

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Gabriela Šumšalová

*Specifika transformace pobytových sociálních služeb
organizace Klíč – centrum sociálních služeb, p. o.
Olomouc z pohledu klientů*

Bakalářská práce

vedoucí práce: PhDr. et Mgr. Libor Novosád, PhD.

2017

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

V Olomouci 28. 03. 2017

.....

Gabriela Šumšalová

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu PhDr. et Mgr. Liboru Novosádovi PhD. za jeho cenné a odborné rady a za vedení při vypracovávání bakalářské práce. Mé poděkování patří i organizaci Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc za možnost realizace výzkumu. Děkuji všem respondentům za účast a spolupráci ve výzkumu.

Obsah

Úvod	6
Teoretická část	8
1 Mentální postižení	8
1.1 Historie péče o osoby s mentálním postižením	9
1.2 Současné možnosti bydlení osob s MP	10
1.3 Specifika sociální práce s lidmi s MP	12
2 Proces transformace	14
2.1 Vymezení pojmu transformace	14
2.2 Cíle transformace	15
2.3 Kroky transformace	17
2.4 Důvody transformace	18
2.5 Možná rizika transformace	19
2.6 Transformace v Olomouckém kraji	20
3 Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc	22
Výzkumná část	24
4 Představení a cíl výzkumného šetření	24
4.1 Výzkumná otázka	24
5 Metodologie výzkumu	26
5.1 Kvalitativní výzkum	26
5.2 Narativní rozhovor	27
5.3 Polostrukturovaný rozhovor	28
5.4 Metoda výběru respondentů	29
6 Etické otázky rozhovorů	31
6.1 Charakteristika jednotlivých respondentů	32

6.2	Průběh rozhovorů	34
6.3	Místo konání rozhovorů.....	34
6.4	Popis zaznamenávání a zpracování dat.....	35
7	Analýza dat	37
7.1	Výsledky výzkumného šetření.....	38
8	Interpretace výsledků a jejich komparace s cílem práce.....	46
8.1	Shrnutí a limity výzkumného šetření.....	48
	Závěr.....	51
	Seznam literatury.....	53
	Seznam zkratk.....	56

Úvod

Lidé s mentálním postižením jsou členy společnosti a zaujímají zde určité místo, stejně jako ostatní lidé. Mentální postižení není nemoc, ale trvalý stav, který od svého vzniku doprovází jedince po zbytek jeho života. Je zcela přirozené, že se v dospělosti lidé osamostatňují od rodičů, nalézají zaměstnání a naplňují své společenské role. Stejně tak lidé s postižením touží po větší samostatnosti, chtějí žít svůj život a vykonávat přirozené společenské role. Velký vliv při získávání samostatnosti a upevňování své vlastní zodpovědnosti hraje nalezení vhodného prostředí k bydlení. Při hledání optimálního bydlení, může být osobě s mentálním postižením nápomocen sociální pracovník. Je však vždy potřeba dbát na individualitu každého člověka. V posledních letech je stále více prosazováno zapojení osob do běžné společnosti. Tomuto zapojování je nápomocen proces transformace pobytových sociálních služeb. Díky procesu více osob s lehkým a středně těžkým mentálním postižením dosáhlo na bydlení v neústavních službách. Pokud máme možnost výběru místa, kde budeme bydlet. Raději zvolíme dům či byt v běžné zástavbě než budovu dalšími lidmi, která je navíc na odlehlém místě za městem. Chceme žít běžný život a být začleněni do společnosti. Stejně tak to pociťují i osoby s mentálním postižením a díky transformaci si někteří z nich mohou takovýto život zkusit na vlastní kůži.

Téma bakalářské práce, které je zaměřeno na specifika transformace pobytových sociálních služeb organizace Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc (dále jen Klíč) z pohledu klientů jsem si vybrala během vykonávání své dlouhodobé dvouměsíční praxe v dané organizaci. Během praxe jsem se dozvěděla, že několik klientů žije v samostatných bytech. Velmi mě téma samostatnějšího života osob s mentálním postižením zaujalo, a proto jsem se rozhodla zaměřit na něj bakalářskou práci. Práce je zaměřena na klienty, kteří prošli přesunem z Chráněného bydlení Domov (dále jen Domov) do služby Podpora samostatného bydlení Šance (dále jen Šance).

