Stručně a jasně to shrnuje pracovník NDC Elim.

NDC Elim: „Cíle služby se vyhodnocují stejně jako poslání.“

Jelikož poslání a cíle služby jsou v blízkém propojení s činnostmi služby, tak je jasné, že se sociálním začleňováním úzce souvisí, především ve smyslu přechodu na azylový dům nebo jinou formu bydlení, případně k stabilizaci klienta a zamezení propadu v jeho tíživé životní situaci.

9.7 Rekapitulace výsledků výzkumu

V závěru této kapitoly bych chtěla shrnout výsledky výzkumu a zaměřit se na zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která zní: „*Jak nízkoprahová denní centra v ČR pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním do společnosti?*“.

Nejprve bych ráda uvedla velmi důležitý poznatek. Všichni zástupci jednotlivých NDC vnímají sociální začleňování jako proces a právě NDC je jedním z mezičlánků sociálního začleňování ve smyslu úplného osamostatnění jedinců.

Z výzkumu je patrné, že uspokojování základním lidských potřeb je nezbytný základ sociálního začleňování. Bez uspokojení těchto potřeb by lidé neměli energii a ani chuť řešit svoji situaci. Právě jednotlivé činnosti NDC pro mě byly výstupem toho, jak NDC pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním. V tomto náročném procesu je nejprve důležité zmapovat individuální situaci klienta a od té se odvíjí další postup práce. Mezi primární okruhy, které klienti řeší a se kterými jim sociální pracovníci dopomáhají, je vyřizování dokladů, evidence na úřadu práce, řešení finanční situace, vyřizování sociálních dávek a řešení zdravotní situace.

Důležitým pojmem, který vychází z výzkumu, je důstojnost. Umožnit lidem bez domova důstojně naplňovat své základní potřeby a tím dělat bezdomovectví důstojnější.

Nedílnou součástí celého procesu sociálního začleňování je přístup samotných klientů služby. Klient má právo rozhodnout se podle svého uvážení a klienta by pracovníci neměli do ničeho tlačit. Smyslem pomoci v sociálních službách je, že klient dostává od pracovníků nabídku, možnost ke změně a zaleží již na klientech, jak se k nabízené pomoci postaví.

Sociální pracovníci jednotlivých NDC zmiňují určité nástroje, které mohou využít k efektivnosti práce s klientem. Individuální plán vnímají jako hlavní nástroj sociální změny a všechny NDC ho zodpovědně využívají. Dalším důležitým nástrojem je motivace klientů. Jedině u motivovaného klienta může dojít k udržitelné změně, kdy změna vychází z nich samotných a chtějí svoji životní situaci změnit. Za nástroj sociálního začleňování by se dalo považovat nastínění a rozřazování konkrétních kroků při řešení daného problému. Pro klienta se to stává srozumitelné a reálné.

V poslední řadě docházíme k poznání, že poslání a cíle vnímají všechna NDC velmi podobně. NDC, která se účastní výzkumu, jsou spokojena s tím, jak naplňují svá poslání a cíle. Poslání a cíle jsou v souladu s jednotlivými činnostmi služby a nástroji práce s klientem. Z toho vyplývá, že vedou k sociálnímu začleňování klientů NDC ve smyslu přechodu na azylový dům nebo jinou formu bydlení, případně k zamezení propadu v jeho tíživé životní situaci.

NDC pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním do společnosti především tím, že jim umožňují důstojné podmínky a možnosti k naplňování základních lidských potřeb, jako je strava, hygiena, odpočinek. V procesu sociálního začleňování lidí bez domova je důležitý krok

hledání zaměstnání a bydlení, se kterými NDC svým klientům také pomáhají. Pracovníci NDC svým klientům pomáhají i s náležitostmi spojenými právě s hledáním zaměstnání a bydlení, jako je vyřizování dokladů, dokumentů, řešení finanční situace a řešení zdravotní situace.

Závěr

Teoretická část je v první řadě zaměřená na nízkoprahová denní centra. Definuji zde, čím by centra měla disponovat vzhledem k materiálnímu vybavení, na jakou cílovou skupinu jsou zaměřená a na důležitost prvního kontaktu s klientem. Pro kompletní představu uvádím ukotvení služby v zákoně o sociálních službách, kdy se soustředím na teoretické vymezení služby, na základní zásady pro poskytování sociální služby a na základní činnosti, které služba poskytuje.

Další částí je individuální plánování, které se po teoretické stránce jeví jako efektivní nástroj k naplňování účelu sociální služby – sociální začleňování. V teoretické části je vymezené proč a jak by se mělo individuálně plánovat a uvedla jsem důvody, proč může docházet k neplnění individuálního plánu ze strany klienta. Otázkou je, zda se pracovníci k individuálnímu plánování dostanou, zda na něj mají dostatek času, jak s ním pracují a jestli v rámci individuálního plánování pracují i na naplnění účelu sociální služby.

