

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech

Bakalářská práce

Autor: Michaela Ralbovská

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové

2021

Zadání bakalářské práce

Autor:	Michaela Ralbovská
Studium:	U1823
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech.
Název bakalářské práce AJ:	Barriers to social work with homeless women in asylum homes.

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce je zjistit s jakými překážkami se potýkají sociální pracovníce při práci se ženami bez domova v azylových domech a jak tyto překážky řeší. Využijí metodu kvalitativní výzkumné strategie a techniku polostrukturovaného rozhovoru.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3. PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce. Všechny literární prameny a zdroje, které jsem v této práci využila, jsou uvedeny v seznamu literatury.

V Hradci Králové dne 10. 3. 2021

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat své vedoucí Mgr. Et Mgr. Radce Janebové, Ph.D. za odborné vedení práce a cenné rady.

Anotace

Ralbovská, Michaela. *Překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech*. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Vedoucí práce Mgr. Et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá překážkami sociální práce se ženami bez domova v azylových domech. V teoretické části jsou charakterizovány základní pojmy bezdomovectví a popsán průběh a specifika sociální práce se ženami bezdomovkyněmi v azylovém domě. Cílem práce je posoudit sociální práci v azylovém domě a zjistit, jaké překážky se mohou při jejím výkonu vyskytnout. V praktické části byla využita technika kvalitativní výzkumné strategie a metoda polostrukturovaných rozhovorů. Získaná data byla zanalyzována a interpretována.

Klíčová slova: žena bez domova, azylový dům, individuální plánování

Abstract

Ralbovská, Michaela. *Překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech*. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Vedoucí práce Mgr. Et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor thesis deals with the obstacles of social work with homeless women in shelters. The theoretical part characterizes the basic concepts of homelessness and describes the course and specifics of social work with homeless women in the shelter. The aim of the work is to assess social work in the asylum and to find out what obstacles may occur during its performance. In the theoretical part, the technique of qualitative research strategy and the method of semi-structured interviews were used. The obtained data were analyzed and interpreted.

Key words: homeless woman, shelter, individual planning

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická část.....	11
1.1 Definice bezdomovectví	11
1.2 Ženské bezdomovectví	12
1.3 Typologie bezdomovectví	14
1.3.1 Zjevné (viditelné) bezdomovectví	14
1.3.2 Skryté (latentní) bezdomovectví	14
1.3.3 Potencionální bezdomovectví	15
1.4 Specifika ženského bezdomovectví.....	15
2 Azylové domy jako druh sociální služby	17
2.1 Definice azylového domu.....	17
2.2 Typy azylových domů pro ženy	18
2.3 Činnosti nabízené v azylových domech	18
2.4 Základní principy sociální práce se ženami v azylových domech.....	19
2.4.1 Průběh poskytování sociální služby.....	20
3 Překážky sociální práce se ženami bez domova.....	24
3.1 Definice pojmu překážka.....	24
3.2 Možné překážky v rámci jednotlivých fází sociální práce se ženami bez domova	24
3.2.1 Překážky při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) o službu.....	24
3.2.2 Překážky při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby	25
3.2.3 Překážky při tvorbě individuálních plánů a plnění krátkodobých a dlouhodobých cílů.....	26
3.2.4 Překážky při předávání informací týkajících se poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky	28
3.2.5 Překážky při vedení dokumentace	29
4 Shrnutí teoretické části	31
5 Praktická část.....	32
5.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů.....	32
5.2 Odůvodnění zvolené výzkumné strategie	33
5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	34
5.4 Popis výzkumného vzorku.....	36
5.5 Průběh sběru dat	37
5.6 Zpracování údajů	38
5.7 Rizika výzkumu.....	38
6 Analýza a interpretace zjištěných dat	39

6.1 DVC č. 1: Jaké překážky se mohou vyskytnout při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) v azylových domech?	39
6.2 DVC č. 2: S jakými překážkami se mohou setkat sociální pracovníci v azylových domech při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?	42
6.3 DVC 3: Jaké překážky se mohou vyskytnout při tvorbě individuálních plánů průběhu sociální služby v azylových domech?	43
6.4 DVC 3.1: Jaké mohou být překážky na straně sociálních pracovníků azylového domu při plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů z individuálních plánů?	44
6.5 DVC 3.2: Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací týkajících se průběhu poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky azylových domů?	47
6.6 DVC 3.3: Jaké překážky se mohou objevit při hodnocení naplnění cílů z individuálních plánů mezi klientkou azylového domu a sociální pracovníci?	48
6.7 DVC 4: S jakými překážkami se mohou můžeme setkat při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?	50
7 Shrnutí výzkumné části	51
Závěr a diskuze	53
Seznam tabulek	54
Seznam příloh	55
Seznam použité literatury	56

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila téma překážek sociální práce se ženami bez domova v azylových domech. Tématiku bezdomovectví žen jsem si vybrala z toho důvodu, protože si myslím, že ženské bezdomovectví bývá často oproti tomu mužskému bezdomovectví dost opomíjené, jedním z důvodů nízkého podvědomí o ženském bezdomovectví je ten, že široká veřejnost se v praxi setkává spíše s mužským zastoupením osob bez domova než s bezdomovkyněmi, což je vede k přesvědčení, že ženské bezdomovectví není tak časté. Opak je ale pravdou, protože ženy se snaží své bezdomovectví spíše skrývat. **Cílem práce je zjistit, jaké překážky se mohou objevit při poskytování sociálních služeb ženám bez domova v azylových domech.** Hlavní cíl jsem si rozložila ještě do několika dílčích cílů. Prvním dílčím cílem práce je zjistit, jaké překážky se mohou vyskytnout při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) o službu v azylových domech. Druhým dílčím cílem se budu snažit zjistit, s jakými překážkami se mohou setkat sociální pracovníci azylových domů při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech. Následuje dílčí cíl číslo tři, v rámci, kterého se budu snažit zjistit, jaké překážky se mohou vyskytnout při tvorbě individuálních plánů průběhu sociální služby v azylových domech, třetí dílčí cíl je rozpracován do dalších dílčích cílů druhého řádu, kdy budu zjišťovat jaké mohou být překážky na straně sociálních pracovníků azylového domu při plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů z individuálních plánů, jaké překážky se mohou objevit při předávání informací, týkajících se průběhu poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky azylových domů a také jaké překážky se mohou objevit při hodnocení naplnění cílů z individuálních plánů mezi klientkou azylového domu a sociální pracovníci. Posledním dílčím cílem je zjistit, s jakými překážkami se můžeme setkat při vedení dokumentace o poskytované sociální službě. Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky azylového domu, které pracují se ženami bez domova.

Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V teoretické části se věnuji definici bezdomovectví a nástinu toho, kdo je vlastně žena bez domova. Jak uvádí několik autorů, například autoři Průdková a Novotný ve svém díle *Bezdomovectví* (2008) a manželé Hradečtí v díle *Bezdomovství – Extrémní vyloučení* (1996) nelze určit jednoznačnou definici pojmu bezdomovkyně, nejčastěji se používají tři termíny (žena bez domova, žena bez přístřeší a bezdomovkyně), se všemi třemi variantami ve své práci pracuji. Pozornost věnuji především sociální službě azylového domu, uvedla jsem druhy azylových domů, jeho definici ze zákona

o sociálních službách a také jsem nastínila, jak sociální práce v azylových domech probíhá. Důležitým pojmem práce je překážka sociální práce, její definici a překážkám v jednotlivých fázích sociální práce, jak na straně klientek, tak na straně sociálních pracovníků věnuji velkou část teoretické části. V teoretické části jsem nejvíce vycházela z následujících knih: *Bezdomovství – Extrémní vyloučení* od autorů Hradeckých (1996), *Bezdomovectví* od autorů Průdkové a Novotného (2008) a *Sociální práce v praxi* od kolektivu autorů (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010) a také z publikace *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy* od Hetmánkové (2013).

Výzkum bude probíhat v azylovém domě pro matky s dětmi v Hradci Králové. Přínos této bakalářské práce by měl poukázat na to, že sociální práce, především ta se ženami bez domova, má určitá svá specifika, během výkonu této sociální práce se mohou vyskytnout a objevují se různé překážky, které jsem se snažila v této práci nalézt a popsat.

1 Teoretická část

1.1 Definice bezdomovectví

Cíle práce hovoří o ženách bez domova, proto si myslím, že je důležité vysvětlit si, jak je na tom v současné době ženské bezdomovectví v České republice, jaké ženy mají předpoklady k tomu, stát se bezdomovkyněmi a jak jsou osoby bez domova ženského pohlaví nejčastěji označovány. Ženské bezdomovectví bývá často skryté, proto jsem v této kapitole uvedla i typologii bezdomovectví.

V případě, že hovoříme o ženském bezdomovectví je vhodné definovat si pojem bezdomovkyně. Co si pod termínem bezdomovkyně představí široká veřejnost? Bezdomovkyně je vnímána jako osoba, která je špinavá, neschopná a sama, v těžké životní situaci, která ji donutila žít na ulici. Mnohem lepší je použít termín žena bez domova, samy osoby ženského pohlaví, kterých se toto označení dotýká ho preferují před označením bezdomovkyně, žena bez domova je vnímána jako osoba, která utrpěla psychickou újmu, je bezmocná a ztrápená ztrátou svých dětí a domova. Setkat se můžeme i s termínem žena bez stálého přístřeší, se kterým se ztotožňují ženy, které „*v současnosti či v minulosti využily služeb domovů na půl cesty, azylových domů, nocleháren, ale také ubytoven. Zákon o sociálních službách pojmenoval bezdomovce jako osoby bez přístřeší a osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, nikde však nedefinuje, kdo osobou bez přístřeší je. Můžeme se jen domnívat, co přístřeším je, a z toho odvodit, co jím není*“ (Hetmánková, 2013, s. 9).

Definice, která označuje bezdomovce, jako osobu, která vlivem různých životních situací přišla o svůj domov a využívá pomoci sociálních služeb je ale v současné době nevyhovující a nedostatečná. Poukazuje především na zjevné bezdomovce, ale vůbec nepracuje se skrytým a potencionálním bezdomovectvím (Hradecký, Hradecká 1996, s. 36). Mnohem lepší je uvést definici Schwarzové: „*Bezdomovectví je situace bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova*“ (Schwarzová in Matoušek, 2005, s. 316). Z definice lze vyčíst, že bezdomovcem je osoba bez trvalého domova, předpokládá, že osobou bez přístřeší může být kdokoliv, kdo přebývá v přechodném bydlišti, které nesplňuje podmínky pro důstojný život, například v rozpadlých budovách, starých nádražích a sklepích.

Oldřich Matoušek (2008, s. 31) definuje pojem bezdomovce následovně: „*Lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznutí od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory).*“ Co si můžeme představit pod pojmem „domov“, které se vyskytuje skoro v každé definici bezdomovectví? Většina autorů

se shodne na tom, že domov znamená mnohem více než jen střechu nad hlavou. Průdková a Novotný (2008) uvádí, že domov je místem, kde je člověk obklopen láskou a péčí svých rodičů, má zajištěnou ochranu, jistotu a podporu v nouzi. „*Mít domov znamená vědět, že se mám kam vrátit a že existují lidé, kteří mě mají rádi*“ (Hetmánková, 2013, s. 9). Ztráta domova znamená přijít o své zázemí a blízké, pro člověka se jedná o velkou zkoušku a je velmi těžké vyrovnat se s touto nastalou životní situací.

1.2 Ženské bezdomovectví

Na ulici se spíše setkáme s mužskými představiteli bezdomovectví, protože muži mají častěji status osoby bez domova, i přesto, že ženy jsou více ohroženy ztrátou bydlení. Na veřejných místech se se ženami bezdomovkyněmi téměř nesetkáme, patří spíše do skupiny tzv. skrytých bezdomovců. Jedním z důvodů, proč často nevidáme ženy na ulici, je proto, že ženy oddalují nevyhnutelnou situaci a zůstávají například v nevyhovujících vztazích, přespávají u svých známých a rodinných příslušníků nebo se ocitají v krátkodobých vztazích. Když už se žena bez domova ocitne na ulici, snaží se svou nepříznivou životní situaci skrývat všemi možnými způsoby a snaží se jí zvládnout vlastními silami nebo využije pomoc sociálních pracovníků. Je pro ně velmi těžké například přiznat vlastní selhání.

V roce 2010 ve vzájemné spolupráci Asociace poskytovatelů sociálních služeb a Sdružení azylových domů byl zahájen součet osob bez domova. Sčítání bylo provedeno v celkem 270 domech (řadíme sem azylové domy, nízkoprahová denní centra a noclehárny). Z výsledků sčítání lidu v roce 2011 uveřejněných na stránkách Českého statistického úřadu vyplývá, že převažují bezdomovci mužského pohlaví, z celkového počtu osob bez domova na území České republiky což je 11 469, bylo žen spočteno jen 21,5 %, v přepočtu je to 2 473 osob ženského pohlaví bez přístřeší. Výzkum se také zabýval porovnáním místa bydliště s trvalým pobytem a současným místem přebývání osob bez přístřeší, v případě ženského bezdomovectví ženy při ztrátě domova zůstávají převážně v místě svého trvalého bydliště. Pokud se zaměříme na rodinný stav žen bezdomovkyň, převažují spíše ženy vdané a s dětmi. Nejvíce jsou na ulici zastoupeny ženy ve věku 20 až 24 let. Tyto údaje však mohou být nepřesné, protože se vztahují pouze na ženy bez domova, které využily nějakou sociální službu, ženské bezdomovectví je převážně skryté a je těžké odhadnout jejich přesný počet (Český statistický úřad | ČSÚ [online]). Data dostupná z Evropské Unie poukazují na znepokojující fakt růstu počtu žen a dětí bez domova, které o domov přišly vlivem nějaké nepříznivé sociální situace, v současné době také

narůstá počet žen bez domova, které jsou motivovány vyhledat pomoc nějaké sociální služby, ať už samy, tak s dítětem (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 55).