Cílem práce je zjistit východiska a připravenost klientů na transformaci pobytových služeb v organizaci Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc. Cílem práce je také zmapování výhod a nevýhod, které klienti samostatnějšího bydlení vnímají.

Jedná se o práci empirickou. V práci je užíván pojem „klient“. Klient v sociální práci je někdo, kdo vyžaduje odbornou pomoc profesionála. V některých organizacích se

začalo využívat pojmu uživatel, protože tento pojem nezní tolik pasivně. V organizaci, která souvisí s cílem práce se využívá zmíněný pojem klient, proto bude využíván pro potřeby této bakalářské práce.

Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Teoretická část se zabývá vymezením pojmu mentálního postižení, historií péče o osoby s mentálním postižením a představení pobytových služeb pro tyto osoby. Jsou vysvětleny především pojmy související s výzkumnou částí práce. Další část bakalářské práce je věnována samotnému procesu transformace. Jsou vymezeny jeho cíle, kroky, důvody a možná rizika. Je stručně popsán proces transformace v Olomouckém kraji. Procesu transformace předcházeli, a je s ním spjat proces deinstitutionalizace. Ten pro potřeby této práce není významný, proto je představen pouze transformační proces, který souvisí s předmětem práce. V závěru kapitoly je popsána výše uvedená organizace a představeny některé její služby.

Druhou půlku práce tvoří výzkumná část. V ní je popsána metodologie, tedy mj. definován cíl výzkumného šetření, popsání jednotliví respondentů a prostředí, v němž byl výzkum prováděn a stanoveny etické otázky výzkumu. Při výzkumném šetření byly využity metody a techniky kvalitativního šetření, polostrukturovaného rozhovoru, metoda totálního a účelového výběru respondentů. Pro zpracování a analýzu dat bylo využito doslovné transkripce a rámcové analýzy. V závěru kapitoly je uvedena analýza sesbíraných dat a její závěr, resp. vyhodnocení.

Výsledky realizovaného výzkumu mohou posloužit vedení Klíče ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

Teoretická část

V úvodu teoretické bakalářské práce je definován pojem osoba s mentálním postižením, jsou představeny současné možnosti bydlení pro tyto osoby a specifika sociální práce s lidmi s mentálním postižením. Jako další je v práci vymezen pojem transformace. Dále představuji důvody transformace sociálních služeb a jejich rizika. Budou představeny tři projekty Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), které se zabývají transformací rezidenčních pobytových služeb.

Na závěr teoretické části je stručně představena organizace Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc, ve které probíhala výzkumná část mé práce.

1 Mentální postižení

V této kapitole je definován pojem mentální postižení (dále jen MP) a jeho klasifikace. Uvádím historii péče o osoby s postižením a současné možnosti pobytových služeb. V závěru kapitoly jsou představeny specifika práce s osobami s mentálním postižením ve vztahu k sociální práci.

Člověk s postižením či určitou vadou byl odjakživa odlišný od ostatních lidí ve společnosti. U jiných mnohdy vzbuzoval odpor, nedůvěru nebo strach, především pokud bylo jeho znevýhodnění více viditelné. V historii byli tito lidé vnímáni negativně a bylo s nimi spojováno spousta předsudků. Dnes se předsudky o lidech s postižením mění hlavně díky většímu začleňování těchto osob do běžné společnosti.

Pojem mentální postižení neboli mentální retardace v doslovném překladu znamená „duševní zaostávání“. (Slowík 2007: 109) Dle Světové zdravotnické organizace (dále jen WHO), jak uvádí Novosad, je pojem postižení vymezen jako „částečné nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánů“. (2006: 13) Podle Slowíka je v celosvětové lidské populaci zhruba 11 % osob s postižením. Přibližně stejné procento zastoupení osob s postižením je i v České republice. (2007: 47) Z tohoto počtu Valenta (in Michalík 2011: 112) uvádí, že zhruba 3 až 4 % populace tvoří osoby s mentálním postižením.