Činnosti nízkoprahového denního centra a konkrétní důvody pro vyhledávání pomoci jsou kapitoly, které velmi úzce souvisí se stěžejní kapitolou mé práce, která nese název Poslání a cíle organizace. Nejprve definuji poslání a cíle v obecné rovině. Zabývám se tím, jak by mělo být poslání formulováno, jaké by mělo splňovat charakteristiky, aby bylo co nejvíce srozumitelné pro klienta, veřejnost a pro samotné pracovníky tak, aby všichni věděli, co mají od služby očekávat. Stejným způsobem obecně definuji cíle služby, které by měly být v souladu s posláním. Po teoretickém vymezení poslání a cílů se zaměřuji na konkrétní organizace, kdy analyzuji jejich poslání a cíle. Řeším především jejich srozumitelnost a souvislost se sociálním začleňováním jakožto účelem sociální služby. Každá z organizací měla poslání a cíle vypracované různým způsobem, kdy některé byly jasnější a jiné méně srozumitelné nebo velmi abstraktní. Nakonec ale pro účely výzkumu vyplynuly velmi podobné otázky.

V této bakalářské práci také nesmí chybět samotné definování účelu služby, a to sociální začleňování, jako proces, který usiluje o to, aby osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené mohly dosáhnout příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít vhodným způsobem.

Výzkumná část se zaměřuje na to, jak NDC v České republice pomáhají svým klientům se sociálním začleňováním do společnosti.

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila kvalitativní výzkum formou polostrukturovaného rozhovory. Výběr výzkumného souboru jsem provedla náhodně, tak že jsem oslovila několik NDC v České republice a pouze 3 z nich měla zájem se výzkumu účastnit. Rozhovory jsem vedla se sociálními pracovníky. Rozhovory probíhaly formou telefonního interview, a to především z důvodu nouzového stavu vyhlášeného v České republice. Získaná data jsem analyzovala pomocí axiálního kódování a následné kategorizace.

Závěr práce se soustředí na výsledky výzkumu. Sociální pracovníci NDC, kteří se zúčastnili výzkumu, se shodli, že základní činnosti, které musí poskytovat podle zákona o sociálních službách – pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., § 61 odst. 1-2, [online]), vedou k sociálnímu začleňování a jsou jakýmsi odrazovým můstkem v celém procesu sociálního začleňování lidí bez domova. Tuto myšlenku podporují i Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 130), kteří uvádí, že se předpokládá, že uspokojování základních životních potřeb bezdomovců zmírní napětí mezi nimi a společností, bezdomovci budou méně propadat sociálně patologickým jevům a budou schopni se více soustředit na návrat do společnosti.

Z rozhovorů vyplynulo, že se NDC řídí svým posláním a cíli. Přes různý rozsah jednotlivých poslání a cílů zazněly v rozhovorech velmi podobné odpovědi toho, jak vnímají poslání. Jedná se především o pomoc bez rozdílů formou poskytnutí zázemí, opory a možnosti k řešení situace a ke změně v klientově životě a důstojné uspokojování základních životních potřeb.

Dotazovaní pracovníci NDC společně vnímají sociální začleňování v rámci NDC jako přechod na jinou sociální službu, nejčastěji azylový dům nebo přechod na jinou formu bydlení. NDC se snaží také o to, aby se lidé nepropadali dále do bezdomovectví. NDC usilují o to, aby bylo bezdomovectví důstojnější. Také zdůrazňují důležitost aktivního přístupu klienta k řešení vlastní situace.

Bibliografický seznam

- Armáda spásy v ČR, z.s. *Popis realizace poskytování sociální služby*. [online]. [cit. 3. 2. 2021]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=eb5f07e34cfb2fcd&736c=1e29e717e4a3a859&SUBSESSION_ID=1617719683959_2
- BEDNÁŘ, Martin. 2012. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3069-0.
- ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan, KRUTILOVÁ, Dagmar. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- DISMAN, Miroslav. 2008. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-0139-7.
- Elim Vsetín, o.p.s. *Popis realizace poskytování sociálních služeb*. [online]. [cit. 3. 2. 2021]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=b542a4578853a490&736c=1e0183b568471055fc26e9f0737bbefd&SUBSESSION_ID=1617718982312_1
- FITZPATRICK, Suzanne, KEMP, Peter, KLINKER, Susanne. 2004. *Bezdomovectví – přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky. ISBN 80-86625-15-X.
- FORMÁNEK, Libor, JINDRA, Petr. 2020. *Individuální plánování v praxi a správě*. In: Kolektiv autorů. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. ISBN 978-80-88361-02-2.
- FRANKL, Viktor Emil. 2006a. *A přesto říci životu ano*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7192-866-9.
- FRANKL, Viktor Emil. 2006b. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-084-3.
- HAASOVÁ, Jana. 2010. *Návrat bezdomovce do společnosti*. In: *Sociologica – Andragogica 2009*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2483-5.
- HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum – základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HORA, Ondřej. 2013. *Sociální vyloučení a sociální začleňování*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

Charita Olomouc. *Popis realizace poskytování sociální služby*. [online]. [cit. 3. 2. 2021]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=1bee40444822211a&736c=c832b30e9defe69b&SUBSESSION_ID=1612174172760_3

KLIMENTOVÁ, Eva, KLIMENT, Pavel. 2002. *Sociální deviace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0516-4.