Ženy jsou mnohem více vystaveny riziku bezdomovectví než muži, a tak můžeme v nejbližších letech předpokládat další nárůst počtu žen bez domova. Po čtvrté světové konferenci, která se konala v roce 1995 v Pekingu byl akceptován akční plán na pětileté období, který měl za cíl zlepšit postavení žen ve společnosti a zajistit jim větší právní ochranu. I přes to, že Listinu základních práv žen o odstranění diskriminace přijalo už 166 států, stále se v dnešní době potkáváme se všemi možnými formami diskriminace vůči osobám ženského pohlaví.

Stále více se mezi ženami bez domova objevují dívky v mladém věku, které například před nedávnou dobou opustily dětské domovy, prošly ústavní výchovou nebo musely z určitých důvodů svůj původní domov opustit. Jedním z důvodů, proč jsou mladé dívky z původní rodiny vyhnány je ten, že otěhotní, a i na příkaz rodičů odmítnou jít na potrat. Tyto dívky, stejně jako dospělé ženy, jsou na ulici bezbranné a mohou čelit sexuálními útokům ze strany mužů. Život na ulici je dokáže využít a v nejhorších případech psychicky i fyzicky zničit. Najdou se však i případy dívek, které nemají strach z krátkých románek s neznámými muži, a naopak přítomnost mužů vyhledávají (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 54).

Ženské zastoupení osob bez domova na ulici je mnohem více stigmatizováno než muži bezdomovci. Žena se v očích veřejnosti svým ocitnutím na ulici vystavuje negativnímu stereotypu, lidé ji chápou jako neschopnou udržet si zaměstnání a partnera. Neuvědomují si však, že realita a důvody, proč se ženy ocitají na ulici jsou úplně jiné, než předpokládají a proč se skrývají. *„Důvody k takovému „skrývání“ jsou mnohé. Nezřídka jsou spojeny s mateřstvím, péčí o děti, stigmatizací a kritičtějším náhledem společnosti na ženy, které tzv. selhaly – fenomény, které nutí ženy balancovat na hranici dopadu na samé dno děle než muže“* (Hetmánková, 2013, s. 9).

Podle Mikuláška (2010, s. 32) je pro ženy bez domova žijící na ulici velmi důležité najít si partnera, který jim nejen přináší blízkost člověka, ale zároveň pocit ochrany před možnými útoky od ostatních osob bez domova mužského pohlaví.

1.3 Typologie bezdomovectví

Lidé bez domova, se kterými se můžeme setkat na běžných místech nepředstavují všechny možné skupiny bezdomovců. Každý má svůj vlastní způsob vyrovnávání se s nepříznivou životní situací. Být bezdomovcem se nedá omezit jen na ty, kteří žijí na ulici, jsou vidět a mají určité vzezření. Manželé Hradečtí rozdělují bezdomovectví do tří základních forem (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 35–36).

1.3.1 Zjevné (viditelné) bezdomovectví

Zjevní bezdomovci jsou nejviditelnější, ale zároveň nejméně početnou skupinou bezdomovců, na základě jejich zanedbaného vzhledu, zápachu, neupraveného a špinavého oblečení a jejich chování je můžeme od ostatních rozeznat hned na první pohled. Nejčastěji se vyskytují na veřejných místech, hlavně v nádražních budovách nebo v jejich blízkosti a žijí na ulici. Zimní období přečkávají v noclehárnách, které zprostředkovávají města a charitativní a neziskové organizace nebo v azylových domech. Jen někteří však využijí nabízené sociální pomoci, je to proto, že většině lidí bez domova vyhovuje jejich vlastní svoboda a nechtějí svojí životní situaci změnit nebo se jí chtějí pokusit zvládnout vlastními silami, najdou se i tací, kteří nevěří tomu, že by jim někdo dokázal v jejich situaci pomoci. Speciální skupinou jsou zjevní dobrovolní bezdomovci, kteří už rezignovali na snahu změnit svou situaci a jediné, co chtějí a potřebují, je sehnat občas nějaké jídlo a zajistit si teplo.

1.3.2 Skryté (latentní) bezdomovectví

Skrytými bezdomovci se nejvíce stávají ženy, které se za život na ulici stydí a vnímají ho, jako své osobní selhání. „*Skrytí bezdomovci jsou ti, kteří jako bezdomovci žijí, ale nejsme to schopni rozlišit na první pohled*“ (Haasová, 2005, s. 11). Tyto osoby bez domova se snaží svou nepříznivou situaci co nejvíce skrývat, pečují o svůj zevnějšek a udržují si v určité míře čisté oblečení. Pro tuto skupinu je typické časté střídání míst, kde nějakou omezenou dobu přebývají, jedná se například o sklepy, staré automobily nebo stany. Toto časté přesouvání z místa na místo má vliv na jejich zdravotní stav, způsobuje jim i potíže s policií. V zimním období využívají možnosti pomoci a dočasného pobytu v azylových domech, jinak se téměř vůbec neobrací s pomocí na sociální služby a sociální pracovníky, vliv na to mohou mít jejich předchozí negativní zkušenosti s danou službou. Se zjevnými bezdomovci v kontaktu nejsou a ani je nevyhledávají (Průdková, Novotný, 2008, s. 14).

1.3.3 Potencionální bezdomovectví

Potencionální bezdomovci „*jsou osoby, které jsou akutně ohroženy ztrátou domova*“ (Schwarzová in: Matoušek, Koláčová, Kodýmová, 2010, s. 317). Potřeby těchto osob bez domova však nejsou úřadům známe, nebo jen výjimečně. Mohou mít stálé zaměstnání, ale v důsledku nestálého a nevlastního bydlení se mohou každým dnem vyskytnout na ulici. Nejvíce ohroženi jsou lidé žijící v pronajatých bytech, ve kterých nemají jistotu dlouhodobého ubytování nebo jsou ubytováni načerno bez řádně podepsané nájemní smlouvy, rozvedené osoby, které musí začít od začátku a lidé pouze s občasným zaměstnáním. Patří sem také mládež, která nemá možnost vrátit se do svého domova, poté, co prošla ústavní výchovou, i lidé propuštění z výkonu trestu a psychiatrických léčení. Největším problémem je, že všechny tyto osoby neusilují o získání stálého bydlení, ale rádi by ho získali bez vynaložení jakékoliv síly (Průdková, Novotný, 2008). Podle Baláše sem můžeme zařadit i osoby, které mají k dispozici jen minimální mzdu nebo se nacházejí na hranici životního minima (Baláž a kol., 2010, s. 23). Musíme si uvědomit, že ne každý, kdo žije ve špatných bytových podmínkách je bezdomovec.

1.4 Specifika ženského bezdomovectví

Sociální práce s osobami bez domova má v rámci pohlaví své určité individuality a svá specifika, příkladem mohou být sociální služby, které jsou zaměřené pouze na jedno pohlaví, a tak je vhodné uvést specifika žen bez domova.

Jak uvádí Schwarzová: „*Menší podíl žen mezi bezdomovci se vysvětluje větší orientací žen na mezilidské vztahy (což pravděpodobně není dáno "ženstvím o sobě", ale sociokulturním "konstruktem ženství"). Ženy mají bohatší sociální síť, většinou jsou schopny vytěžít její zdroje a v krizi se obrátit na někoho, kdo se o ně postará. Muži, kteří jsou méně orientovaní na vztahy, se častěji ocitají osamoceni a „propadnou“ svou záchrannou sociální sítí*“ (Schwarzová in: Matoušek, Koláčová, Kodýmová, 2010, s. 316). Ženy bez domova se v přítomnosti mužských zástupců osob bez domova dost často změní. Přejímají způsoby jejich chování a občas se jim podobají i vzhledem. Může se stát, že se ženy bez domova přestanou starat o své děti a podlehnou pití alkoholu, který má mnohem horší vliv na jejich zdraví než u mužů (Průdková, Novotný, 2008, s. 25).

Ve městech vzrůstá městská chudoba především mezi ženami, protože patří mezi slabší a méně odolné jedince. Rozdíl mezi muži a ženami, jako jsou například nestejně rozdělené příjmy ke vzdělání a jinak finančně ohodnocená zaměstnání, znemožňují ženám zlepšit svou životní úroveň a mnohdy je na ně pohlíženo jako na níže postavené. „*V České republice je rozdíl v odměňování mužů a žen druhý nejvyšší v rámci unijních států, hned po Estonsku. Ze*

statistik vyplývá, že ženy ve věku 35 až 39 let vydělávaly v roce 2015 průměrně 24 tisíc korun měsíčně, o 10 tisíc méně než muži. Nejde jen o vliv diskriminace, ale i o odlišnou strukturu na trhu práce. Ženy totiž častěji vykonávají hůře placené profese“ (Český statistický úřad | ČSÚ [online]). Ženy z rozvedených manželství neustále bojují s diskriminací, nemají přístup k hodnotnému vzdělání a je pro ně mnohem těžší zvládat život na ulici (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 22). Často sklouzávají k závislosti na alkoholu a dalších návykových látkách. V současné době stále stoupají ceny pronájmů bytů a vzrůstá nezaměstnanost, což je pro ženy, především ženy samoživitelky, obrovský problém. A jejich situace se nelepší, jak po stránce ekonomické, sociální, tak politické (Švábová, 2009, s. 31).

Nejčastějšími důvody, proč se ženy ocitají na ulici, jsou domácí násilí a týrání ze strany jejich partnerů. Ženy, které jsou oběťmi domácího násilí nebo týrání si často nechtějí uvědomit, k čemu všemu může tato jejich situace vést. Je pro ně těžké se se svým problémem někomu svěřit nebo se dokonce obrátit na nějakou formu dostupné pomoci. Většina lidí se na tyto ženy dívá s opovržením a viní je z toho, že se staly oběťmi domácího násilí, či jim dokonce nevěří a obviňují je z toho, že si domácí násilí vymýšlejí. Řešení této nepříznivé životní situace je velmi náročné, v současné době je omezené množství azylových pobytových zařízení, a tak je pro ženy mnohem jednodušší skončit na ulici, než jít na přechodnou dobu například ke svým známým a rodinným příslušníkům. *„Jednoznačně můžeme říct, že počet žen bez domova roste. Většinu bezdomovců tvoří muži, o tom jasně hovoří statistiky azylových domů či výsledky pilotních studijních anket. Problém však nastane, uvědomíme-li si, že ženy se tolik neobjevují ve statistikách, ani nejsou tolik vidět na ulicích“ (Haasová, 2005, s. 20–21).*

2 Azylové domy jako druh sociální služby

S cílem práce souvisí sociální práce vykonávaná v azylových domech. V této kapitole nastíním definici azylového domu, druhy azylových domů a průběh sociální práce v azylovém domě a její fáze.

2.1 Definice azylového domu

Zákon o sociálních službách definuje azylový dům následovně. „*Ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti*“ (Zákon o sociálních službách, 2006). Podle této definice v některých azylových domech procházejí klienti integračními fázemi, v rámci, kterých si kladou těžší cíle. V České republice jsou azylové domy zřizovány především církví. „*Azylové domy jsou komplexem služeb, jejichž cílem je pomoci člověku samostatně řešit nepříznivou životní situaci a stát se nezávislým na systému sociální pomoci nebo tuto závislost minimalizovat. Cílovou skupinou azylových domů jsou lidé, kteří se ocitnou v takové životní situaci, kterou vnímají jako obtížnou a naléhavou a nejsou schopni ji řešit vlastními silami*“ (Novosad, 2004, s. 7).

Sdružení azylových domů (S. A. D.)

Sdružení azylových domů založené v roce 1994 má pod sebou všechny organizace, které se zabývají problematikou bezdomovectví, lidmi, kteří ztratili střechu nad hlavou i osobami ohroženými ztrátou bydlení. Dnes má pod sebou 108 azylových domů. (Sdružení azylových domů / SAD [online]).

Azylový dům je sociální služba, která je určena pro osoby bez domova, klade na ně největší nároky ze všech dostupných sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. V zařízení pobývají po dobu několika týdnů až měsíců, po celou dobu pobytu se pracuje na zlepšení jejich nepříznivé životní situace a návratu do jejich přirozeného prostředí. Služba je vhodná pro ženy bez domova, které jsou motivovány podílet se na zlepšení své situace. Klientky mají k dispozici lepší pobytové podmínky, týkající se většího soukromí, menšího počtu postelí na pokojích a také možnosti strávit na pokoji celý den. „*Azylový dům poskytuje klientkám teplé, suché a čisté prostředí, klid a ochranu*“ (Novosad, 2004, s. 7). Pobyt v azylovém domě se ve spoustě aspektech podobá pobytu na ubytovnách, cena za pobyt je ale levnější (okolo 50 korun) (Průdková, Novotný, 2008, s. 46).

2.2 Typy azylových domů pro ženy

V každém z jednotlivých azylových domů se pracuje s jinou cílovou skupinou a podle nich je také následovně dělí Sdružení azylových domů (Sdružení azylových domů / SAD [online]).

Azylové domy pro matky s dětmi

Azylové domy pro matky s dětmi jsou určeny pro ženy bez domova, které zůstaly samy na starost o své malé dítě či děti, ale i pro ženy, které jsou v očekávání a postihla je nepříjemná životní situace. Oproti ostatním typům azylových domů se liší hlavně vnitřním uspořádáním a možností přebývat v samostatném pokoji (jeden pokoj je určen pro jednu ženu s dítětem). Kromě svého přiděleného pokoje využívají i společných prostor, například hernu pro děti, společenskou místnost, prádelnu se sušárnou, hygienické prostory s koupelnou a toaletou a místnost s kuchyňským koutem (Průdková, Novotný, 2008, s. 46).

Azylové domy s utajenou adresou

Tento typ azylových domů se stává útočištěm žen, které samy nebo se svými dětmi utekly před partnerem se sklony k násilí. „*Cílem služby je stabilizace situace klientek tak, aby se dokázaly vyrovnat s prožitým násilím a byly schopny vést samostatný život*“ (Azylové domy s utajenou adresou [online]). Kromě ubytování nabízí i sociální poradenství.

Azylové domy a noclehárny pro ženy bez domova

Jsou určeny především pro dospělé ženy, které vlivem nějaké nepříznivé situace přišly o svůj domov. V azylových domech mohou klientky využívat hlavně sociálního poradenství a přechodného ubytování, v rámci, kterého mají zajištěnou hygienu a stravu.