Péči o osoby s mentálním postižením se zabývají psychiatři, psychologové, speciální pedagogové a sociální pracovníci (tzn. „pomáhající profese“). Slowík uvádí, že nejběžněji používanou klasifikací k rozdělení druhů postižení je Klasifikace mentálního postižení podle ICDH-10 (Mezinárodní klasifikace nemocí, postižení a handicapů podle WHO). Mentální postižení je členěno na lehkou mentální retardaci, středně těžkou mentální retardaci, těžkou mentální retardaci, hlubokou mentální retardaci, jinou mentální retardaci a nespecifikovanou mentální retardaci. (2007: 114)

Pro následnou výzkumnou část této práce uvádím jen pojmy lehké a středně těžké mentální retardace.

Lehká mentální retardace se projevuje především potížemi při učení. Osoby s lehkým mentálním postižením jsou v dospělosti schopny aktivně pracovat, být běžnými členy společnosti a udržovat sociální vazby s rodinou a okolím. Osoby se **středně těžkou mentální retardací** jsou v dospělosti schopny dosáhnout na určitý stupeň nezávislého života a zajistit si péči o sebe samu. Při některých činnostech však potřebují jistou míru podpory jiného člověka. V dětství se často jejich postižení projevuje opožděným vývojem. (Slowík 2007: 114)

I přes značná omezení, které mentální postižení přináší je potřeba na osobu s MP nahlížet jako na celistvou bytost se svými vlastními individuálními potřebami a možností samostatně se rozhodovat.

1.1 Historie péče o osoby s mentálním postižením

Před rokem 1989 se veškeré služby pro osoby s MP soustřeďovaly na ústavy sociální péče. Hned po narození bylo rodičům dítěte s postižením doporučováno umístění do ústavu. Funkce ústavů byla primárně zaměřená na zdravotní (medicínskou) péči. Od roku 1990 se služby postupně měnily, začaly vznikat chráněné dílny a stacionáře. Děly se na týdenní a denní. Cílem služeb bylo rozumné využití volného času osob s MP. Některé služby se snažily o rozvoj schopností svých klientů a rozvoj jejich samostatnosti. Po roce 1995 začaly v ČR vznikat služby podporovaného zaměstnávání a chráněného bydlení. (Matoušek, Kolářková, Kodymová 2005: 115 – 116)

Úkolem služeb není řídit život svých klientů, ale poskytnou jim podporu důležitou k jejich rozvoji. S pomocí podpory služby a sociálních pracovníků by se měl klient naučit

samostatnosti a začlenit se do běžného života typického pro vrstevníky. (Matoušek, Koláčková, Kodymová 2005: 13) Proto mezi současný trend společnosti patří začleňování osob se zdravotním a mentálním znevýhodněním do běžného života ve společnosti. Lidé s MP by měli mít možnosti sami o svém životě rozhodovat. Jedná se o přechod od ústavního modelu, kdy byli klienti umísťováni do ústavních zařízení, k modelu komunitní péče a budování komunitních služeb.

Ústavní (tj. pobytové, rezidenční) služby zajišťují klientům pomoc ve všech aspektech jejich života (bydlení, stravování, rehabilitace, péče o osobní hygienu a další). Nepřihlíží se přitom k tomu, jakou klient potřebuje míru podpory. Aby bylo klientům umožněno žít život v běžné společnosti, jsou adekvátní alternativou ústavních služeb takzvané komunitní služby. Komunitní služby jsou službami veřejnými, klient komunitních služeb je využívá ke zkvalitnění svého života a vytvoření si nezávislosti na pobytových službách ústavní péče. Komunitní služby klient využívá v případě své potřeby a v přirozeném prostředí. Tyto služby mají za cíl začlenění lidí s postižením do běžné společnosti.

1.2 Současné možnosti bydlení osob s MP

Pomocnou rukou v zajištění vhodného bydlení osobám s MP jsou sociální služby. Dle Matouška chápeme sociální služby jako služby poskytované lidem se společenským znevýhodněním. Cílem je zlepšit kvalitu jejich života, začlenit je do společnosti či ochránit společnost před možným rizikem, které by mohly tyto osoby způsobit. Služby jsou zaměřeny nejen na jedince, ale i na jeho rodinu, skupinu, ke které náleží a zájmy širšího společenství. (Matoušek 2007: 9)

Poskytování sociálních služeb v ČR je upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Sociální službou se (dle uvedeného zákona, §3, písm. a) rozumí „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (Krhutová 2013: 113)

Od minulosti se možnosti v oblasti bydlení změnily. Nastal jejich rozvoj a osoby s postižením nemusejí celý život bydlet pouze s rodiči či v domovech pro osoby s MP. Vhodnou alternativou jsou především služby chráněného bydlení, bydlení v komunitách

či podpory samostatného bydlení. Takovéto typy služeb umožní jejím klientům žít s jistou mírou podpory nezávislý život a začlenit se do běžné společnosti.