KLIMENT, Pavel, DOČEKAL, Vít. 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5103-9.

KULHÁNKOVÁ, Jana. 2017. Individuální plánování – Práce s klientem jako cesta k jeho osobní nezávislosti. *Listy sociální práce*, č. 7, s. 10-11. ISSN 2336-2332.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KOLDINSKÁ, Kristina. 2011. *Úvod – sociální služby*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

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

MAREŠ, Petr. 2006. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-87007-15-8.

MAŘÍKOVÁ, Hana, PETRUSEK, Miloslav, VODÁKOVÁ, Alena. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-311-3.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2008. *Standarty kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Tigis Print

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Sociální začleňování*. [online]. [cit. 23. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-zaclenovani>

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MOLEK, Jan. 2009. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7416-026-4.

- NOVOSÁD, Libor. 2019. *Sociální pracovník a sociální poradenství s přihlédnutím k potřebám osob se zdravotním postižením*. Sešit sociální práce, č. 7., s. 13-20. ISBN 978-80-7421-208-6.
- PRŮDKOVÁ, Táša, NOVOTNÝ, Přemysl. 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.
- PRŮŠA, Ladislav. 2007. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-255-6.
- REICHEL, Jiří. 2008. *Kapitoly systematické sociologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2594-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie, MAREK, Jakub, CSÉMY, Ladislav. 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.
- Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. ©2010-2021 [cit. 15. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. [online]. ©2010-2021 [cit. 15. 3. 2021]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Přílohy

Příloha č. 1

Následující tabulka poskytuje přehled dílčích výzkumných otázek a k nim přiřazených jednotlivých otázek kladených respondentům.

Dílčí výzkumná otázka č. 1: Plní nízkoprahová denní centra účel sociální služby (sociální začlenění)?	S jakými problémy přichází klienti do Vaší služby? Na čem s nimi pracujete? Pracujete s klienty i na sociálním začleňování? Jak řešení nepříznivé sociální situace vede k sociálnímu začleňování? Jaká je úspěšnost sociálního začleňování klientů? Daří se klienty sociálně začleňovat? Jaké nástroje využíváte k řešení nepříznivé sociální situace klienta?
Dílčí výzkumná otázka č. 2: Jsou poskytované služby/činnosti v souladu s posláním vybraných nízkoprahových center?	Jaké je poslání služby? (Popište jej svými vlastními slovy) Jak to, co poskytujete, souvisí s posláním? Jak se Vám daří naplňovat poslání služby? Dochází k vyhodnocování naplňování poslání služby? (Jak konkrétně?) Souvisí poslání služby se sociálním začleňováním? (Jak konkrétně?)
Dílčí výzkumná otázka č. 3: Směřují cíle vybraných nízkoprahových denních center opravdu k sociálnímu začleňování klientů?	Jak se Vám daří naplňovat cíle služby? Jak vyhodnocujete naplňování cílů? (Ke konkrétním cílům) Jakým způsobem je cíl naplňovaný? Jak cíl směřuje/souvisí se sociálním začleňováním?

<p>Dílčí výzkumná otázka č. 4: Lze považovat individuální plánování za hlavní nástroj naplňování účelu sociální služby?</p>	<p>Jak se Vám daří pracovat s individuálním plánováním?</p> <p>Je pro Vás důležité individuálně plánovat při práci s klientem?</p> <p>Jaké oblasti nejčastěji spadají do individuálního plánování?</p> <p>Zaměřujete se v individuálním plánování i na sociální začleňování?</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Příloha č. 2

Ukázka přepisu a kódování rozhovoru – NDC Adelante. Kódy jsou psány velkým, tučným písmem za daná slovní spojení, kterým jsou přiřazeny.

S jakými problémy za vámi nejčastěji klienti přichází?

No tak ono celkově to jsou lidi z ulice a chodí většinou úplně nejčastěji za účelem stravy **STRAVA**, hygieny **HYGIENA**, toho posezení, odpočinku **ODPOČINEK** v nějakém tom zázemí **ZÁZEMÍ**. Takové ty základní potřeby.

Co se pak týče už sociální práce, tak tam už jde nejčastěji o řešení dokladů **SOCIÁLNÍ DÁVKY**, dávek nebo nějakých finančních prostředků, důchody **VYŘIZOVÁNÍ DŮCHODŮ**. Hledáme zaměstnání **HLEDÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ** a pak úplně v té neposlední řadě, jak už mají úplně všechno vyřízené, tak se zaměřujeme na to bydlení **HLEDÁNÍ BYDLENÍ** nebo na ten přechod na tu jinou službu návaznou **NÁVAZNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**. Jo, to je asi tak úplně nejčastější problém u těch lidí.

Pracujete s klienty i na sociálním začleňování?