2.3 Činnosti nabízené v azylových domech

Azylové domy nabízejí sociální služby podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., paragrafu 57 o azylových domech (Zákon o sociálních službách, 2006). Jak tento paragraf uvádí nabízejí azylové domy pobytové služby lidem bez domova, kteří jsou v nějaké nepříznivé sociální situaci, pobytové služby jsou poskytovány pouze na přechodnou dobu. Základními činnostmi, které jsou v rámci služby poskytovány jsou:

- a) zajištění stravy či pomoc při zajišťování stravy: v azylovém domě je klientkám umožněno připravit si svojí vlastní stravu, v případě potřeby jim mohou pomoci sociální pracovníci daného zařízení. Některé klientky potřebují speciální dietní stravu, i ta by jim ze zákona měla být poskytnuta.

b) zajištění ubytování: pobyt v azylových domech je klientkám nabízen pouze na přechodnou dobu, jedná se tedy o dobu, která nepřekročí jeden rok. Zároveň mají klientky nárok na osobní hygienu, výměnu ložního prádla a také vyprání a vyžehlení osobního prádla.

c) zajištění pomoci při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí: patří sem pomoc, týkající se zařizování běžných věcí, které jsou dané v individuálním plánu, zprostředkování kontaktu s rodinou a dalšími rodinnými příslušníky a snaha o jeho upevnění a také snaha podporovat klientky v aktivitách, které vedou k jejich sociálnímu začleňování.

2.4 Základní principy sociální práce se ženami v azylových domech

Sociální práce s každou cílovou skupinou má svá specifika, jinak tomu není ani u sociální práce s osobami bez domova. Sociální práce s osobami bez domova se v praxi soustředí hlavně na preventivní aktivity, služby zacílené na naplnění základních potřeb osob bez domova a služby věnující se jejich reintegraci a soběstačnosti (Schwarzová in Matoušek a kol., 2005, s. 320).

Podle Průdkové a Novotného (2008, s. 40) se ženám bez domova v častých případech za každou cenu vnucuje pomoc, i když ženy bez přístřeší o pomoc nestojí a samy od sebe o ní nežádají. Pomoc odmítají, protože jsou přesvědčeny, že jsou schopny se se svou nepříznivou životní situací vypořádat samy, aniž by potřebovaly pomoc od někoho cizího. Převládá u nich zároveň nedůvěra v zařízení sociálních služeb a nevěří tomu, že by jim mohl někdo z těchto zařízení pomoci. Pomoc ženám bez domova v sobě zahrnuje různé druhy pomoci (psychologickou, sociální, právní i zdravotní). Je důležité jim umožnit přístup ke všem profesionálům, kteří jim s jejich nepříznivou životní situací mohou pomoci. Psycholog Peter Jourovatý (in Bajer, 2006, s. 36-37) uvádí, že je třeba brát v potaz, že klientka, která je ubytovaná v azylovém domě, může toto ubytování vnímat jako trest či nutné zlo, což může mít vliv na její motivaci a ochotu spolupracovat se sociálními pracovníky. Celkový pobyt v azylovém domě pro klientku přináší velké množství stresu, protože si musí zvykat na nové a pro ni cizí prostředí.

Podle Zatloukala (2006, s. 92–93) je důležité ženy bez domova oceňovat. V rámci sociální práce se ženami bez domova by se sociální pracovník měl při práci s klientkou snažit nalézt něco, za co by ji mohl ocenit, mohou to být i maličkosti, ale v závěru to pro ni znamená hodně. Dále je potřeba klást důraz na silné stránky klientky, některé klientky si svých silných stránek nejsou vědomy a sociální pracovník by jim měl pomoci tyto stránky odhalit, povede to

k úspěšnější snaze o změnu jejich nepříznivé životní situace. Naopak není dobré klientkám něco nařizovat a přikazovat. Už od zahájení spolupráce s klientkou je dobré ji směřovat k práci na jejích cílech, které si stanovila se sociální pracovníci v individuálním plánu a chtít po ní zpětnou vazbu. Ze studií vyplývá, že pokud klientka nevidí aspoň drobné zlepšení hned na začátku, přichází rychlá ztráta motivace.

Sociální pracovníce v azylových domech pro ženy se každé klientce věnují zcela individuálně s přihlédnutím k jejich problému a nepříznivé životní situaci. Náplní práce sociálních pracovníků je společně s klientkou definovat konkrétní problém a prostřednictvím individuálního plánování stanovit cíle, jejichž naplnění povede ke zlepšení jejich nepříjemné sociální situace. Pro výkon sociální práce je důležité uvědomit si, jestli klientky azylových domů opravdu chtějí pomoci a s čím konkrétně, nejde jim vnucovat nabízenou pomoc, o kterou nemají zájem, protože sociální práce je práce s člověkem, ne pro člověka.

Sociální pracovníce v azylových domech se musí řídit zejména platnými zákony a vyhláškami:

- Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

2.4.1 Průběh poskytování sociální služby

Sociální práce se ženami bez domova v azylových domech probíhá v několika fázích. O jaké fázi se přesně jedná jsem uvedla v následující podkapitole. Veškeré informace o azylovém domě a poskytované službě naleznou potencionální zájemkyně na stránkách daných azylových domů.

1. fáze: jednání se zájemkyní o službu

Všem klientkám je sociální služba azylového domu poskytována na základě jejich písemné žádosti, ve většině případech se tato písemná žádost podává osobně v azylovém domě na předem domluvené schůzce se sociálním pracovníkem daného zařízení, v ojedinělých případech, kdy není možné žádost doručit osobně, existují různé výjimky. V rámci jednání se zájemkyní o službu sociální pracovník představí sebe i dané zařízení, zjistí, jak moc je zájemkyně informována o dané službě a co od dané služby očekává, sociální pracovník klientku informuje o sociální službě, kterou dané zařízení poskytuje, jaké jsou její podmínky a úhrada. Zájemkyně je seznámena i s vnitřními pravidly zařízení, sociální pracovník i zájemkyně

se společně snaží zjistit, jaké jsou cíle služby a jak těchto cílů dosáhnout, v rámci celého jednání se sepisuje jeho záznam. Na závěr sociální pracovník shrne průběh jednání a všechny důležité informace a připraví zájemkyni na následující program.

2. fáze: uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

V případě volné kapacity azylového domu se domluví přesný nástup zájemkyně, sepíše se smlouva o poskytování sociální služby mezi klientkou a poskytovatelem sociální služby, od které může klientka kdykoliv dobrovolně odstoupit. Uzavřená smlouva musí být konkrétní a vytvořená na míru dané klientce. Smlouva může být uzavřena několika způsoby, buď písemnou formou, písemnou formou na návrh jedné ze stran nebo ústní formou. *„Poskytovatelé mají povinnost srozumitelně uživatele s obsahem smlouvy seznámit, proto by měli mít zpracovanu smlouvu také v alternativní podobě, např.: v piktogramech.“ Uzavírání smlouvy je fáze, která předchází vlastnímu individuálnímu plánování. Smlouva upravuje konkrétní oblasti, ve kterých má uživatel na výběr, např.: rozsah jednotlivých úkonů, čas a frekvenci poskytované služby či osobní cíl klienta. Protože se s osobními cíli uživatele nadále pracuje v průběhu poskytování služby, je vhodné, aby na smlouvu navazoval individuální plán uživatele či aby smlouva na něj obsahovala odkaz“* (Bicková, 2011, s. 61).

3. fáze: individuální plánování

Individuální plánování je při poskytování sociální služby azylového domu velmi důležité, zabývá se činnostmi, které vykonává sociální pracovníce, tedy sociálními službami. *„Obsahem individuálního plánování jsou poskytované služby, nikoliv klientčin život“* (Srový, 2012, s. 1). Individuální plán se s klientkou vytváří vždy a pomáhá jí dosáhnout daného cíle různými postupy a za využití zdrojů a služeb, které jsou jí k dispozici. Je důležité uvědomit si, že v rámci individuálního plánování neplánujeme život naší klientky, ale plánujeme průběh sociální služby. V azylových domech, tedy v pobytových službách, může dojít k propojení plánování života klientky a plánování průběhu služeb. *„Hlavním smyslem individuálního plánování není stanovení cílů a jejich následné plnění. Smysl individuálního plánování je jistě širší a každý ho může vnímat trochu jinak. Já považuji za důležité, že individuální plánování nám umožňuje lépe poznat člověka, se kterým pracujeme. Poznat jeho potřeby, touhy a přání. Pochopit, jak vypadá jeho svět. Poznat, co tento člověk vnímá jako důležité, co potřebuje k tomu, aby byl spokojený. Jde tedy o prohloubení vztahu s tímto člověkem, o lepší pochopení a poznání jeho potřeb...“* (Sobek, 2010, s. 26).

Havránková (in Matoušek, 2013, s. 74) uvádí následující postup individuálního plánování:

1. identifikace vhodného klienta
2. určení klientových potřeb
3. naplánování služby/léčby
4. napojení klienta na adekvátní zdroje
5. monitorování případu: zpětná vazba efektu poskytování a využívání služby.

V praxi individuální plánování znamená to, že klientka azylového domu přijde s tím, čeho by chtěla v rámci svého pobytu v azylovém domě zvládnout. Individuální plán vychází z klientčinych potřeb a požadavků, které jsou vymezeny do krátkodobých a dlouhodobých cílů. Najdeme v něm i jednotlivé postupy, jak krátkodobých i dlouhodobých cílů dosáhnout a termín, do kdy mají být tyto cíle splněny. Individuální plán a plnění jednotlivých kroků je pravidelně a průběžně vyhodnocován. Když hovoříme o dlouhodobých cílech myslíme tím, klientčiny osobní potřeby, tedy návrat zpět do jejího přirozeného prostředí, zajištění životně důležitých potřeb a nezávislost na sociálních službách. Musí být definovány dosažitelně. Krátkodobé cíle jsou jasně dané, jedná se o termíny, obsahy cílů a jejich vyhodnocování.

4. fáze: vedení dokumentace

Klientky v nepříznivé životní situaci jsou nejvíce ohroženy narušením jejich lidských a občanských práv. Zásahy do těchto jejich práv mohou hrozit jak ze strany společnosti, jejich rodinných příslušníků a známých, tak ze strany státních organizací a jejich pracovníků. Některé osoby mohou mít tendenci se svých osobních práv vzdávat ve prospěch druhých lidí. Dokumentaci o poskytování sociální služby můžeme vnímat jako jakýsi zdroj neoprávněných zásahů do lidských práv uživatelů těchto sociálních služeb. Každý poskytovatel sociální služby musí vést dokumentaci o jejím poskytování, musí zpracovat práva jejího vedení, zpracování a evidenci, která zabraňuje narušení a zásahu do práv uživatelů dané služby. Tato pravidla musí být zveřejněna v písemné podobě a být k dispozici pro všechny účastníky (pracovníky) dané organizace. Dokumentace o poskytování služby je soubor všech písemných podkladů, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, jak a komu naši sociální službu poskytujeme. Všechny tyto písemnosti jsou adresované, věnují se konkrétnímu uživateli a popisují jeho vztah s poskytovatelem dané sociální služby.

Protože klientka využívá sociální služby azylového domu zcela dobrovolně, na základě své vlastní žádosti je povinna řídit se vnitřními pravidly, v případě nedodržení vnitřních pravidel zařízení může být vyloučena (například v zařízení nesmí být pod vlivem omamných látek).

3 Překážky sociální práce se ženami bez domova

V bakalářské práci často pracuji s termínem překážka. Proto považuji za důležité vysvětlit, co to vlastně termín překážka je a s jakými překážkami se můžeme v rámci sociální práce se ženami bez domova setkat.

Pro vypracování této kapitoly jsem si udělala rešerši dostupné literatury k tématu překážek v jednotlivých fázích sociální práce se ženami bez domova, odborných zdrojů, které by se věnovali přesně této problematice v současné době moc není. Nejvíce jsem čerpala z následujících zdrojů, Metodika standardů kvality (MPSV, 2002), Zákon o sociální službách (2006), Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb od Marka, Strnada a Hotovcové (2012), Koncepce prevence a řešení bezdomovectví v ČR do roku 2020 (MPSV, 2013) a Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (MPSV, 2002).

3.1 Definice pojmu překážka

Pojem překážka můžeme definovat následovně: „*Překážka je bariéra, hráz, zábrana oddělující prvek*“ (Petráčková, Kraus a kol., 2000). Překážka je domněnkou pro lepší životní úroveň, jejich překonání je pro nás určitou formou motivace, ne vždy je ale lehké překážky překonat. Pro osoby, které žijí „normálním“ způsobem života je v mnoha ohledech překonávání překážek jednodušší, mají kolem sebe nebo ve svém okolí lidi, kteří jim s překonáním těchto překážek mohou pomoci. Osoby, především ženy bez domova, které nenaplnují své základní životní potřeby vnímají překonávání překážek na cestě zpět k jejich přirozenému a „normálnímu“ životu mnohem složitěji. S tím souvisí i možné překážky, se kterými se setkávají sociální pracovníci při práci se ženami bez domova a které jim brání vykonávat práci co nejlepším způsobem. Překážka se může objevit v psychice jedince, ale i na straně organizace, jedná se totiž o kombinaci vnitřních a vnějších podmínek, jak na straně prostředí, tak na straně účastníků.

3.2 Možné překážky v rámci jednotlivých fází sociální práce se ženami bez domova

3.2.1 Překážky při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) o službu

Překážkou při jednání se zájemkyněmi o službu může být jejich **duševní rozpoložení**, pokud žena zájemkyně trpí nějakým druhem psychického onemocnění, může mít problémy správně porozumět tomu, co se od ní v rámci jednání a celkového následného pobytu v azylovém domě očekává. Vliv mají i **závislosti na alkoholu a jiných návykových látkách**.

S návykovými látkami souvisí bariéra ve formě možné agresivity klientek a jejich neschopnost komunikovat normálním způsobem se sociální pracovníci (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 30).