Níže jsou popsány služby související s výzkumnou částí bakalářské práce.

Jednou z možností využití služeb v oblasti bydlení je tzv. **chráněné bydlení**. Chráněné bydlení definuje §51 zákona o sociálních službách, v platném znění jako „*pobytovou službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení či chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) Zde klienti žijí v bytech či domech s více klienty. Jsou zde asistenti, kteří jim dle potřeb poskytují podporu. Většinou je podpora poskytována v oblasti hospodaření s financemi, ale při domácích pracích, či nákupech. Klienti se zde učí větší samostatnosti.

Další službou vhodnou pro osoby s MP je **podporované bydlení**. Podle §43 zákona o sociálních službách, v platném znění je podpora samostatného bydlení „*terénní službou poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení či chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby*“. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Jedná se většinou o vlastní byt klienta, který obývá sám, nebo s dalším klientem či klienty. Do bytu pravidelně v domluvených časech dochází asistent a poskytuje domluvenou podporu. Asistent musí dodržovat smluvená pravidla, nemůže rozhodovat za klienta a nedělat činnosti, kterých je klient schopen sám. S klientem spolupracuje sociální pracovník.

Další službou je **bydlení v komunitě**. Klienti zde žijí v rodinách pečovatelů a většinou pracují v dílnách či na farmách, která přísluší dané komunitě. Nevýhodou takového bydlení je, že klienti moc často neopouštějí bydlení a nedochází k z jejich začleňování do místního společenství. Poslední možností komunitního bydlení pro osoby s MP mohou být **komunity lidí s postižením**. V těchto komunitách pomáhají asistenti. Každý člen komunity má určité povinnosti, které zvládá buďto sám nebo s dopomocí. (Matoušek 2005: 124)

Osobám s mentálním postižením je kromě oblastí bydlení poskytována podpora například v oblasti zaměstnání či volného času. Klienti, kteří byli respondenty výzkumné části této práce, využívají služby podporovaného bydlení, dříve využívali služby

chráněného bydlení. V současné době navštěvují denní stacionář, kde mají možnost smysluplného trávení volného času a získávání pracovních návyků.

1.3 Specifika sociální práce s lidmi s MP

Role a místo ve společnosti lidí s postižením bývá často ovlivněno očekáváním lidí bez postižení. V historii byl člověk s postižením považován jen za pasivního příjemce dávek a objekt sociální péče. Smýšlení lidí se mění velmi těžko, proto spousta lidí i v dnešní době nevidí v osobě s postižením plnohodnotného člena společnosti. Současná sociální práce si však klade za cíl začleňování osob s postižením do běžné společnosti. (Krhutová 2013: 44)

Je zcela běžné, že dospělost je mezníkem, kdy se většina lidí osamostatňuje, odstěhuje se od rodičů, má zaměstnání a plánuje rodinu a další budoucnost. Učí se tím vlastní zodpovědnosti, kterou život dospělého člověka přináší. Stává se plnohodnotným členem společnosti a plní své profesní, partnerské či rodičovské role. Stejně to pociťují i osoby s lehkým a středně těžkým mentálním postižením. Jejich vstup do „dospělého“ života má ale spoustu překážek. Na jedné straně jsou zde předsudky společnosti, kdy společnost nevidí osoby s MP jako plnohodnotné členy. Mínění společnosti se mění velmi pozvolna a bude trvat ještě dlouho dobu, než si lidé zvyknou na soužití s osobami s MP. Na straně druhé zde stojí specifické potřeby těchto osob. Z důvodu svého postižení mají lidé s MP potíže v určitých oblastech svého života. S tím jim mohou být nápomocni například sociální pracovníci.