Jo, tak ono úplně kdybych to vzala postupně od začátku. Tak ten klient přijde. Důležité tam je hlavně aj ta hygiena **HYGIENA**, že jo, aby ho ta společnost nějak úplně neodsoudila **ODSUZOVÁNÍ SPOLEČNOSTI**, ať už jako že je špinavý, zapáchá **NEDOSTATEČNÁ HYGIENA** a má nějaké roztrhané oblečení, takže ten klient přijde. On se osprchuje, provede tu hygienu **HYGIENICKÉ ZÁZEMÍ**. Dostane čisté věci **VÝMĚNA OBLEČENÍ**, což už je pro něho takový ten základ.

Pak zjišťujeme, **MAPOVÁNÍ SITUACE KLIENTA** jestli má ty doklady a pokud ty doklady nemá **ABSENCE DOKLADŮ**, tak se domluvíme na doprovodu za účelem vyřízení **DOPROVODY KLIENTŮ DO INSTITUCÍ**, jak rodného listu, tak občanského průkazu. Většinou s nimi za účelem toho vyřízení, jako že s ním docházíme na ten magistrát, tam s ním vyřídíme ty doklady. Počkáme, až bude mít tu občanku, a pak můžeme řešit dál **PRIMÁRNÍ VYŘÍZENÍ DOKLADŮ**.

Což znamená evidence na úřad práce **EVIDENCE NA ÚŘADU PRÁCE**, zažádají si o nějaké ty dávky hmotné nouze **SOCIÁLNÍ DÁVKY**, aby měli alespoň nějaký příjem.

A jakmile je tady toto všechno, tak se snažíme hledat to bydlení **HLEDÁNÍ BYDLENÍ**, až oni jsou na to připraveni, až oni chtějí. Projeví nějaký ten zájem **ROZHODNUTÍ A ZÁJEM SAMOTNÉHO KLIENTA**, ať je do něčeho netlačíme, nenutíme. **VYHÝBÁNÍ SE NÁTĽAKU ZE STRANY PRACOVNÍKŮ** Tak nejčastěji se snažíme zaměřovat na ten azylový dům **NÁVAZNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**, což je nejjednodušší forma toho bydlení. Zaprvé tam mají jak dohled těch sociálních pracovníků **DOHLED SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ** a mají tam různé aktivity, které musí vykonávat a proplácí jim to hlavně úřad práce. Oni většinou mají problém. Třeba lidi, co pobírají nějaký důchod, tak mají třeba problém platit z toho důchodu ten azylový dům a už v tom vidí prostě, že musí zaplatit bydlení, dát nějaké ty finanční prostředky. Kdežto když oni jsou na tom úřadu práce, tak jim to ta hmotná nouze nebo formou doplatku na bydlení **SOCIÁLNÍ DÁVKY** proplatí jo a tam potom z toho azylového domu už se zase věnují jiní kolegové a tam už jsou potom startovací byty **NÁVAZNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**, kde oni můžou přejít tam. Jsou tam rok a taky jsou pod dohledem těch sociálních pracovníků **DOHLED SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ**. a už se můžou posouvat dál a dál-ubytovny, podnájemy a už to je takové lepší. Je to asi takový ten úplně základ, co my tady děláme. Samozřejmě hledáme aj třeba bydlení na ubytovnách **HLEDÁNÍ BYDLENÍ** nebo jiné sociální bydlení **BYDLENÍ** třeba přes prevenci bezdomovectví nebo jiné organizace, které se zaměřují na tu oblast toho bydlení **SPOLUPRÁCE S ORGANIZACEMI**.

Jo, pak oni přijdou vyhledávat zaměstnávání **HLEDÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ**. Většinou vyhledáváme zaměstnání na internetu **MOŽNOST VYUŽITÍ INTERNETU** tím, že máme ten přístup, tak my si s nimi sedneme k počítači a snažíme se najít nějaké zaměstnání tím, že když nemají email-založíme email **ZALOŽENÍ EMAILU**, sestavíme životopis **SESTAVENÍ ŽIVOTOPISU**. Pak ho rozesíláme. Většinou sháníme zaměstnání přes nějaké ty pracovní agentury **PRACOVNÍ AGENTURY**, protože oni nabízí i bydlení **NABÍDKA**

BYDLENÍ A ZAMĚSTNÁNÍ V JEDNOM, takže to je takový asi úplně nejčastější způsob, kde ti lidi se fakt chytanou nebo já osobně mám dobrou zkušenost, že fakt jim to vždycky většinou klapne, ale záleží. Jako, různě jo. Vždycky formou toho internetu s tím, že máme i služební telefony, kdy za účelem hledání té práce nebo nějakých takových těch důležitějších věcí ten služební telefon zapůjčíme **ZAPŮJČENÍ SLUŽEBNÍHO TELEFONU**, aby oni se mohli třeba domluvit na nějaké schůzce. Oni už potom většinou, zase z mojí zkušenosti, už si sami dovyřeší ty věci **AKTIVNÍ ŘEŠENÍ SITUACE**. Tam je fakt asi úplně největší ten základ **MOŽNOST VYUŽITÍ INTERNETU** umožnit jim ten internet a sepsat ten životopis, dát ho do elektronické podoby. Popřípadě založit ten email a nějak ty životopisy rozesílat. Někdy se stane, že to chtějí třeba vytisknout ty životopisy **TISK DOKUMENTŮ** osobně a zajdou, odevzdají ho. To taky může být.