Schwartz a Flowers (2007) jako možnou překážku uvádějí **nestandardní spolupráci mezi zájemkyní a sociálním pracovníkem**. Chybou, které se často při jednání o službu sociální pracovníci dopouštějí je podle těchto autorů nedostatečné věnování se klientčině očekávání a nepodporování její naděje na úspěšné řešení její nepříznivé situace. Zařadit sem můžeme také nezískávání zpětné vazby a ignorace silných a slabých stránek zájemkyně o službu. Možnou překážkou může být **komunikační jazyková bariéra** při jednání o službu se ženami bez domova cizího původu. „*Komunikační bariéry/zábrany/šumy chápeme jako překážku vyskytující se v komunikačním kanálu znesnadňující výměnu informací mezi komunikujícími. Komunikační bariéry mohou vznikat ve všech fázích komunikačního procesu*“ (Křivohlavý, 1988). Podle Musila (2004) dochází vlivem **přepracovanosti sociálních pracovníků** ke zkracování doby trvání jednání se zájemkyněmi o službu. Zájemkyně o službu musí být informována o pořizování záznamu z průběhu jednání, v případě, že jí o tom sociální pracovník neuvědomí, jedná se o další překážku. Sociální pracovníce při poskytování informací o poskytované sociální službě klientkám často přeceňují schopnost klientek vstřebat tyto nově získané informace, které bývají zároveň ve velkém množství, sociální pracovníce se v dobrém smyslu snaží předat všechny potřebné informace, ale neuvědomuje si, že všechny tyto informace jsou pro ni osobně už zaseté, ale pro klientku se jedná o novinky. Opačným případem je, že sociální pracovníce klientce nesdělí všechny potřebné informace, protože očekává, že klientka už je dávno s těmito informacemi obeznámena. V případě, že jednání se zájemkyní o službu probíhá jednoduše, je třeba zvážit, jestli se klientka a sociální pracovníce vzájemně nemíjejí (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 31).

3.2.2 Překážky při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Sociální pracovník, který prováděl jednání se zájemkyní o službu rozhodne o tom, zda bude zájemkyni sociální služba poskytnuta či nikoliv. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách má poskytovatel sociální služby právo odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování služby pouze v následujících případech: v případě, že zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou zájemkyně žádá, nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí sociální služby a v případě, že zdravotní stav zájemkyně neumožňuje poskytnutí dané sociální služby. V případě, že zájemkyně splní všechny podmínky zařízení, dojde k uzavření smlouvy (Metodika standardů kvality, [online]). Velkou překážkou, která se stává jen v ojedinělých

případech, je to, že vůbec **nedojde k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby**, jedná se zároveň o velké profesní pochybení, protože uzavření smlouvy je hlavní podmínka poskytnutí služby. Smlouvu by měl s klientkami uzavírat pouze pracovník, který má právo smlouvu jménem zařízení uzavírat. Smlouva o poskytování sociální služby musí obsahovat všechny potřebné náležitosti dané zákonem (Zákon o sociálních službách, 2006), v případě, že **ve smlouvě schází nějaký podstatný bod** (nejčastěji chybí bod stanovení cíle poskytované služby) jedná se o překážku. Všechny uzavřené smlouvy by měly být evidovány, v případě, že se tak nestane, tak nemá následně zařízení přehled o tom, s kým byly smlouvy uzavřeny. Každá klientka má právo na případné předčasné ukončení služby, stává se, že zařízení nemá předem připravený postup, jak v tomto případě postupovat a zároveň jim nejsou nabídnuty další dostupné služby, které by mohly využít při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Nejčastější překážkou při uzavírání smlouvy o poskytování služby je možná **nezpůsobilost k právním úkonům ze strany zájemkyně**, v tomto případě nemůže jednat sama za sebe a porozumět obsahu a účelu návrhu předložené smlouvy a v tomto případě nemůže smlouvu o poskytování služby podepsat. Pokud nastane tato situace, tak sociální pracovník na základě domluvy například s rodinnými příslušníky zájemkyně podá žádost o ustanovení opatrovníka soudem (Smlouva o poskytování sociálních služeb / MPSV [online]). Vliv při uzavírání smlouvy má i **duševní onemocnění zájemkyně**, v případě, že není z důvodu svého nepříznivého duševního stavu schopna posoudit obsah smlouvy, musí smlouvu podepsat osoba, které zájemkyně udělila svoji plnou moc. Jako další možnou překážku můžeme uvést smlouvu o poskytování služby, která nedisponuje všemi důležitými náležitostmi, taková smlouva by správně neměla být vůbec podepsána (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 32).

3.2.3 Překážky při tvorbě individuálních plánů a plnění krátkodobých a dlouhodobých cílů

Nejčastěji uváděnou překážkou při tvorbě individuálních plánů jsou **psychické potíže klientek**. O duševních poruchách a onemocněních jako o překážce bránící výkonu sociální práce se ženami bez domova hovoří i Marek, Strnad a Hotovcová (2012). Podle nich jsou typickými onemocněními u žen bez domova depresivní a úzkostné poruchy, deprese, poruchy chování, sebevražedné sklony, možná je i kombinace několika různých duševních onemocnění. S jejich názorem souhlasí skupina autorů Weber, Lee a Martsolf (2018), kteří uvádějí, že mezi častá psychická onemocnění žen bez domova jsou deprese, bipolární poruchy, posttraumatické stresové poruchy a schizofrenie, patří sem i poruchy příjmu potravy. Tyto ženy trpící nějakým druhem duševního onemocnění jsou často lehce ovlivnitelné, důvěřují nesprávným lidem a

chybí u nich vůle, její aktivní i pasivní volba, tohle může vést k demotivaci plnit krátkodobé i dlouhodobé cíle, které si sociální pracovníce a klientka dojednali v individuálním plánu. Jejich snadná ovlivnitelnost může způsobit to, že odsouhlasí vše, co jim sociální pracovníce poradí nebo nabídne jako možnost řešení, i když to třeba takhle nechťejí. Tím, že cíl navrhne sociální pracovník, bere klientce možnost vyjádřit osobní představy jejími slovy. Mají tendenci využívat lhaní jako prostředek k získání něčeho, co chtějí, například klientka azylového domu slíbí, že se bude snažit o naplnění cílů z individuálního plánu vedoucí ke zlepšení její situace, pravda je taková, že chtějí na přechodnou dobu někde pobývat a nejde jim tolik o vyřešení jejich problému. Klientky vědí, že mají možnost se vrátit zpět ke svému běžnému životu a zpět do společnosti, ale často kvůli svému onemocnění této možnosti nevyužijí a opět se po ukončení pobytu v azylovém domě ocitají na ulici. Možnou překážkou při tvorbě individuálních plánů je **formulace cílů**, jejichž naplnění by mělo vést ke zlepšení nepříznivé sociální situace klientky. V případě, že je klientka méně aktivní a méně motivovaná, bude se spíše spoléhat na vůdčí osobnost sociálního pracovníka, což může při formulování cílů vést k tomu, že klientka přijme vše, co jí nabídne sociální pracovníce jako možné řešení její situace, i když za normálních okolností by si to sama nevybrala (Baláž, 2014). Podle Sobka (2009, s. 8) je osobní cíl klientky základním kamenem celého individuálního plánování a má také vliv na to, jak bude klientka s poskytováním sociální služby spokojená. Vychází totiž z jejich potřeb a přání a je zároveň v souladu s cílem poskytované sociální služby. V rámci stanovování osobních cílů klientek se mohou objevit určité problémové situace. Jedním z takových případů je, že je **klientka nemá svůj osobní cíl** a má pocit, že nic nepotřebuje, že její sociální situace není zase až tak špatná, sociální pracovníce zařízení ji pomáhá uvědomit si závažnost situace a společnými silami se snaží stanovit reálné a splnitelné cíle. Další překážka nastává v případě, kdy **uživatelka zařízení odmítá aktivizaci**, jedná se však o svobodné rozhodnutí klientky a nemůže být sociální pracovníci nuceně zapojována do aktivizačních činností. Při individuálním plánování se můžeme setkat i s **nereálně stanovenými cíli**, příkladem takového nereálného cíle je například návrat do domu, o který uživatelka vlivem své nepříznivé sociální situace přišla. „*Cíl vždy musí být reálný a realizovatelný. Proto tento cíl poskytovatel nepřijme jako cíl společné spolupráce a bude s uživatelkou vyjednávat jiný, reálnější cíl*“ (Sobek, 2009, s.9). Setkat se můžeme i s příliš obecně stanovenými cíli, u uživatelky azylového domu se může jednat například o nalezení vlastního bydlení (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 40-48).

Překážkou při tvorbě individuálních plánů je **přepřacovanost sociálních pracovníků**, kteří následně vlivem velkého množství práce a minima času na jednotlivé klientky vytvářejí neúplné individuální plány, nebo individuální plány vypracovávají až ve večerních hodinách, kdy mají větší množství volného času, to může vést k tomu, že klientky v rámci poskytování služby nedostávají to, co potřebují k naplnění svých potřeb a přání, současně nejsou individuální plány aktualizovány a obsahují již naplněné cíle a stará data. Každá klientka azylového domu má své individuální potřeby, schopnosti a cíle, z toho důvodu by se pro každou klientku měl vypracovávat individuální plán, jak už název vypovídá individuálně, můžeme se setkat ale i s případy, kdy všechny klientky mají **stejný individuální plán** a jsou jim poskytovány sociální služby ve stejném měřítku. Sociální pracovnice také vypracovávání individuálních plánů vnímají jen jako povinnost, která vychází ze zákona o sociálních službách, ale ve skutečnosti v něm nespátřují úplný smysl a jejich vyplňování je ne baví a jedná se podle nich o zbytečně dlouhý proces. Každé zařízení by mělo mít vypracovaná vnitřní pravidla, kterým se mají sociální pracovníci řídit při tvorbě individuálních plánů a poskytování služby, stává se ale, že pravidla vytvářejí lidé z vedení, bez přímé účasti sociálních pracovníků, ti pak nejsou s pravidly seznámeny a pravidla mají spíše formální charakter. V rámci individuálního plánování hrají velkou roli klíčoví pracovníci, což jsou sociální pracovníci, kteří se věnují konkrétní klientce individuálně, časté ale bývá, že klíčoví pracovníci nejsou vůbec stanoveni, nebo jsou stanoveni jen formálně, většinou klientky ani nevědí, kdo je jejich klíčovým pracovníkem (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 40-48).

3.2.4 Překážky při předávání informací týkajících se poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky

Informace o klientkách a poskytování služby jsou společné všem sociálním pracovníkům v zařízení v rámci počítačového programu. Každý sociální pracovník daného zařízení do něj může libovolně nahlédnout. Překážkou a zároveň porušením práv klientky se stává **nesplnění výslovného přání klientky**, aby informace, které sdělí sociálnímu pracovníkovi v rámci rozhovoru nesdělil nikomu jinému a on to i přes její požadavek udělá. **Porušení mlčenlivosti sociálních pracovníků**, která je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je závažné porušení práv klientky. Všechny informace, které se sociální pracovníci v azylovém domě dozví, nesmí být vynášeny mimo zařízení, a to i po skončení pracovního stavu. V případě, že si sociální pracovníci zařízení předávají informace ústní formou může dojít k **nepochopení sdělených informací**, které může být způsobeno například přeslechnutím. Může se v některých případech stát, že sociální pracovníci nezaznamenají

spoustu podstatných informací o situaci uživatelů, nebo je zaznamenávají do evidencí, kam nepatří a jejich dohledání je pak složité, včetně přiřazení konkrétních informací ke konkrétním klientům (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 49-54).

3.2.5 Překážky při vedení dokumentace

Překážkou při vedení dokumentace může být v případě elektronické formy dokumentace **nefungující počítačový systém**, do kterého se zadávají všechny důležité informace o klientce a o průběhu poskytování služby. Současně je těžké najít vyhovující formu databáze, která bude vyhovovat všem a splní všechny požadavky a specifika konkrétního zařízení. **Přepřacovanost sociálních pracovníků** má v tomto případě velký vliv na vedení dokumentace, při nedostatku času nestíhají sociální pracovníci zařízení psát jednotlivé záznamy, což může vést k tomu, že výsledná dokumentace nebude tak kvalitní, jako by tomu bylo za normálních podmínek. V rámci dokumentace rozlišujeme mezi dvěma základními druhy dat, se kterými se pojí dva odlišné účely dokumentace, které se dostávají do vzájemného rozporu. První jsou tzv. měkká data, která slouží jako pomůcka pracovníka a poté tzv. tvrdá data, která slouží jako doklad o práci sociálního pracovníka. Podle Laana (1998) se tento rozpor dá vyřešit tím, že se měkká i tvrdá data zpracovávají s rozmyslem a odděleně. Klientka by neměla mít omezený přístup ke své dokumentaci a měla by mít možnost se k ní vyjádřit a zasahovat do ní. „*Navíc z mravního hlediska pracovník nesmí dělat nic, aniž by o tom klient, jehož se to týká, neměl vědět*“ (Úlehla, 1996, s. 113). Překážkou a zároveň porušením práv klientky je **zveřejnění a neúplná ochrana jejích osobních údajů**. Může se stát, že zařízení neví, jakým způsobem se mají data a informace o nich shromažďovat a k čemu přesně tyto údaje mají sloužit. Často se údaje o klientkách nachází na různých místech a nemají k nim přístup všichni sociální pracovníci zařízení. V rámci osobních spisů klientek můžeme nalézt spoustu dokumentů, které tam nepatří, nebo jsou už staré. Velkou překážkou je, že občas **sociální pracovníci zařízení nemají v některých případech přístup k osobním údajům klientek**, protože by jinak došlo k narušení bezpečnostních a provozních opatření. Klientky musí být upozorněny na jejich právo nahlédnout do dokumentace, kterou o nich zařízení zpracovává a zařízení musí mít jejich písemný souhlas, bez kterého nemůže zpracovávat jejich osobní údaje (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 54-55).

V některých ojedinělých případech se může stát, že klientka daného zařízení bude po sociální pracovníci požadovat, aby si k sobě vzala její lékařské zprávy, i když to její kompetence neumožňují. Sociální pracovníci ze své pozice nesmí do lékařské dokumentace

klientky nahlédnout, ani ji mít u sebe. Informace o zdravotním stavu klientek má u sebe zdravotní úsek zařízení.