Jedním z úkolů sociální práce je zajištění důstojných a kvalitních podmínek lidem, kteří toho sami nejsou schopni. Současně má sociální práce předcházet a popřípadě řešit hrozící sociální vyloučení. Z tohoto důvodu se zajímám o připravenost klientů na transformaci. V případě chybně nastavené připravenosti či jejího selhání hrozí klientům nebezpečí. Mohou být vystaveni například ekonomickému či fyzickému zneužívání, zadlužení, neschopnosti adaptovat se a navázat kontakty v novém prostředí, v tomto případě hrozí sociální izolace.

Pokud si představíme klienta či klienty žijící v podporovaném bydlení (v komunitním typu sociálních služeb) většinou s ním pravidelně pracuje nějaký pracovník v přímé péči (nejčastěji pracovník v sociálních službách). Ten má na starost dopomáhat

v určité smluvené míře podpory klientovi, například se sebeobslužnými činnostmi (hygiena), pomoc při chodu domácnosti, vaření, nakupování a další běžné úkony. Poskytuje přímou podporu v běžném prostředí klienta služby.

S klientem v tomto typu služby však bude pracovat sociální pracovník. Jak píše v časopise Sociální práce/Sociálna práca Novosád, sociální pracovník si má být vědom jednotlivých typů či forem zdravotního postižení a zamýšlet se nad důsledky jaké mohou mít na život jedince se zdravotním postižením. Pracovník musí mít respekt k jedinečnosti každého člověka. (2007: 27) Musí zhodnotit jeho schopnosti i jeho rizikové situace. Díky kvalitnímu zhodnocení možností a schopností klienta bude pracovník schopen správně analyzovat situaci a poskytnou vhodnou míru podporu. (Krhutová 2013: 26 – 27) Každý klient vyžaduje jinou míru podpory v různých oblastech. Na to musí sociální pracovník reagovat tak, aby klient vykonával samostatně činnosti, které je schopen zvládnout.

Obvykle má pracovník s klientem domluvené pravidelné schůzky, na které dochází klient za pracovníkem nebo opačně pracovník za klientem. Sociální pracovník plní důležitou roli v oblasti osobního rozvoje klientů, analyzuje jejich potřeby, hledá příležitosti v komunitě a plánuje a hodnotí průběh poskytování služby. Soustředí se na uplatňování práv klientů, pomáhá klientům při komunikaci s úřady a s vedením financí. V neposlední řadě řeší s klientem problémy, které mohly vzniknout přesunem do nového prostředí.

Role sociálních pracovníků a ostatních pracovníků je viditelná již v přípravě na proces transformace. Celý proces je pro klienta zátěží a je pro něj převážně psychicky náročný. Proto je potřeba služeb sociálních pracovníků, kteří s osobami s MP pracují již v přípravné fázi. Svěřeného klienta celým procesem provází.

Následující kapitola je věnována procesu transformace, je definován pojem transformace a jeho cíle. Jsou představeny kroky a důvody důležité pro správně nastavený transformační proces. Shrnu možná rizika daného procesu a na závěr kapitoly stručně představím transformaci v Olomouckém kraji.

2 Proces transformace

Na každého z nás má velký vliv prostředí, v jakém vyrůstáme a žijeme. Prostředí nám dává spoustu podnětů důležitých k našemu osobnímu a pracovnímu rozvoji. V prostředí, kde žijeme (v našem domově) se můžeme cítit příjemně, ale i nepříjemně, což má dopad na naši psychickou pohodu. Lidé se zdravotním či mentálním postižením většinou neměli možnost výběru svého „domova“. Byli umisťováni do ústavů, které se často nacházely ve velkých budovách, mimo dosah měst. Tyto ústavy plnily funkci zabezpečování základních životních potřeb osobám, které si své potřeby nebyli schopni zajistit samostatně. Nebylo výjimkou, že práva klientů byla porušována, což vedlo ke špatnému fyzickému a psychickému stavu klienta. Dnes se služby mění s pomocí procesu transformace sociálních služeb.

Tato kapitola je věnována procesu transformace, Je definován pojem transformace a jeho cíle. Představím kroky a důvody důležité pro správně nastavený transformační proces. Popíši tři projekty MPSV, které jsou určeny k podpoře transformace v ČR. V závěru kapitoly vymezím možná rizika daného procesu a představím transformaci v Olomouckém kraji.