Jak to u Vás funguje ohledně hygieny?

No, většinou oni přijdou a hned u příjmu si můžou zapůjčit ručník **HYGIENICKÉ ZÁZEMÍ** s tím, že tady na baráku máme hygienické zázemí **HYGINICKÉ ZÁZEMÍ**, takže oni si skočí do sprchy. Normálně se osprchuju, většinou nás k tomu nepotřebují. Stává se ale, že přijdou třeba lidi, co fakt jsou velmi znečištění, co jsou třeba zavšivení **NEDOSTATEČNÁ HYGIENA**. Jo, tak máme tady kolegy sociální pracovníky, protože máme nejvíce muže. Tak oni už fakt většinou třeba s nimi do té sprchy jdou a fakt jim pomůžou **HYGIENA**. Jako dohlédnout na to, jestli se pořádně třeba namydli. Jestli se fakt pořádně osprchovali s tím, že v průběhu toho jim nachystáme i to čisté oblečení a hned to staré vyhadujeme **VÝMĚNA OBLEČENÍ**.

Jak to u Vás funguje ohledně stravy?

Jo, tak máme tady okýnko, takový bufet v uvozovkách, kde oni si můžou koupit buď chleba se sádlem za 2Kč nebo třeba kafe za 5Kč nebo čínskou polévku za 5 Kč s tím, že čaj mají během celé provozní doby zdarma. Takže ten si můžou načepovat, kdy chtějí **STRAVA**.

Taky k nám jezdí potravinová banka v určité dny, teď už velmi málo, ale jezdí, takže většinou co dostaneme, jo nějaké ty potraviny z těch potravinových banek nebo z Globusu. Víím, že jsme měli nějakou spolupráci, takto třeba každý čtvrtek nebo středu rozdáváme těm lidem **SPOLUPRÁCE S POTRAVINOVOU BANKOU A GLOBUSEM**.

A pak tady máme v zimním období rozvoz polévek, to je spíš terénní akce, kdy vyjíždíme do terénu a rozvážíme teplou polívku. Aktuálně v té době covidové to máme u nás na denním

centru, takže každý čtvrtek. Ještě se rozdává teplá polévka těm klientům a chleba. Takový ten základ **ROZVOZ STRAVY**.

Jak hledání bydlení, zaměstnání, strava a hygiena napomáhají k tomu, aby došlo k sociálnímu začleňování klientů zpátky do společnosti?

Jo, tak ta strava, nebo spíš ta hygiena, tak tam určitě, jak už jsem zmiňovala to odsuzování těch lidí **ODSUZOVÁNÍ SPOLEČNOSTÍ**, jo že ti lidi třeba jak už fakt jsou úplně špinaví, zapáchající, tak mají třeba strach jít na ten úřad práce **STRACH Z KONTAKTU**, nebo takhle. Přece jenom si fakt ti lidi na ně poukazují **ODSUZOVÁNÍ SPOLEČNOSTÍ**. Takže tam to je asi fakt takové důležité, aby ten člověk vypadal, někdy ho třeba i ostříháme a pak ho dáme do pucu. Už víc nasbírám takové to sebevědomí **SEBEVĚDOMÍ**. Lépe se s ním spolupracuje.

Co se týče toho zaměstnání, tak tam asi jako klasika. Ti lidi, čím dýl nepracují, tím je to horší **ZTRÁTA PRACOVNÍHO NÁVYKU**. Oni tím, že pracují, tak si naučí si jako každý jiný takový ten návyk – ranní, odpolední, noční **PRACOVNÍ NÁVYK**. Otázka, jak dlouho v té práci vydrží. Jak dlouho nebo nakolik se to povede, aby se ten člověk úplně začlenil a fakt vydržel v té práci rok. Ono většinou fakt, co se týče třeba našich klientů, tam to sociální začlenění do té práce nevím. Jestli je tím, že se jim nechce, nebo už jsou fakt tak zvyklí celý život prakticky nepracovat **NÍZKÁ MÍRA SOCIÁLNÍHO ZAČLENĚNÍ DO PRÁCE**.

Jako celkově ty lidi nějak motivovat **MOTIVACE**, aby se nebáli si vyřídit nějaké věci. Nebáli se nastoupit do té práce a nějak fungovat mezi těmi lidmi **STRACH Z NOVÉHO**.

Jaká je úspěšnost sociálního začleňování?

No čísla vám asi úplně neřeknu, to jsem si nechystala nebo tak, ale ta úspěšnost, že u nás je celkem dobrá, co se týče přechodu na azylový dům **ÚSPĚŠNOST PŘECHODU NA AZYLOVÝ DŮM**. Tam máme celkem dost klientů. To aj já osobně vedu takovou tabulku, takže si tam fakt poctivě každého zapisuju. Tam ty čísla jsou fakt hodně pěkné. Takhle my hodnotíme sociální začlenění v nízkoprahu. Jde tedy o přechod do služeb azylového domu **SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ**.