4 Shrnutí teoretické části

Práce se zaměřuje na překážky v sociální práci se ženami bez domova v azylových domech. V rámci své teoretické části jsem se snažila uvést teoretická východiska, která budu dále rozvíjet ve svém výzkumném šetření. Tato konkrétní práce měla za úkol zmapovat, k jakým konkrétním překážkám dochází ve všech fázích sociální práce se ženami bez domova v azylových domech. V jednotlivých kapitolách teoretické části se věnuji definici bezdomovectví, zabývám se tím, kdo je vlastně žena bez domova a jak jsou nejčastěji osoby ženského pohlaví bez přístřeší označovány, zmiňuji také typologii bezdomovectví od manželů Hradeckých (2008), kteří označují ženské bezdomovectví především za skryté, což má vliv na sociální služby a sociální práci, které ženy bez domova nechtějí v takové míře využívat. Dále popisují sociální službu azylového domu a její definici podle Zákona o sociálních službách z.č. 108/2006 Sb., protože se jedná o klíčový pojem práce a také se věnuji tomu, jak sociální práce v azylových domech probíhá. Nejdůležitější kapitolou, která poskytuje teoretická východiska, která budou oporou pro výzkumné šetření, je kapitola věnující se překážkám v různých fázích sociální práce se ženami bez domova v azylových domech, kapitola má čtenáři ukázat, že sociální práce není vždy jednoduchá a změnit možný negativní názor na celou sociální práci, a především na ženy bez domova. Z těchto jednotlivých kapitol vyvstaly určité otázky: Jaké překážky se objevují při jednání se zájemkyněmi v azylových domech? Jaké jsou překážky při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby? S jakými překážkami se můžeme setkat při tvorbě individuálních plánů? Jaké jsou možné překážky, které vedou k (ne)naplnění krátkodobých a dlouhodobých cílů z individuálních plánů? a Jaké jsou překážky vedení dokumentace o poskytování sociální služby? Na tyto otázky se budu snažit nalézt odpověď v rámci výzkumného šetření.

5 Praktická část

V následujících kapitolách se budu věnovat výzkumu své práce. Nedříve formuluji hlavní cíl včetně dílčích cílů. Dílčí cíle jsem prostřednictvím transformační tabulky rozdělila na tazatelské otázky. Dále uvedu, proč jsem si vybrala danou výzkumnou strategii, popíšu vybraný výzkumný vzorek, uvedu, jak probíhal sběr dat v azylovém domě a jakým způsobem jsem následně zjištěná data zpracovávala a možná rizika zvolené výzkumné strategie.

5.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit, jaké jsou možné překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech.

Hlavní cíl práce jsem si rozdělila ještě do několika dílčích cílů.

Dílčí cíle práce:

DVC 1: Jaké překážky se mohou vyskytnout při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) o službu v azylových domech?

DVC 2: S jakými překážkami se mohou setkat sociální pracovníci v azylových domech při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?

DVC 3: Jaké překážky se mohou vyskytnout při tvorbě individuálních plánů průběhu sociální služby v azylových domech?

DVC 3.1: Jaké mohou být překážky na straně sociálních pracovníků azylového domu při plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů z individuálních plánů?

DVC 3.2: Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací týkajících se průběhu poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky azylových domů?

DVC 3.3: Jaké překážky se mohou objevit při hodnocení naplnění cílů z individuálních plánů mezi klientkou azylového domu a sociální pracovníci?

DVC 4: S jakými překážkami se můžeme setkat při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?

5.2 Odůvodnění zvolené výzkumné strategie

Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, pomocí které mohu komplexně uchopit zkoumané téma a také mohu jít více do hloubky problematiky překážek sociální práce se ženami bez domova. Vzhledem k malému počtu sociálních pracovníků v zařízení, kde chci výzkum provádět se volba kvalitativní výzkumné strategie formou rozhovorů volila jako nejlepší. „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (Hendl, 2005, s. 50).

Jak dále uvádí Disman (2011, s. 287) kvalitativní výzkumná strategie využívá tzv. induktivní logiky, to znamená, že kvalitativní výzkumné šetření je zahájeno observací neboli pozorováním a následným získáváním dat. Hlavním úkolem kvalitativního výzkumného šetření je pochopení lidí, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Výzkumník na začátku stanoví základní tazatelské otázky, v rámci kvalitativního výzkumného šetření je může různě měnit a předělávat, z tohoto důvodu je kvalitativní výzkumné šetření považováno za pružné. Vytváří ale nejen tazatelské otázky, ale i teorie a formuluje hypotézy. Vyhledává všechny dostupné informace a pracuje v přirozeném prostředí zkoumaných lidí, analýza získaných dat postupuje a trvá v delším časovém intervalu. „*Analýza dat a jejich sběr probíhají současně, výzkumník sbírá data, provede jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje a znovu začne se sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává*“ (Hendl, 2005, s. 50). Závěrečná zpráva z výzkumného šetření se skládá z přesného popsání zkoumaného místa, doslovných citací přepsaných rozhovorů a poznámek, která výzkumník zjišťoval během svého výzkumného šetření. V některých případech výzkumník prodiskutovává své výstupy a závěry s jednotlivými účastníky výzkumu.

Pro sběr dat jsem zvolila formu polostrukturovaného rozhovoru, který můžeme označit také jako částečně řízený rozhovor, rozhovor pomocí návodu nebo semistructured interview. Vybrala jsem si ho z toho důvodů, že vidím výhodu v možnosti podrobněji se doptávat na otázky, pro lepší pochopení výpovědi dotazovaného. Výhoda je také v tom, že získám všechny potřebné odpovědi na své otázky, nemělo by se stát, že se setkám se spoustou nezodpovězených otázek. Sama si můžu určit pořadí, v jakém budu jednotlivé otázky dotazovaným pokládat. Polostrukturovaný rozhovor se nachází přímo uprostřed mezi dvěma krajnostmi, a to strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem. Máme předem dané téma rozhovoru i sadu

tazatelských otázek, pořadí těchto otázek můžeme v rámci polostrukturovaného rozhovoru měnit, v případě, že dotazovaný při rozhovoru nějakým otázkám nerozumí, můžeme tyto otázky vynechat či je případně dotazovanému pro lepší pochopení dovysvětlit.

Hendl (2005, s. 174) ve svém díle uvádí, že návod k rozhovoru je seznam témat a otázek, které je potřeba v rámci polostrukturovaného rozhovoru zmínit a probrat. Díky tomuto návodu pro rozhovor je zajištěno, že se v rámci rozhovoru s dotazovaným obsáhnou všechna pro něj důležitá a podstatná témata, umožňuje také úplně maximálně využít čas vyhrazený pro rozhovor.

Ke svému výzkumu jsem si vybrala konkrétní azylový dům v Hradci Králové.

5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č.1: Transformační tabulka

Dílčí cíle jsem prostřednictvím transformační tabulky rozdělila na tazatelské otázky.

Dílčí výzkumný cíl	Indikátory	Sada tazatelských otázek
Jaké překážky se mohou vyskytnout při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) v azylových domech?	Jednání se zájemcem o službu Podmínky pro poskytnutí sociální služby azylového domu Překážky vedoucí k neposkytnutí sociální služby azylového domu ¹	TO1: S jakými překážkami se setkáváte při jednání se zájemkyněmi o službu? TO2: Jaké jsou podmínky poskytnutí sociální služby azylového domu? TO3: Jaké mohou být překážky, které vedou k neposkytnutí sociální služby azylového domu?
S jakými překážkami se mohou setkat sociální pracovníci v azylových domech při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?	Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby	TO4: Jaké překážky se mohou objevit při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech? (např.: nepochopení smluvních podmínek, nezpůsobilost zájemkyně k právním úkonům, chybějící náležitosti smlouvy).

¹ Překážky, které mohou zabránit poskytnutí sociální služby azylového domu jsou například obsazená kapacita azylového domu, nepříznivý zdravotní stav zájemce, nebo případ, kdy zájemce žádá o službu, kterou v azylovém domě nenabízí.

<p>Jaké překážky se mohou vyskytnout při tvorbě individuálních plánů průběhu sociální služby v azylových domech?</p>	<p>Individuální plánování a tvorba individuálních plánů</p>	<p>TO5: Jaké překážky se mohou objevit při tvorbě individuálních plánů? (např. zdravotní stav klientky).</p>
<p>Jaké mohou být překážky na straně sociálních pracovníků a klientek azylového domu při plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů z individuálních plánů?</p>	<p>Plnění krátkodobých cílů stanovených v individuálním plánu</p> <p>Plnění dlouhodobých cílů stanovených v individuálním plánu</p> <p>Vliv prostředí sociálních pracovníků na plnění cílů z individuálního plánu</p> <p>Spolupráce klientek azylového domu s pracovníky azylového domu</p>	<p>TO6: Jaké překážky mohou vést k nesplnění krátkodobých cílů určených v individuálním plánu?</p> <p>TO7: Jaké překážky mohou vést k nesplnění dlouhodobých cílů určených v individuálním plánu?</p> <p>TO8: Jaké jsou slabé stránky na straně prostředí sociálních pracovníků při plnění cílů z individuálních plánů?</p> <p>TO9: Jaké překážky se mohou objevit při spolupráci s klientkami na plnění cílů z individuálního plánu?</p>
<p>Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací týkajících se průběhu poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky azylových domů?</p>	<p>Předávání informací mezi sociálními pracovníky azylového domu o průběhu poskytování sociální služby</p>	<p>TO10: Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací mezi sociálními pracovníky azylového domu o průběhu poskytování sociální služby?</p>

<p>Jaké překážky se mohou objevit při hodnocení naplnění cílů z individuálních plánů mezi klientkou azylového domu a sociální pracovnící?</p>	<p>Hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů</p> <p>Překážky vedoucí k neúspěšnému hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů</p>	<p>TO11: Jakým způsobem hodnotíte (ne)naplnění cílů z individuálních plánů?</p> <p>TO12: Jaké překážky se mohou při hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů objevit?</p>
<p>S jakými překážkami se mohou můžeme setkat při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?</p>	<p>Vedení dokumentace o poskytované sociální službě</p>	<p>TO13: S jakými překážkami se setkáváte při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?</p>

5.4 Popis výzkumného vzorku

Výzkumným vzorkem této práce jsou pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníce, které přímo pracují s osobami bez domova v Domě Matky Terezy v Hradci Králové. Jak pracovníci v sociálních službách, tak přímo sociální pracovníce se při své práci setkávají se stejnými klientkami, takže si myslím, že dobře znají jejich problematiku a mohou mi v rámci rozhovoru předat důležité informace týkající se překážek výkonu sociální práce se ženami bez domova v jejich zařízení. V tomto konkrétním zařízení pro matky s dětmi v Hradci Králové jsou v současné době pouze čtyři sociální pracovníci a jedna pracovníce v sociálních službách. Informanti pro bakalářskou práci byli vybráni záměrným výběrem, podmínkou výběru byla zkušenost sociálních pracovníků a pracovníce v sociálních službách se sociální prací se ženami bez domova. Informanty, kteří se účastnili výzkumu jsem uvedla v následující tabulce.

Tabulka č. 2: Základní údaje o informantech:

<i>Informant</i>	<i>Pohlaví</i>	<i>Pracovní pozice</i>	<i>Délka praxe práce se ženami bez domova</i>
Informant č. 1	Žena	Sociální pracovníce	3 roky
Informant č. 2	Žena	Sociální pracovníce	1 rok
Informant č. 3	Žena	Sociální pracovníce	5 let
Informant č. 4	Muž	Sociální pracovník	2,5 roku
Informant č. 5	Žena	Pracovnice v sociálních službách	1 měsíc

5.5 Průběh sběru dat

Sběr dat jsem prováděla v březnu roku 2021 s pracovníky v sociálních službách a se sociálními pracovníci Domova Matky Terezy v Hradci Králové. Nejdříve jsem kontaktovala vedoucí azylového domu pro matky s dětmi paní Zdeňku Koutníkovou ohledně možnosti vést rozhovory se sociálními pracovníky a pracovníci v sociálních službách v jejím zařízení pro účely bakalářské práce. Vedoucí zařízení mi předala kontakt na sociální pracovníky, se kterými jsem se domluvila, jak bude rozhovor probíhat. Všechny informanty jsem seznámila s informacemi, že vše, co se od nich v rámci rozhovoru dozvím, využiji jen pro účely bakalářské práce a že vše bude anonymní, bez uvedení jejich pravých jmen. Když je rozhovor veden anonymně, mají respondenti větší pocit bezpečí a nebojí se pravdivě sdělit své názory. Seznámila jsem je také s cílem bakalářské práce a výzkumu. V současné nepříznivé situaci způsobené onemocněním covid-19 jsme se domluvili, že rozhovor bude probíhat online formou přes platformu Skype, se souhlasem všech respondentů jsem rozhovor nahrávala na diktafon. Byla to pro mě jednodušší a rychlejší forma, než když bych rozhovor přepisovala přímo v reálném čase a rozhovor tak nebyl přerušován zapisováním zjištěných informací.

Protože jsem si zvolila formu polostrukturovaného rozhovoru neboli rozhovoru s návodem, připravila jsem si dopředu seznam tazatelských otázek, tazatelské otázky jsem respondentům podávala ve stejném pořadí, v jakém jsou uvedené v transformační tabulce výše. Před zahájením rozhovoru jsem od respondentů také zjišťovala, jak dlouho se už věnují sociální práci se ženami bez domova v daném zařízení. Pro přesnější zjišťování informací jsem během rozhovorů pokládané otázky podle potřeby upřesňovala, aby pro respondenty bylo jasné, co přesně od nich chci sdělit. Během rozhovoru jsem se snažila o navození klidné a příjemné

atmosféry, z toho důvodu jsem se snažila jednotlivé otázky pokládat co nejupřímněji a snažila jsem se, aby se respondenti rozpovídali. Rozhovor probíhal s každým respondentem zvlášť a časová dotace jednoho rozhovoru byla přibližně 60 minut. Do přílohy práce jsem uvedla přepis jednoho rozhovoru.

5.6 Zpracování údajů

V předchozí kapitole jsem uvedla, že informace zjišťované během rozhovoru jsem nahrávala na diktafon. Pro lepší práci se zjištěnými daty jsem si nahrané rozhovory doslovně přepsala do textové formy. Každou tazatelskou otázku jsem zanalyzovala za pomoci kódování a doplnila je citací jednotlivých odpovědí tazatelů.