2.1 Vymezení pojmu transformace

Pojem transformace pobytových sociálních služeb má řadu definic. Obecně však transformace usiluje o změnu ústavní péče určené lidem s postižením na bydlení a podporu bydlení v běžném prostředí.

Transformace je v dokumentu MPSV „Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče“ definována jako „souhrn procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách“. (2009: 5)

Podmínky v některých zařízeních nejsou vždy schopny kvalitní podpory uživatelům dle jejich individuálních potřeb. Stejně tak nemohou zajistit ochranu jejich práv ani začlenění do běžného života. Transformace zajišťuje změnu v sociálních službách, tak aby odpovídaly soudobým potřebám uživatelů. Snahou je začlenit lidi do společnosti a umožnit jim aktivně vést společenský život. Znamená to klást důraz na nepobytové sociální služby,

mezi které se řadí osobní asistence, denní stacionáře či podporované bydlení. U pobytových služeb je snaha dbát na bydlení, pokud možno v přirozeném prostředí a běžných podmínkách. (Proces transformace..., 2013: 3 [online])

Proces transformace umožňuje lidem s postižením přechod z velkých (dostatečně nevyhovujících) ústavů do menších bytů či rodinných domů v běžné zástavbě. Lidem s postižením je poskytována individuální podpora dle jejich potřeb a mohou žít způsobem, který je obvyklý pro jejich vrstevníky. Dochází k převzetí větší odpovědnosti za sebe sama, rozvoji činností potřebných při péči o domácnost či k rozvoji pracovních návyků. Lidé žijí ve svém domově a mohou žít podle své vlastní volby.

Transformace je pro poskytovatele naplněna ve chvíli, kdy bude lidem s postižením umožněno účastnit se na běžném životě ve společnosti. Pro zadavatele služeb bude naplněna v momentě, kdy budou komunitní služby přístupné klientům a budou reagovat na jejich potřeby. V očích společnosti bude naplněna v době, kdy společnost bude klienty sociálních služeb vnímat skrze jejich běžné společenské role, například role studenta, souseda, prodávče a jiné. (Centrum podpory transformace..., 2013: [on-line])

S transformačním procesem souvisí i změna role sociálních pracovníků. Transformační proces je založen na uschopňování a zmocňování klienta. Je proto důležitá vzájemná komunikace a důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem.

2.2 Cíle transformace

V Manuálu transformace ústavů, který vydalo MPSV jsou stanoveny tři cíle transformace služeb. Prvním cílem je **Zamezit institucionalizaci dalších osob**. Cíl se odvolává především na lidská práva a na lepší kvalitu života lidí, kteří nejsou v ústavních službách. Pokud bude ukončen příjem nových klientů do ústavních zařízení, nebude následně potřeba jejich začleňování zpět do běžného života, a následné odstraňování dopadu institucionalizace. Osoby budou místo ústavů využívat podpory sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí. Postupně bude docházet ke snižování kapacity ústavních zařízení.

Noví zájemci o ústavní službu budou přeměrování na sociální služby v místě bydliště. Je však potřeba vzít v potaz nebezpečí, které s tímto cílem souvisí. Například každému zájemci o službu je třeba poskytnou dostatečné informace o dostupné nabídce

pomoci v komunitě a pomoci zprostředkovat jeho využití. Zájemcům o službu, kteří nebudou do ústavní služby přijati, musí být ve srozumitelné formě vysvětleny důvody nepřijetí, v opačném případě si zájemci budou vysvětlení formulovat sami. Rozhodnutí o nepřijímání nových klientů musí platit pro všechny ústavní služby, nebo bude docházet k nevěrohodnosti transformace. (MPSV 2013: 20 – 21 [on-line])