Pom dál co už se týče, že by šli z azyláku třeba na nějakou ubytovnu, nebo už třeba do toho bytu. No tam už jsou ty čísla horší **NÁROČNÝ PŘECHOD NA UBYTOVNU/DO BYTU**. Já jsem aktuálně za poslední dobu upozorovala a zrovna nedávno jsem se fakt bavila s kolegyňkou, že je zvláštní, že oni na tom azyláku úplně fungují. Mají nějaké určité pracovní návyky s tím, že aj kolikrát chodí do toho zaměstnání, mají ty pracovní aktivity, uklízí po sobě,

není s nimi problém. Pak nastane čas, kdy oni už můžou přejít do toho bytu a tam už nastává problém.

Tam oni, jak už nemají toho sociálního pracovníka nebo nějakého toho pečovatele přímo u sebe, ať už nad nimi nikdo nestojí, nemá ten dohled, tak oni se tam spustí a už tam fakt nastává problém, že většinou ty lidi už z těch bytů stahujeme. Jo, že oni prostě nezvládají úplně tu domácnost **DOHLED SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA**.

Největší problém asi alkohol **ALKOHOL**. Ono tím, že my tady máme nastavený nějaký alkoholový limit, tak to jde uhlídat. Je to takové, jakože oni se jdou ven projít a přijďte, až budete v limitu, tak to úplně funguje perfektně, ale jakmile už jsou na tom bytu, tak oni začínají popíjet, začínají už kašlat úplně na všechno-na úklid, na práci a na všechno. Stává se, že zas jede úplně to kolečko. Skončí venku, zase jde k nám na ambulantní služby, z ambulantních služeb zase na azylový dům. Takový kolotoč **ZAČAROVANÝ KRUH**.

Ale jako máme případy fakt, kteří se chytli, začali pracovat **ZAMĚŠTNÁNÍ**, vydrželi třeba rok na tom bytě a pak si našli svůj podnájem **BYDLENÍ**. V tom jako nemůžu říct, že ne.

Jaké je poslání vaší služby? Zkuste to popsat vlastními slovy.

Svémi vlastními slovy, no já to mám tak nějak úplně zafixované v hlavě, jako tím posláním je to nejdůležitější pomoci těm lidem **POMOC LIDEM**, kteří se fakt ocitli v takové té blbě situaci bez toho bydlení. Ať už jim poskytnout nějakou tu podporu **PODPORA**, jenom jak vyslechnout **VYSLECHNUTÍ**, nebo už potom nějaké to sociální poradenství **SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**. Jako fakt pomáhat **POMOC LIDEM**. To je úplně asi takový nejdůležitější nebo největší posláním tady u nás. A bez rozdílu, jo **POMOC BEZ ROZDÍLU**. Hlavně pomáháme jak ženám, tak mužům. Nějaký ten individuální přístup **INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP**. Fakt se jim věnovat. Což někdy je složité časově, ale fakt jako věnovat se, vyslechnout je a dotáhnout ty věci, které oni chtějí nebo snažit se dotáhnout do konce **ŘEŠENÍ SITUACE KLIENTA**.

Jak to, co poskytuje-hledání bydlení, strava, hygiena souvisí s tím posláním? Je to v souladu s posláním?

Jo, ano. Je to celkově takové to sociální poradenství **SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**. Ať už to je fakt zaměřené na bydlení, na práci i na tu stravu.

Daří se Vám naplňovat poslání služby?

To právě jo, já si myslím, že určitě jo. Ono v už jenom tím, že oni tady přijdou **DŮLEŽITOST SAMOTNÉHO PŘÍCHODU** a už mají ten bezpečný prostor **BEZPEČNÝ PROSTOR**, to teplo **TEPLO** a to posezení **POSEZENÍ** a ten teplý čaj, tak to už je pro nás úspěch.

Dochází systematicky k vyhodnocování naplňování poslání?

Jo. Máme takové velké celopersonální porady anebo takové ty naše malé, co se týče nás z denního centra **PERSONÁLNÍ PORADY**. Vyhodnocujeme to. Stanovujeme si každoročně cíle a pak je následně i vyhodnocujeme na základě těch čísel, co máme v programu a takhle **STATISTIKA**.

S tím, že se ptáme každý rok i těch klientů, jo. Jaký oni na to mají názor, na tu službu. Co by oni víc potřebovali, co by změnili a takhle. **ZPĚTNÁ VAZBA KLIENTŮ** Děláme to v rámci dotazníkového šetření **DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ**, takže každý rok vyhodnocujeme cíle, poslání, všechno.

Dá se říct, že mluvíme o tom **HODNOCENÍ ROZHOVOREM**. My o tom mluvíme takhle běžně denně. Celkově jako takhle nějak papírově to máme tak jednou ročně. Úplně takový velký.

Jak s tím vyhodnocením dále pracujete?