5.7 Rizika výzkumu

Negativní pohled na kvalitativní výzkumnou strategii přináší metodologové Glaser a Corbin, podle kterých se jedná o výzkum, kterého se nedosahuje prostřednictvím statistických metod. Podle Hendla (2008, s. 47) „někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě. Kvalitativní výzkum postupně získal v sociálních vědách rovnocenné postavení s ostatními formami výzkumu.“

Hlavní riziko kvalitativního výzkumu vidíme v možné zaujatosti jen na jedno konkrétní zařízení sociální práce pracující se ženami bez domova. Výsledky výzkumu se pak mohou odlišovat s vnímáním stejné problematiky v různých zařízeních pracujících se stejnými klienty. Možným rizikem výzkumu mohou být nepravdivé odpovědi respondentů na tazatelovy otázky, nebo i přes dovysvětlení významu otázek, nemusí respondent otázku správně pochopit a z tohoto důvodu na ní může nezáměrně odpovědět špatně. Vliv na průběh rozhovoru může mít i pracovní a časové vytížení sociálních pracovníků v současné covidové situaci nebo jejich snaha ukázat se před tazatelem v lepším světle, čímž mohou být odpovědi na otázky zkreslené. Podle Miovského (2006, s. 158) je třeba dávat pozor na možné nesourodé informace, které mohou respondenti v rámci polostrukturovaného rozhovoru poskytovat.

6 Analýza a interpretace zjištěných dat

V následující kapitole se budu věnovat analýze a interpretaci dat zjištěných v rámci výzkumu. Jedna podkapitola je věnována jedné dílčí výzkumné otázce, která je následně doplněna citací odpovědí od jednotlivých respondentů.

6.1 DVC č. 1: Jaké překážky se mohou vyskytnout při jednání se zájemkyněmi (ženami bez domova) v azylových domech?

První dílčí cíl je rozdělen do tří tazatelských otázek. Výsledky jsem interpretovala a doplnila přímými citacemi respondentů.

TO1: S jakými překážkami se setkáváte při jednání se zájemkyněmi o službu?

Cílem této tazatelské otázky je zjistit, jestli se při jednání se zájemkyněmi o službu v azylových domech objevují nějaké překážky a případně jaké.

Mezi identifikované překážky patří nejasná očekávání zájemkyň o službu, role návštěvníka, nesouhlas s písemným záznamem a neplatný průkaz totožnosti.

Při jednání se zájemkyněmi o službu byla informantkami vnímána jako jedna z bariér **nejasná očekávání** takové zájemkyně. Nejasná očekávání se mohou projevovat buď nižší informovaností či neinformovaností o službě, nebo komplikovaným hledáním zakázky, jak ukazuje výrok I1: *„Občas se stane, že k nám přijde žena, které někdo naše zařízení třeba doporučil, ale ona vlastně neví, co od našeho zařízení může nebo naopak nemůže očekávat, co jsme ji schopni poskytnout a co naopak nejde. Sdělit jim informace o našem zařízení, jak to u nás funguje, jaká jsou vnitřní pravidla, která musí dodržovat, aby u nás mohla zůstat je samozřejmě naše práce, ale pro mě osobně je pak jednodušší, když zájemkyně ví, co očekává a čeho chce v našem zařízení dosáhnout“.*

Druhou komplikací při jednání se zájemkyněmi může být, že potenciální klientku poslala do služby jiná osoba. Takovou situaci označuje Berg (2001) jako **roli návštěvníka**. Ta se stává problematická z důvodu absence zakázky, nižší motivace a neochoty ke spolupráci, jak uvádí I3: *„Může se stát, že když případná klientka neprojevila zájem o využití našich služeb ze své vlastní vůle, ale že ji do našeho zařízení doprovodila třeba nějaká její blízká osoba, že to daná žena vnímá jako zradu ze strany té blízké osoby. V tomto případě se může stát, že případná klientka s námi odmítá komunikovat, není motivována k řešení své nepříznivé životní situace, nechce nám sdělit žádné informace, které by nám mohli napomoci například k jejímu odkázání*

na další pomocné služby. “ Sociální pracovnice takovou osobu a priori neodmítají, ale jednají s ní způsobem, který ji má motivovat ke spolupráci. Zároveň ale respektují odmítnutí služby: „Já jako sociální pracovnice se jí snažím vysvětlit, že to všichni myslíme především pro její dobro a není v našem zájmu ji v žádném případě nějakým způsobem uškodit. Vzhledem k tomu, že pobyt v našem zařízení je zcela dobrovolný, nenutíme nikoho, aby naše služby využil. Případnou klientku uvědomíme o tom, že naše služby může kdykoliv využít v případě, že by se dobrovolně rozhodla svoji nepříznivou situaci řešit. V tomhle vidím možnou překážku“.

Další překážkou jednání se zájemkyněmi je uveden **nesouhlas zájemkyně** se sepsáním záznamu o tom, jak jednání probíhalo. Klientka může mít pocit, že když k sepsání tohoto záznamu svolí, že se dostane do rukou nesprávných lidí, jak uvádí I5: *„Už to pár let bude, ale setkala jsem se s tím, že zájemkyně nesouhlasila se sepsáním záznamu o tom, jak naše jednání probíhalo, měla pocit, že když průběh jednání sepíšeme, že se to dostane do nepovolených rukou. Ujistila jsem jí, že informace, které mi sdělila zůstanou jen mezi námi.“*

Neplatný průkaz totožnosti je další bariéra, se kterou se sociální pracovníci setkávají při jednání se zájemkyněmi o službu. Platný průkaz totožnosti je totiž nezbytný pro přijetí zájemkyně do azylového domu. *„Pro nástup k nám do azylového domu je potřeba mít platný průkaz totožnosti, kterým se může daná zájemkyně prokázat, může se stát, že některé zájemkyně mají prošlou dobu platnosti průkazu totožnosti, to mě napadá jako možná drobná překážka, ale není to nic, co by se nedalo vyřešit“ (I4).*

Shrnutí TO1

Všichni respondenti se shodly na tom, že při jednání se zájemkyněmi o službu se mohou objevit překážky. Před zahájením jednání se zájemkyní o službu v azylovém domě je potřeba sepsat žádost o přijetí a donést aktuální lékařský posudek o zdravotním stavu zájemkyně, vzhledem k tomu, že ženy bez domova mají často nedůvěru v lékařské instituce a lékaře, je nezajištění tohoto posudku překážka, která zbytečně prodlužuje dobu zahájení jednání. Možnou překážkou, na které se respondenti shodnou, je případná neochota zájemkyně spolupracovat se sociální pracovníci v průběhu jednání, v případě, že žena bez domova neprojevila zájem o služby azylového domu ze své vlastní vůle.

TO2: Jaké jsou podmínky poskytnutí sociální služby azylového domu?

Cílem této tazatelské otázky je zjistit, podle jakých kritérií sociální pracovnice hodnotí, zda dané potenciální zájemkyni danou službu poskytnou.

Sociální služba azylového domu je poskytnuta jen těm klientkám, které **splní podmínky** daného zařízení, jak uvádějí všechny dotazované informantky. *„Když zájemkyně splňuje stanovené podmínky pro přijetí a máme v našem zařízení volné kapacity, tak není žádný problém v tom službu poskytnout.“* (I1) Každý azylový dům má přesně stanovený **seznam podmínek**, které musí zájemkyně v případě zájmu splnit, aby jí služba azylového domu mohla být poskytnuta, jak uvádí informantka číslo 3: *„Do našeho zařízení přijímáme ženy, které splní podmínky pro přijetí, to znamená, že musí být zletilé, prožívat nějakou nepříznivou životní situaci, kterou už nezvládají řešit vlastními silami, sociální situaci zjišťujeme a vyhodnocuje u každé zájemkyně individuálně a v rámci sociálního šetření a mít adresu trvalého bydliště nejlépe na území Hradce Králové, ale přijímáme i ženy z celého Královéhradeckého kraje. Občas přijmeme nějakou klientku i z jiného kraje, ale většinou je odkazujeme na azylové domy v blízkosti jejich bydliště, je to pak jednodušší, ale taky záleží na obsazenosti našeho zařízení. Žádosti o přijetí vyhodnocujeme pomocí bodů, které máme předem stanovené.“*

Shrnutí TO2

Všichni dotazovaní respondenti se shodnou na tom, že v případě, že zájemkyně o službu splní všechny podmínky daného zařízení a v případě nízké obsazenosti kapacity, se nevyskytne žádný problém, který by bránil jejímu přijetí. Jedna z informantek uvedla přesné podmínky, které musí zájemkyně pro přijetí do daného azylového domu splnit.

TO3: Jaké mohou být překážky, které vedou k neposkytnutí sociální služby azylového domu?

Cílem tazatelské otázky číslo 3 je zjistit, jaké překážky mohou zabránit poskytnutí sociální služby potencionálním klientkám azylového domu.

Azylový dům v Hradci Králové má také **stanovena kritéria** a v případě jejich nesplnění jí není sociální služba azylového domu poskytnuta. *„Službu neposkytujeme zájemkyním, které žádají o službu, kterou v našem zařízení neposkytujeme nebo ji nejsme schopni poskytnout, v případě obsazené kapacity našeho zařízení, pokud zdravotní stav zájemkyně vylučuje poskytnutí naší služby anebo je potřeba využití péče ve zdravotnickém*

zařízení a taky v případě že zájemkyně trpí nějakým druhem infekčního onemocnění nebo duševního onemocnění“ (I2).

Shrnutí TO3

Služba azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové není poskytována ženám bez domova, které nespĺňujú zadaná kritéria. Jedním z kritérií, které respondentka uvedla je například nepříznivý zdravotní stav zájemkyně či nějaký druh infekčního onemocnění.

6.2 DVC č. 2: S jakými překážkami se mohou setkat sociální pracovníci v azylových domech při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?

Dílčí výzkumný cíl č. 2 byl zjišťován v rámci jedné výzkumné otázky, doplněny jsou citace z rozhovorů.

TO4: Jaké překážky se mohou objevit při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech?

Cílem tazatelské otázky je zjistit, jestli se při uzavírání smlouvy o poskytování služby azylového domu mohou vyskytnout nějaké překážky a pokud ano, tak o jaké překážky se jedná.

Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v azylových domech se většina dotazovaných respondentů (3 z 5) neseťkává s **žádnými výraznými překážkami**. „*Když uzavírám smlouvu o poskytování služby, tak já osobně jsem se ještě s žádnými překážkami neseťkala, takže Vám nemůžu v tomhle ohledu nic nabídnout*“ (I3).

Jednou z překážek uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je **nezpůsobilost zájemkyně k právním úkonům**, která se projevuje tím, že není schopna tuto smlouvu podepsat sama za sebe a sociální pracovník jí musí zajistit poručníka, jak vypověděla I1: „*Při uzavírání smlouvy se ve většině případech žádné překážky neobjevují, nebo aspoň jsem se s nimi tak často neseťkala. Jednou za x let se stane, že k nám do azyláku přijde žena bez domova, která ale není způsobilá k právním úkonům, v tom případě vlastně tu smlouva sama za vlastní osobu podepsat nemůže, nemusí rozumět tomu, co v té smlouvě je napsáno. Ale není to tak častý. To vnímám jako možnou komplikaci, ale dá se to lehce vyřešit tím, že já jako sociální pracovník se domluvíím třeba s rodinnými příslušníky té ženy bez domova, na tom, že kontaktuju a podám žádost na soud a oni jí vlastně udělí opatrovníka. To stejné se děje i v případě, že žena bez domova má nějakou doševní poruchu či onemocnění, tak správně by tu smlouvu taky podepsat*

sama neměla, většinou to pak podepisuje ten, komu žena bez domova udělila svoji plnou moc, dost často to bývají rodinní příslušníci, děti anebo vnoučata.“

Další zjištěnou bariérou, která se objevuje při uzavírání smlouvy jsou **chybějící náležitosti** smlouvy. Všechny potřebné náležitosti, které musí uzavřená smlouva o poskytování sociální služby obsahovat jsou uvedeny ve standardech poskytování sociálních služeb. „*Ano, smlouva o poskytování služby musí vlastně obsahovat všechny náležitosti, to znamená, že tam nemůže něco chybět a ani tam nemůže být něco navíc, je to ve standardech. To musíme dodržet, jinak je ta smlouva neplatná“ (I5).*

Shrnutí TO4

Podle většiny respondentů se při uzavírání smlouvy o poskytování služby nevyskytují žádné překážky. Jedna z respondentek uvedla jako možnou překážku nezpůsobilost zájemkyně k právním úkonům a také vliv duševních poruch a onemocnění na uzavírání smlouvy. Zároveň musí smlouva obsahovat všechny náležitosti, které jsou uvedené ve standardech kvality poskytovaných služeb.

6.3 DVC 3: Jaké překážky se mohou vyskytnout při tvorbě individuálních plánů průběhu sociální služby v azylových domech?

Dílčí výzkumný cíl č. 3 jsem zjišťovala pomocí jedné tazatelské otázky, opět jsou doplněny citace ze zanalyzovaných rozhovorů.

TO5: Jaké překážky se mohou objevit při tvorbě individuálních plánů?

Cílem tazatelské otázky je zjistit, s jakými překážkami se sociální pracovníci setkávají při tvorbě individuálních plánů.

Při tvorbě individuálních plánů byla informantkami vnímána jako jedna z bariér **neochota ke spolupráci** ze strany klientky azylového domu. Nespolupráce se nejčastěji projevuje tím, že klientka nechce vůbec řešit svou nepříznivou situaci, spolupráce klientky a sociální pracovnice je jedna ze základních podmínek poskytování sociální služby, jak uvedl informant č. 3: „*Překážkou je, že klientka prostě nechce, nechce řešit tu svoji situaci. A pak bych řekla, že se s ní nemám o čem bavit, protože podmínkou poskytování sociální služby je, že bude spolupracovat na řešení nepříznivé sociální situace a na naplňování individuálního plánu. Takže pokud by nechtěla ani individuální plán sepsat, tak vůbec se v podstatě sociální služba neposkytne nebo se následně ukončí.“* Klientky v ojedinělých případech využívají azylové domy jen jako místo, kde mohou po nějakou dobu přebývat a je mi jedno, jestli se jejich

nepříznivá sociální situace vyřeší či nikoliv. „Dost často se stává, že klienta to řešit nechce a že ten pobyt v azyláku využívá hlavně k tomu, aby měla na nějakou dobu, kde být, ale vlastně tu svoji situaci řešit nechce, pak to nemá smysl a ani ji vlastně nemůžeme do ničeho nutit, všechno je to na ní a vše musí dělat ze své svobodné vůle“ (I5).