Mezi druhý cíl se řadí **Transformovat ústavní sociální péči: zrušit ústavy**. Cílem je aby lidé žijící v ústavech mohli odejít do běžného života a nebyt vystaveni vlivům ústavního prostředí. Pokud budou veškeré ústavní zařízení uzavřeny (bude ukončena jejich činnost) znamená to, že zařízení ukončila svou transformaci. Klienti dosavadních služeb budou nově klienty služeb v komunitě. Dbá se na rozvoj začleňování klientů do běžného života společnosti a podporu samostatnosti a nezávislosti těchto osob. Riziko u tohoto cíle může nastat v případě nejasné formulace skutečnosti, že se ústav ruší, tedy transformuje. Hrozí, že rozhodnutí o rušení ústavu bude veřejnosti sděleno v nesrozumitelné formě. Transformace se musí týkat všech osob žijících v ústavech, bez ohledu na výši potřebné podpory. Soustavně s rušením ústavů musí probíhat rozvoj komunitních služeb, aby došlo k nahrazení kapacit služeb, které zajišťoval ústav. (MPSV 2013: 21 – 24 [on-line])

Třetím, posledním, cílem transformace sociálních služeb je **Zajistit dostupnost podpory v komunitě**. Je třeba zajistit místně i časově dostupnou pomoc těm, kteří to potřebují. Tohoto cíle bude dosaženo, jestliže budou podporovány komunitní sociální služby a bude zajištěna jejich dostupnost. I tento cíl má však svá omezení a rizika. Například pokud finanční prostředky nebudou věnovány na zajišťování komunitních služeb, nebude možný jejich rozvoj. Rizikem je, že ústavní služby nebudou rušeny a osoby s postižením budou v těchto zařízeních setrvávat. (MPSV 2013: 24 – 26 [on-line])

V České republice se do procesu transformace a dosažení jejich cílů zapojilo Ministerstvo práce a sociálních věcí, které vypracovalo na období 2016 – 2019 již třetí projekt na podporu transformace sociálních služeb. První projekt MPSV s názvem **Podpora transformace sociálních služeb** byl realizován od začátku dubna 2009 do konce května 2013.

Do projektu byly zapojeny všechny kraje České republiky (s výjimkou Prahy). Celkem se projektu zúčastnilo 32 ústavních zařízení. Tyto zařízení poskytují své služby zhruba 3 800 lidem se zdravotním postižením. Mezi úkoly projektu patřila především

podpora služeb při procesu transformace. Nedílnou součástí projektu byla příprava analýzy na úrovni států a krajů či mediální kampaň k problematice péče o osoby se zdravotním postižením. (Národní centrum podpory..., 2015: [on-line])

Po dobu trvání projektu celkem 544 osob odešlo z ústavního prostředí, z toho 130 se přestěhovalo do rodinného prostředí nebo do vlastního bydlení. (MPSV 2013: 13 [on-line])

Navazující projekt s názvem **Transformace sociálních služeb** probíhal v letech 2013–2015. V projektu bylo účastno 40 zařízení (poskytovatelů sociálních služeb). Projekt byl zaměřen na posílení kompetencí lidí se zdravotním postižením, kteří žijí v ústavech. Dalším cílem byla podpora poskytovatelů daných služeb (včetně krajů). Během projektu byl vyhodnocen i předchozí projekt. V pořadí třetím a současným projektem podpory ze strany MPSV je projekt **Život jako každý jiný**. Probíhá od roku 2016 do roku 2019. Cílem projektu je podpora nabídky kvalitních komunitních sociálních služeb osobám se zdravotním znevýhodněním. Projekt se zaměří na vzdělávání, analýzu či hodnocení. (Národní centrum podpory..., 2015: [on-line])

2.3 Kroky transformace

Aby transformace proběhla úspěšně, je stanoveno těchto deset jednotlivých kroků, jak postupovat. Jednotlivé kroky se vzájemně prolínají a nastupují různě v průběhu procesu. Kroky vychází z britské organizace LUMOS, jsou zobecněných popisem transformace a dají se využít v různých zemích a rozličných typech zařízení.