Je z toho taková závěrečná zpráva **ZÁVĚŘEČNÁ ZPRÁVA**. Já jsem zrovna letos psala jednu s tím, že si tam sepíšeme úplně všechno. Jo, co oni potřebují, co vidí jinak, co by třeba změnili na té službě **ZPĚTNÁ VAZBA KLIENTŮ**. A my to pak na nejbližších poradách zase probíráme už potom s vedením, abychom mohli napravit a zpříjemnit jim to tady to, co oni chtějí, potřebují. Takže vždycky jako jo, snažíme se to vždycky řešit **ZPĚTNÁ VAZBA KLIENTŮ**.

Jak se Vám daří naplňovat cíle služby?

Takže jako jo, já si myslím, že nám se to dá říct velmi dobře **POZITIVNÍ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ**.

Už jenom, co se týče toho snižování těch zdravotních rizik **ŘEŠENÍ ZDRAVOTNÍ SITUACE**, tak tam teďkon máme celkem dobrou výhodu, si myslím, tím, že my tady v areálu máme ordinaci pro chudé **ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ V AREÁLU SLUŽBY**. Takže máme tam fakt dobrou, nebo dobře nastavenou, aspoň teda za mě, spolupráci, takže tam co se

týče, celkově jako toho zdraví toho klienta, nějakých infekčních onemocnění nebo tak, tak tam je to super v tom, že můžeme včas zasáhnout, včas mu pomoci a včas to řešit s tou ordinací, kdy oni už si ty klienty většinou posílají fakt třeba na hospitalizaci nebo takhle. Tam tomu se nám to daří celkem dobře, si myslím.

Co se týče toho základního poradenství. Tam se nám to taky celkem daří, si myslím **POZITIVNÍ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ**. Jako tam úplně ani nevím, co víc k tomu říct. Na to, kolik máme fakt klientů, jakože fakt velký počet, tak si myslím, že ten velký počet se nám to fakt daří všechno. Že fakt jako pracovat s nimi soustavně **SOUSTAVNÁ PRÁCE**, individuálně, **INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP** jako jo.

No tam v tom poradenství, jako tam celkově, jo, se zaměřujeme zas opět na tu práci, na to bydlení.

Když to tak vezmu, můžeme odkazovat na jiné služby, které se zaměřují nebo specifikují na jejich jiné problémy, které my třeba neděláme. Takže tam je i ta spolupráce s jinými organizacemi. Nějak ty lidi směřovat tam, kde jim budou více nápomocní než třeba tady **SPOLUPRÁCE S ORGANIZACEMI**.

A pak je tady cíl motivace.

Myslím, že nemáme přímo nějaký nástroj. Tam jako proběhne během roku celkem dost školení **ŠKOLENÍ PERSONÁLU** na toto téma, takže tam, jako když si z toho někdo něco vezme, tak to je možná použije v praxi, ale já jsem třeba fakt zastáncem toho, že každý klient je úplně jiný **INDIVIDUALITA KLIENTA**. S každým klientem se pak musí úplně jinak a tam motivaci **MOTIVACE** je fakt někdy jako těžká. Tam jako správně namotivovat toho klienta. Nevím jako, já jsem říkal, že to chce čas, čas a nějak jako porozumění. Snažit se nějak postupně **MOTIVACE**. Netlačit **ROZHODNUTÍ KLIENTA** je úplně, jakože zítra budete bydlet, prostě jsem vám to domluvila, ale fakt jako poslouchat je, co oni chtějí, jo, a tam už potom je takový ten zádrhel, že prostě když oni nechtějí, tak s nimi nehne nic. Prostě motivovat, no. Jako snažit se ho nějak úplně nasměřovat tou lepší cestou

Jak cíle vyhodnocujete?

To úplně přímo nemáme hranici tady. Toto jo, jako že, že ten jsou splněny, nebo nevím, teda, jestli to vedoucí něco nevede takového, ale my to máme v rámci celých těch cílů. Jo, že jako si stanovíme, nevím, na ten rok několik těch cílů a zase to zpětně ročně vyhodnocujeme

VYHODNOCENÍ CÍLŮ. Jo, teď jsme fakt měli úspěšnost, že minulý rok jsme stanovovali cíle, a zjistili jsme, že jsme je všechny krásně naplnili.

Jo, co už se týče třeba doprovodu na ty občanky, nějakého toho sociálního poradenství, vyřízení důchodu, jo, nebo těch dávek, tak tam jsme, jako tam jsme měli fakt pěkné čísla a fakt se nám to daří.

Vnímáte tyto cíle, jako dostačující pro to, aby mohlo docházet sociálnímu začleňování klientů?

Jo, já si myslím, že jako za mě asi určitě to je fakt takové, úplně to nejdůležitější pro ty lidi a potom co už jde dál, nějaká ta spolupráce, to už je takový vedlejší. Já si myslím, že to je dostačující **ADEKVÁTNOST CÍLŮ VZHLEDEM K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ.**

Jak se vám ve službě daří pracovat s individuálním plánováním?

Musíme s ním pracovat už jenom ze zákona **ZÁKONNÁ POVINNOST** a ke každé smlouvě se sestavuje individuální plán. Ta smlouva je na 3 měsíce, což znamená, že ten individuální plán je logicky taky na 3 měsíce.

Je pro Vás důležité individuálně plánovat při práci s klientem?