Další uvedenou bariérou při tvorbě individuálních plánů je **neréálné nastavení cílů**. Osobní cíle klientky by v individuálním plánu měly být stanoveny reálně a především splnitelně. V opačném případě většinou dochází k jejich nesplnění. „A jinak v průběhu, samozřejmě, můžou nastat různé překážky, že se nastaví nějaké cíle a zjistí se, že nebudeme schopni je společnými silami splnit. Jinak mě k individuálním plánům už žádné takové překážky nenapadají“ (I4).

Shrnutí TO5

Respondenti se jednohlasně shodli na tom, že hlavní překážkou při tvorbě individuálních plánů je neochota ze strany klientek spolupracovat na řešení jejich nepříznivé sociální situace. V případě, že ženy bez domova nechtějí se sociálními pracovníky azylového domu spolupracovat, což je nezbytná podmínka poskytování služby, může být služba následně ukončena.

Dílčí výzkumný cíl číslo tři byl dále ještě rozdělen do tří dílčích cílů nižší úrovně.

6.4 DVC 3.1: Jaké mohou být překážky na straně sociálních pracovníků azylového domu při plnění dlouhodobých a krátkodobých cílů z individuálních plánů?

TO6: Jaké překážky mohou vést k nesplnění krátkodobých cílů určených v individuálním plánu?

Cílem tazatelské otázky číslo 6 bylo zjistit, jaké jsou překážky, které vedou k nenaplnění krátkodobých cílů z individuálního plánu.

Dotazované respondentky uvedly jako největší překážku v plnění cílů (krátkodobých i dlouhodobých) současnou situaci způsobenou onemocněním **covid19**, která vše komplikuje. Vliv má například na hledání zaměstnání a případného následného ubytování. „Tak v dnešní době nám spousta cílů, tedy jejich naplnění, abych byla přesnější, nám přerušil covid. Kdy jsme měli něco nastaveného a zejména ze začátku toho roku, kdy zas vlastně tato situace ještě nebyla, tak tam bylo nastaveno spousta cílů, zejména třeba v hledání práce, protože dneska, nebo v této době to bylo zejména hodně omezené, ten volný pohyb osob, takže nemohli klientky, které

hledaly práci, někam jezdit, aby si zjišťovaly teda informace a taky nemohly jezdit na pohovory a Úřad práce, to jsme museli všechno řešit my (sociální pracovníci) telefonicky a tak dále, takže v tomhle vznikaly dost velké překážky“ (I1).

Další respondenti jako možnou překážku uvádějí neochotu spolupracovat ze strany uživatelů azylového domu na plnění cílů stanovených v individuálním plánu. Problém nespolupráce mezi klientkou a sociální pracovnící rozvedu více v tazatelské otázce číslo 9.

Shrnutí TO6

Většina respondentů se shodne na tom, že současná nepříjemná situace má obrovský vliv na plnění cílů, například co se týče hledání zaměstnání. Sociální pracovníci doplňují všechny další dostupné služby.

TO7: Jaké překážky mohou vést k nesplnění dlouhodobých cílů určených v individuálním plánu?

Cílem této tazatelské otázky je zjistit překážky, ovlivňující naplnění dlouhodobých cílů z individuálního plánu.

Výpovědi dotazovaných respondentů se shodují v tom, že při plnění krátkodobých i dlouhodobých cílů z individuálního plánu se mohou objevit ty stejné překážky, jak uvedla informantka č. 4: *„Myslím si, že jak u těch krátkodobých, tak i u těch dlouhodobých cílů se mohou objevit stejné překážky, nejsou tam žádné výrazné rozdíly. Jak už jsem zmínila u Vaší předchozí otázky, tak tady bych taky opět zmínila ten covid.“*

Shrnutí TO7

U krátkodobých i dlouhodobých cílů se může setkat s těmi stejnými překážkami, respondenti mezi cíli nedělají žádné rozdíly, příkladem překážky je i v tomto případě podle respondentů nepříznivá situace spojená s onemocněním covid19, která brání jednoduchému plnění cílů z individuálního plánu.

TO8: Jaké jsou slabé stránky na straně prostředí sociálních pracovníků při plnění cílů z individuálních plánů?

Cílem této otázky je popsat slabé stránky sociálních pracovníků, které mohou mít vliv na naplňování cílů z individuálního plánu.

Při plnění cílů z individuálních plánů byla informantkami jako slabá stránka sociálních pracovníků nejčastěji uváděna **vedení klientky** určitým způsobem, i když ona sama to tak nechce, sociální pracovník by se při své práci měl zabývat především tím, co chce klientka a ne tím, co chce on sám, i když by to podle jeho pohledu mohlo být pro klientku správné řešení, jak uvádí informantka číslo 3: *„Slabá stránka je, pokud sociální pracovník chce po klientce to, co ta klientka jednoznačně prostě nechce. A i když to klientka nechce, tak to stejně do toho individuálního plánu napíše. Tohle by se správně v individuálním plánu objevit nemělo, ale obecně se to stát může. Nebo pokud po klientce chce něco, co ona sama nedokáže splnit, to je v případě, kdy se nastaví nějaký nereálný cíl.“*

Překážkou při plnění cílů z individuálního plánu, která je uváděná respondentkami je **nastavení hranic** mezi klientkou a sociálním pracovníkem, v případě, že je sociální pracovnice až moc přátelská a ochotná, tak přestává být tolik profesionální a klientky mohou mít pocit, že si k ní mohou dovolit cokoli, v případě naplňování cílů to může mít vliv na to, že sociální pracovnice přistoupí na vše, co klientka chce.

Shrnutí TO8

Respondenti nechtěli o svých možných slabých stránkách moc hovořit, odpovědi tak byli stručnější, možnou překážku vidí v nastavení hranic mezi klientkou a sociální pracovnící zařízení.

TO9: Jaké překážky se mohou objevit při spolupráci s klientkami na plnění cílů z individuálního plánu?

Cílem tazatelské otázky číslo 9 je odhalit překážky a slabé stránky klientek ohrožující spolupráci ohledně naplňování cílů z individuálního plánu.

V rámci spolupráce klientek a sociálních pracovníků na plnění cílů (krátkodobých i dlouhodobých) je informantkami jako jedná z komplikací uváděna **neochota klientek** spolupracovat se sociální pracovnící na společném naplnění cílů, které si stanovily v individuálním plánu. Spolupráce bývá dost často jednoznačná a více se plnění cílů podílejí sociální pracovníci, což není v tomto případě správné. *„Nejdůležitější je hlavně to, aby s námi klientka na těch cílech, jejich naplnění přesněji, chtěla spolupracovat. Já jako sociální pracovník klientce při plnění cílů pomáhám, ale dost často to bývá jednostranné, když někdo nechce, tak ho prostě nedonutíte. Někdo ten pobyt tady (v azylovém domě) vnímá jako útočiště a nechce se jim dělat nic navíc, obzvláště v této době“* (I2).

Další možnou bariérou spolupráce klientek a sociálních pracovníků ohledně plnění osobních cílů je jednou z informantek uvedena **lhostejnost**, kdy uživatelce azylového domu je jedno, co s ní bude, jestli se její nepříznivá sociální situace zlepší či nikoliv, jen chce na nějaký čas někde bydlet a občas vyvine drobnou snahu, aby nebyla ze zařízení vyloučena.

Důležitým aspektem, který má vliv na naplnění cílů z individuálních plánů je vůle klientek. Když mají klientky vůli, jsou zároveň i motivovány k tomu svou nepříznivou sociální situaci řešit, jak uvedla informantka číslo 4: *„Vůle a přesvědčení o tom, že s naší pomocí může tu situaci vyřešit. Mnohdy trvá dlouhé měsíce a někdy se nám to podaří třeba až při druhé, třetí podpoře. Respektive třetím poskytnutí služby, protože se může stát, že od nás klientka odejde třeba na půl roku, ty cíle nenaplnila, protože nebyla přesvědčena o tom, že jí pomůžeme nebo neměla silnou vůli, aby na těch cílech pracovala tak intenzivně, aby je splnila.“*

Shrnutí TO9

Při plnění cílů, krátkodobých i dlouhodobých, stanovených v individuálním plánu, je nejdůležitější, jak uvádějí respondenti, motivace klientek. V případě, že klientky nejsou motivovány a nechtějí spolupracovat, obvykle strategie vedoucí k naplnění cílů selže a cíle se tak nenaplní.

6.5 DVC 3.2: Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací týkajících se průběhu poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky azylových domů?

Dílčí cíl byl naplněn prostřednictvím dvou tazatelských otázek, které jsou doplněny citacemi ze zanalyzovaného rozhovoru.

TO10: Jaké překážky se mohou objevit při předávání informací mezi sociálními pracovníky azylového domu o průběhu poskytování sociální služby?

Cílem tazatelské otázky bylo zjistit, s jakými překážkami se setkávají sociální pracovníci při předávání informací o poskytování sociální služby.

Při předávání informací mezi sociálními pracovníky azylového domu o průběhu poskytování sociální služby byla informantkami jako jedna z překážek uváděna **nenavázání/nevytvoření důvěry** mezi klientkou a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník nesmí za žádných okolností důvěru klientky porušit. Jak uvedla informantka číslo 2: *„Fungujeme jako rodina, vše je o vzájemné důvěře, musíme u nich vytvořit přesvědčení, že se nám (sociálním pracovníkům) mohou se vším svěřit a že vše, s čím se nám svěří zůstane mezi*

námi. V žádném případě se nesmí stát, že by sociální pracovník důvěru té klientky zhatil, to se nesmí stát, to by bylo opravdu silné profesní pochybení.“

Další možnou bariérou předávání informací mezi sociálními pracovníky zařízení byla informantkami sdělena **potřeba klientky**, aby informace, kterou sdělila primárně jemu, se dostala k jinému sociálnímu pracovníkovi. V tom případě se musí sociální pracovník držet zásady o mlčenlivosti, když ji poruší, jedná se opět o závažné profesní pochybení. Uvádí také, že předávání informací v zařízení je základ, informace mohou být předávány ústně i se zadávají do počítačového systému, do kterého mají přístup všichni sociální pracovníci v zařízení, podle něj se moc překážek při předávání informací neobjevuje.

Shrnutí TO10

Odpovědi respondentů se hodně opakovali, shodli se na tom, že při předávání informací mezi sociálními pracovníky se překážky moc neobjevují, je to dáno tím, že většina informací o klientkách se zadává do počítačového systému, ke kterému mají přístup všichni sociální pracovníci zařízení.

6.6 DVC 3.3: Jaké překážky se mohou objevit při hodnocení naplnění cílů z individuálních plánů mezi klientkou azylového domu a sociální pracovnící?

TO11: Jakým způsobem hodnotíte (ne)naplnění cílů z individuálních plánů?

Splnění a nesplnění individuálních cílů (krátkodobých i dlouhodobých) musí být vždy průběžně vyhodnocováno, jak uvedly informantky, každé azylové zařízení má svůj **způsob hodnocení (ne)naplnění** těchto cílů. *„Hodnotit cíle musím v obou případech, při jejich naplnění i při jejich nenaplnění. S klientkou si společně sedneme a probereme to, co se nám naplnit povedlo a to, co se nám naopak naplnit nepovedlo, zaměříme se na to, z jakého důvodu vlastně nedošlo k naplnění těch cílů, je dobré tu klientku pochválit za to, co pro naplnění cílů udělala. Každá klientka má své vlastnosti i schopnosti, my ty její schopnosti poznáváme a víme, co byla třeba schopna udělat a neudělala a musíme nějakým způsobem to zdůvodnit, proč to neudělala“* (I3).

Shrnutí TO11

Na základě tazatelské otázky odpověděli respondenti, jakým způsobem u nich v zařízení probíhá proces vyhodnocování (ne)naplnění cílů z individuálních plánů. Komplexnější byli

odpovědi u respondentů, kteří v zařízení pracují už delší dobu a mají tak už proces vyhodnocování zažitý.

TO12: Jaké překážky se mohou objevit při hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů?

Cílem tazatelské otázky je zjistit, jaké překážky se mohou objevit při vyhodnocování naplnění krátkodobých a dlouhodobých cílů stanovených v individuálním plánu.

Při hodnocení (ne)naplnění cílů z individuálních plánů byla informantkami uvedena jako jedna z bariér **problémové posouzení klientčiny situace**, která vedla k nesplnění cílů. Sociální pracovník zařízení musí dobře popsat situaci klientky, proč nedošlo k naplnění cílů. Jak uvedla informantka č. 2, jedná se o dosti problémovou situaci, protože každý sociální pracovník ji subjektivně posoudí jinak: *„Překážkou může být subjektivita, v tom vyhodnocení naplňování těch cílů, popíše se praktický stav, v případě nesplnění cílů, by se mělo zdůvodnit, proč ta vybraná strategie nefunguje, a to je potom hodně závislé na subjektivním pozorování toho sociálního pracovníka. Překážkou je asi to, že ne vždy je možné dostatečně popsat tu situaci, protože se často stává, že klientky ty cíle prostě nesplní. Je těžké to popsat tak, aby ten zápis, který se učiní, se té klientky nějakým způsobem nedotknul.“*

Další komplikací vyhodnocování (ne)naplnění cílů je podle informantek domnívání se toho, proč nebyl cíl nenaplněn. Při vytváření záznamu o vyhodnocování naplnění cílů, není dobré o klientkách psát věci, o kterých si myslíme, že vedly k nesplnění cílů, protože to tak ve skutečnosti být nemusí, zároveň není dobré tam psát i nějaké špatné věci o klientce, protože jedna kopie ze záznamu se dává i klientce a v případě, že si o sobě přečte něco nepříjemného, může to mít vliv na její případnou budoucí spolupráci ohledně řešení její nepříznivé sociální situace.

Shrnutí TO12

Překážek, které se mohou objevit při hodnocení (ne)naplnění krátkodobých i dlouhodobých cílů z individuálního plánu, podle respondentů, moc není. Hlavní překážku spatřují v subjektivním posuzování situace klientky, která vedla k nenaplnění cílů, protože každý sociální pracovník by tuto situaci posoudil a popsal jinak.

6.7 DVC 4: S jakými překážkami se mohou můžeme setkat při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?

TO13: S jakými překážkami se setkáváte při vedení dokumentace o poskytované sociální službě?

Cílem tazatelské otázky je zjistit, zda se při vedení dokumentace o poskytování sociální služby, případně o jaké překážky se jedná.

Při vedení dokumentace o poskytované sociální službě byla informantkami jako jedna z překážek uvedena **nedodržení pravidel**. Dokumentace musí být v každém zařízení vedena určitým způsobem a dodržovat pravidla, která vyplývají ze standardů kvality poskytování sociálních služeb. Jak zmínila informantka číslo 1: *„My když klienti k nám přicházejí, tak je poučíme o GDPR, o ochraně osobních údajů, seznámíme je s tím, že tu shromažďujeme určité informace, a požadujeme od nich souhlas, abychom mohli poskytovat informace o něm, některým dalším subjektům (jako je třeba městský úřad odbor sociálních věcí, úřad práce), abychom mohli spolu tu nepříznivou sociální situaci řešit, taky máme souhlas poskytovat jejich osobní údaje lékaři, to je pro případ, kdy by se třeba ta klientka ocitla v nemocnici, tak abychom mohli s lékařem komunikovat, ne o lékařském stavu, ale o tom, jak dlouho v nemocnici bude.“*

Další možnou komplikací vedení dokumentace v azylových domech byla uvedena **představa klientek**, že sociální pracovníce jim budou schraňovat lékařské zprávy a hlídat jim termíny lékařských kontrol, sociální pracovníce by ale ze své pozice do lékařských zpráv vůbec nahlížet neměla a tyto dokumenty by neměly být ve spisové službě, protože se jedná o údaje, které tam nepřísluší.

Velký vliv na vedení dokumentace, v elektronické formě, má i **způsobilost počítačového programu**, který by měl být dostatečně způsobilý, aby se do něho mohli zaznamenávat všechny potřebné informace a musí splňovat všechny požadavky na spisový materiál, současné programy používané v sociální sféře začínají být lehce nedostatečné a je potřeba jejich inovace.

Shrnutí TO13

Respondenti jako možné překážky vedení dokumentace uvádějí nedostatečně vhodné počítačové programy používané pro vedení dokumentace a také představu klientek, že sociální pracovníce mohou mít přístup k jejich lékařským zprávám.

7 Shrnutí výzkumné části

V této kapitole se věnuji shrnutí všech dílčích cílů práce. Všechny dílčí cíle se prostřednictvím tazatelských otázek podařilo naplnit.

Shrnutí DVC 1

Cílem bylo zjistit, s jakými překážkami se sociální pracovníci setkávají při jednání se zájemkyněmi o službu, respondenti hovořili jak o překážkách v průběhu jednání o službu, tak i o podmínkách, za jakých jsou ženám bez domova poskytovány služby azylového domu a také zmínily kritéria, na základě, kterých nejsou tyto služby poskytovány. Tazatelské otázky jsem analyzovala, čímž jsem získala potřebné informace a první výzkumný cíl tak byl naplněn.

Shrnutí DVC 2

Cílem bylo zjistit, s jakými překážkami se sociální pracovníci azylového domu setkávají při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Na základě výpovědí respondentů jsem zjistila, že překážkou je právní nezpůsobilost k právnímu jednání a duševní onemocnění či poruchy. Cíl byl naplněn.

Shrnutí DVC 3

Cílem bylo zjistit, s jakými překážkami se sociální pracovníci setkávají při tvorbě individuálních plánů. V rámci analýzy rozhovoru jsem se setkávala s komplexnějšími odpověďmi u respondentek s déle trvající praxí práce se ženami bez domova. Cíl byl naplněn.

Shrnutí DVC 3.1

Cílem bylo zjistit, jaké překážky se mohou objevit při plnění krátkodobých i dlouhodobých cílů stanovených v individuálním plánu, jak na straně klientek, tak i na straně sociálních pracovníků daného zařízení. Z analýzy rozhovorů vyplývá, že respondenti byli při odpovědích spíše stručnější, nechtěli moc hovořit o svých slabých stránkách. Pomocí tazatelských otázek jsem ale zjistila všechny potřebné informace a cíl byl tak naplněn.

Shrnutí DVC 3.2

Cílem bylo zjistit, jaké se objevují překážky při předávání informací o poskytování sociální služby mezi sociálními pracovníky zařízení. Z analyzovaných rozhovorů vyplynulo, že se sociální pracovníci s překážkami moc neseťkávají, hlavní je podle nich neporušení důvěry klientek a dodržování zásady o mlčenlivosti. Pomocí tazatelské otázky byl cíl naplněn.

Shrnutí DVC 3.3

Cílem bylo zjistit, jaké překážky se objevují při hodnocení (ne)naplnění cílů, nejčastěji uváděnou překážkou bylo posouzení situace klientek, které vedly k nenaplnění cílů, vliv zde má subjektivita sociálních pracovníků. Cíl byl pomocí tazatelských otázek naplněn.

Shrnutí DVC 4

Cílem bylo zjistit, jaké jsou překážky vedení dokumentace o poskytování sociální služby. Dotazovaní respondenti nejsou moc spokojeni se současnými počítačovými programy používanými v sociální sféře pro počítačovou dokumentaci. Cíl byl naplněn.

Závěr a diskuze

Cílem práce bylo zjistit a popsat překážky sociální práce se ženami bez domova v azylových domech. Výsledky, které jsem zjistila v rámci výzkumu se ve velké míře shodují s teoretickými východisky. Došlo k potvrzení, že nejčastějšími překážkami v různých fázích sociální práce se ženami bez domova v azylových domech, jsou duševní onemocnění potencionálních i právoplatných klientek, neochota ze strany klientek spolupracovat se sociálními pracovníky zařízení ve všech směrech, což má vliv na (ne)naplnění krátkodobých i dlouhodobých cílů stanovených v individuálním plánu a na celkové poskytování sociální služby azylového domu, také většina žen bez domova vnímá azylový dům, jen jako místo, kde mohou na přechodnou dobu pobývat a vyřešení jejich nepříznivé sociální situace pro ně není prioritou. Z výsledků výzkumu dále vyplynulo, že sociální pracovníci azylových domů se tolik nesebkávají s překážkami při předávání informací mezi sociálními pracovníky zařízení o poskytování sociální služby, tento výsledek se úplně neshoduje s teoretickými východisky, které v této fázi sociální práce možné překážky nalézají, jedná se například o nesplnění výslovného přání klientky, která chce, aby informace, které sdělí konkrétnímu sociálnímu pracovníkovi zůstali jen u něj a on je i přes její výslovné přání sdělí někomu jinému. S tím souvisí časté porušování mlčenlivosti sociálních pracovníků, která je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, při jejím porušení se jedná o závažné porušení práv klientky. Může se stát, že také některý ze sociálních pracovníků vynese informace mimo azylové zařízení, i když je to zakázané. Výzkum jsem prováděla v konkrétním azylovém domě v Hradci Králové, vzhledem k současné nepříjemné situaci jsem musela rozhovory s informantkami vykonávat v rámci online prostředí, což bylo občas dost náročné a bylo těžké skloubit svůj čas s volným časem sociálních pracovníků daného zařízení, které jsou v současné nepříjemné době způsobené onemocněním covid19 pracovníky v první linii a nemají toho volného času tolik. Pokud by to situace umožňovala, bylo by jednodušší a možná i přínosnější rozhovory vykonávat v přirozeném prostředí. Chtěla bych, aby tato práce byla přínosem pro sociální práci v tom ohledu, že by mohla čtenáře, kteří mají případně nějaké negativní stereotypy vůči sociální práci obecně a stejně tak vůči ženám bez domova přimět tyto negativní stereotypy přehodnotit a začít se dívat na sociální práci z jiného úhlu pohledu, jako na akademickou disciplínu, která je v mnoha ohledech přínosná.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka	34
Tabulka č. 2 - Základní údaje o informantech	37

Seznam příloh

Příloha A: Rozhovor s informantkou číslo 3

Seznam použité literatury

1. BALÁŽ, R., *Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky*. Sociální práce / Sociálna práca. 2014. 14(3), 42–60.
2. BICKOVÁ, L., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 291 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
3. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněné vyd. Praha: Karolinum, 2011. 377 s. ISBN 978-80-246-1966-8.
4. HAASOVÁ, J., *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. 1., vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 104 s. ISBN 80-244-1238-1.
5. HAVRÁNKOVÁ in MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
6. HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1., vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
7. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ V., *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1., vyd. Praha: Naděje, 1996. 114 s. ISBN 80-902292-0-4.
8. HRADECKÝ, I., *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. 1., vyd. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. 52 s. ISBN 978-80-86451-13-8.
9. JOUROVATÝ, P., in BAJER, P., *U člověka bez domova se zvyrazňuje deprivácia z nedostatočne uspokojených potrieb*. Sociální práce/Sociálna práca. 2006. č. 4, s. 36-39. ISSN 1213-6204.
10. KŘIVOHLAVÝ, J., *Neverbální komunikace*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. 236 s.
11. LAAN, van der G., *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.
12. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1., vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
13. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. 2., vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 80-7178-549-0.

14. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 2., vyd. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
15. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L., *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1., vyd. Praha: Portál, 2012. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
16. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1., vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
17. MUSIL, L., *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. 1., vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
18. NAVRÁTIL, P., *Teorie a metody sociální práce*. 1., vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 169 s. ISBN 80-903070-0-0.
19. NEČASOVÁ, M., *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1., vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
20. NOVOSAD, L., *Základy teorie a metod sociální práce*. 1., vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2004. 48 s. ISBN 80-7083-890-6.
21. NOVOTNÝ P., PRŮDKOVÁ T., *Bezdomovectví*. 1., vyd. Praha: Triton, 2008. 98 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
22. PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J., *Akademický slovník cizích slov*. 1., vyd. Praha: Academia, 1995. 834 s. ISBN 80-200-0497-1.
23. SCHWARZOVÁ, G., in Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P.: *Sociální práce v praxi*. 1., vyd. Praha: Portál, 2005. 316 s. ISBN 80-7367-002-X.
24. SCHWARTZ, B., V. FLOWERS, J., *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. 1., vyd. Praha: Portál, 2012. Spektrum (Portál). 144 s. ISBN 978-80-262-0074-1.
25. ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 1., vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). 125 s. ISBN 80-85850-69-9.
26. ZATLOUKAL, L., *Bezdomovci a poskytovatelé sociálních služeb v moderní společnosti – trochu jiný pohled*. Sociální práce/Sociálna práca. 2006. Č. 4, s. 87-95. ISSN 1213-6204.

Internetové zdroje

27. Azylové domy s utajenou adresou, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <https://www.rosacentrum.cz>
28. BERG, B., L., *Qualitative Research, Message for the Social Sciences*. 4th Edition, Allin and Bacon, Boston. Dostupné z https://mthoyibi.files.wordpress.com/2011/05/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences_bruce-l-berg-2001.pdf
29. HETMÁNKOVÁ, R.: *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy*, 1., vyd. Jako doma, Praha, 2013. 17 s. [online].[cit.2021-01-12]. Dostupné z http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava_final.pdf
30. HRADECKÝ, I., *Je tu zima, zmrznou další bezdomovci*. Literární noviny, 3.4.2009 [online].[cit.2021-01-12]. Dostupné z https://www.literarky.cz/index_o.php?p=clanek&id=3109
31. MILUKÁŠEK, O., *Realita? Fikce? – Příběh!* Narativní (postmoderní východiska v kontaktní práci a psychoterapii s lidmi bez domova. [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <http://www.narativ.cz/cs/video-texty>
32. Sdružení azylových domů A.S. [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <https://web.archive.org/web/20160325045204/http://www.azylovedomy.cz/>
33. Smlouva o poskytování sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí, [online].[cit. 2021-04-05]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/smlouvy-uctovani-a-uhrady>
34. SOBEK, J., *Sociální služby*, 2010, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z https://www.apsscr.cz/socialnisluzby/images/obr/1357573362_minula-cisla-8-9-2010.pdf
35. SOBEK, J., *Osobní cíl v individuálním plánování*, 2009, [online].[cit. 2021-03-18]. Dostupné z https://www.apsscr.cz/socialnisluzby/images/obr/1357572772_socialni-sluzby-1-2009.pdf

36. SOBEK, J., *Příručka o individuálním plánování pro uživatele sociálních služeb*, 2012, [online].[cit. 2021-03-28]. Dostupné z https://adpontes.cz/wp-content/uploads/2015/06/eBook_Mam_svuj_plan.pdf
37. Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>
38. SUROVKA, T., *Představení „balíčku služeb“ - co vše je třeba*, Sborník z konsensuální konference o bezdomovectví v České republice, Praha, 26.–27. 11. 2014, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Konsensualni_konference_o_bezdomovectvi_v_CR_-_sbornik.pdf/222e72b5-0b5a-d43d-256f-0adadc04ed51
40. SYROVÝ, J., *Obsah individuálního plánování*, 2012, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>
41. ŠVÁBOVÁ, L., *Život bez domova*, Brno, 2009, [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z <https://is.muni.cz/th/eu5j1/>. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Lenka GULOVÁ
42. Vyhodnocení průzkumu řešení bezdomovectví v obcích s rozšířenou působností, Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Vyhodnoceni_pruzkumu_reseni_bezdomovectvi_v_obcich_s_rozsirenou_pusobnosti_v2.pdf/fdcd043e-291e-8437-fd79-a34e40ad613f
43. Ženy berou nižší mzdy, Český statistický úřad, 9. 2. 2017, [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/czso/ceske-zeny-berou-nizsi-mzdy>.
44. Základní výsledky Sčítání lidu, domů a bytů – Česká republika, Český statistický úřad, 2011, [online].[cit. 2021-04-05]. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/czso/zakladni-vysledky-scitani-lidu-domu-a-bytu-2011-ceska-republika-2011-eihs9d4gp3>

45. WEBER, J., LEE, R., MARTSOLF, D., Persuing the Mission: How Homeless Veterans Manage Chronic Disease, [online].[cit. 2021-04-05]. Dostupné z <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2333393618792093>

46. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Ministerstvo práce a sociální věci, 2002, [online].[cit. 2021-03-18]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>

Zákony

47. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online].[cit. 2021-01-12]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast1>