Určitě nám to pomáhá **OPORA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.** Určitě je to super. Většinou ten individuální plán je o tom klientovi, že jo, takže když on si tam něco nastaví, ať už nějaké cíle nebo tak, tak my se potom můžeme k tomu vracet. Když ten klient třeba už nějak na to kašle a nechce tu spoluprací, tak mu řekneme, hehe, pojd'te se podívat, tady a tady jste si prostě uvedl to a to, podepsal jste to tak, pojd'me na tom pracovat, takže je fajn to mít v tom individuálním plánu, je fajn i to zaznamenat písemně, že člověk vidí ty pokroky, posuny **HODNOCENÍ POKROKŮ** nebo pak zas naopak vidí, že prostě ten člověk stojí 3 měsíce, nic se neděje, nic se nepomohlo **HODNOCENÍ NÚSPĚCHU.**

Jako stává se nám, že ten individuální plán u někoho je prostě furt dokola a ta spolupráce tam fakt stojí, ale to jsou třeba fakt klienti, kteří jsou takové stálíci **PASIVNÍ KLIENTI,** kteří tady prostě fakt chodí několik let a úplně zanevřeli na tu svoji situaci **ZANEVŘENÍ NAD SITUACÍ** a jim to prostě takhle vyhovuje. Jo, takže tam potom ta spolupráce a ten posun takového člověka je složitý.

Pak jsou klienti, kteří sami přijdou **AKTIVITA KLIENTŮ**. A hele, pojďme to napsat do toho individuálního plánu. Já na to mám 3 měsíce, budu na tom pracovat, což je úplně super. To už jsou takové ty veselejší případy, Když to tak řeknu.

Jo, ale jo, je to fajn to individuální plánování, si myslím a na konci, jak uplynou ty 3 měsíce, tak se to vyhodnocuje ten individuální plán s tím, že buď ten klient přijde a chce znovu prodloužit smlouvu a znovu sepsat nový individuální. Tak to vyhodnotíme nebo se stává, že už nepřijdou nikdy, tak ho vyhodnocujeme sami, tak individuální plán s tím, že tam napíšeme, že klient se fakt nedostal k tomu vyhodnocení. Takže tam to je taky fajn, no že to průběžně vyhodnocujeme. **PRŮBĚŽNÉ VYHODNOCOVÁNÍ IP**

Jaké oblasti nejčastěji tady spadají do toho individuálního plánování?

Tak nejčastěji úplně zase hygiena **HYGIENA** a strava **STRAVA**, odpočinek **ODPOČINEK**, nějaké to zázemí **ZÁZEMÍ**. Pak hodně si myslím, že se ti klienti nebo ti uživatelé zaměřují v tom individuálním plánu na ty doklady **DOKLADY**. Jako vyřízení těch dokladů a těch finančních prostředků, což jsou ve většině případů dávky **DÁVKY**. Jo, to je úplně takový základ, kteří si oni sami stanovují a bez kterého oni ví, že se ani nehnou. Třeba bez občanek, bez toho příjmu, nebo tak.

Třeba vyřízení důchodů. Ať už invalidního nebo starobního. **VYŘÍZENÍ DŮCHODŮ**

A pak už jsou takové ty klasické, prostě najít si bydlení **BYDLENÍ**, zaměstnání **ZAMĚSTNÁNÍ**.

Jo, takže asi to jsou takové fakt úplně nejčastější, co se tam objevují.

Zaměřuje se individuální plánování přímo na sociální začleňování?

Jako jo, asi se najde pár jedinců, ale není jako tam jako úplně přímo, že by nějak úplně sebrali. Nemůžu zas úplně takhle říct, jo, ono fakt jako jsou jedinci, co prostě fakt chtějí do té práce, chtějí to bydlení, chtějí se nějak začlenit **TOUHA PO SOCIÁLNÍM ZAČLENĚNÍ**. Otázka je, na jak dlouho jim to vydrží, na jak dlouho se v tom jako udrží v takovém tom nasazení. Stává se, ale není to úplně časté.

Snažíte se klienty směřovat k sociálnímu začleňování?

Jo, snažíme. Ono nejlepší je úplně, když má člověk fakt s nějakým uživatelem rozjednanou tu práci, tak tam to je takové jednodušší **BYDLENÍ**. Snažíme se je oslovovat, snažíme se je nějak k tomu motivovat **MOTIVACE**.

Snažíme se už jenom tím, že jim třeba vyvěšujeme na nástěnky nějaké nabídky práce nebo nějaké kontakty **SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**.

Na druhou stranu je úplně nenutíme. Jo, když oni prostě řeknou ne, dneska nechci, dneska nemám svůj den, nebo nebudu ho mít ani zítra, ani pozítří, tak fajn, až budete chtít, tak přijďte.

ROZHODNUTÍ KLIENTŮ Oni zase celkem ví a jsou jako fakt celkem naučení, že fakt můžou přijít kdykoliv a vždycky ten čas na tu spolupráci tam je. Ten prostor je, takže oni ví. Většinou fakt se stává, že oni si chodí fakt sami.