- **Osvěta** – je nutno promyslet, kdy, kde, komu a jaký druh informace budeme sdělovat,
- **řízení procesu** – vymezení kompetencí a odpovědnosti jednotlivých subjektů, a to na všech úrovních procesu,
- **národní analýza** – vytvoření systému analýz sociálních služeb celé ČR,
- **místní analýza** – plánování služeb budoucích,
- **plánování služeb** – uvědomění si důležitosti provázanosti sítě služeb,
- **plánování přesunu zdrojů** – efektivní využívání zdrojů i pracovní síly zmapování stávajících zdrojů,
- **příprava zaměstnanců** – ocenění pracovníků v přímé péči s klienty a příprava na možnou změnu počtu zaměstnanců,

- **příprava a přestěhování klientů** – zajištění bezpečí klienta, aby při procesu transformace nedošlo k jeho újmě,
- **logistické plánování přesunu** – zajištění plynulosti různých aktivit, důležitých při procesu,
- **sledování a monitorování procesu** – definovat nástroje ke sledování kvantitativních a kvalitativních dat. (MPSV 2012: 9 - 18 [on-line])

2.4 Důvody transformace

Aby mohla transformace dobře probíhat je potřeba mít vytyčené důvody, proč je transformace důležitá.

Důvody lze shrnout do pěti základních oblastí. První z nich je **Ochrana lidských práv**. Dodržování lidských práv je snazší mimo ústavní zařízení. V komunitní službě je s klienty jednáno velmi individuálně a nemusí se přizpůsobovat pravidlům velkého ústavního prostředí. Je zde menší riziko zneužívání práv člověka pracovníkem služby. Druhým důvodem je **Rozvoj osobnosti klienta služeb**. S pomocí individuálního přístupu je klientům komunitních služeb zajištěna taková míra podpory, která zajistí jeho udržení v běžném životě. Příkladem je rozvoj znalostí a dovedností klienta, podpora při udržování sociálních vazeb či přijetí odpovědnosti za svá rozhodnutí. Často jsou pracovníci služby překvapeni dovednostmi, které klient zvládá, ale v ústavu jich nebyl schopen. Dalším důvodem pro podporu transformace je **Účast v běžném životě společnosti**. Klienti služeb se řadí mezi aktivní členy dané společnosti, zastávají své společenské role a utužují vztahy s různými lidmi. V ústavních službách jsou lidé často omezeni pouze na roli „klienta“ služby. V komunitní službě jsou však bráni i v pozici jiných rolí, např. zaměstnanec, matka, soused, ... Tyto společenské role jim dávají pocit sebedůvěry a sebeúcty. Čtvrtý důvod nese název **Nejlepší praxe sociálních služeb**. V komunitní službě mají pracovníci možnost uplatnit a rozvíjet své osobnostní a profesní kompetence, které využijí při práci s klienty. Díky tomu mohou pracovníci odvádět dobrou a kvalitní práci, čímž prospějí především klientům. Posledním, ale neméně důležitým důvodem je **Účelnost poskytování sociální služby**. Komunitní služby využívání všech možných dostupných zdrojů, a to ve formě lidských znalostí, vztahů, ale i dostupných služeb či peněz. Oproti tomu v ústavech, kde je

velké množství klientů s různou potřebou míry podpory není takovéto využívání zdrojů možné. (Vize a důvody..., 2013: 4 – 5 [online])

2.5 Možná rizika transformace

Ústavní zařízení má spoustu omezení, na druhou stranu má nad svými klienty ochrannou funkci. Přejít do komunitního zařízení s sebou nese spoustu nebezpečí a rizik, kterým se i přes veškerou snahu nemusí vždy podařit předejít.

Je běžné, že klient je často donucen přijmout podmínky, které pro něj jediná dostupná služba má. Na výběr z více služeb má pouze ve větších městech, kde ale může narážet na neinformovanost o službě. Jedině pokud je klient vybaven všemi dostupnými informacemi, může zvážit všechny klady a zápory služeb a rozhodnout se pro tu, která nejvíce odpovídá jeho požadavkům a potřebám. Dalším možným rizikem může být podepsání smlouvy s uvedením formy a rozsahem podpory ve službě, což však nemusí vyhovovat individuálním potřebám klienta (v tomto případě smlouva vyhovuje spíše poskytovateli). Nebezpečí skýtá čas. Čas, který uplyne mezi vznikem nepříznivé životní situace klienta a poskytnutím správné služby. Pokud se klient bude nacházet v nepříznivé životní situaci delší dobu hrozí její prohlubování. Dalším rizikem procesu transformace je „poloskrýta diskriminace osob“. Jde o diskriminaci osob ze strany poskytovatelů sociálních služeb. Ti raději přijmou do své služby osobu, která pobírá příspěvek na péči ve III. a IV. stupni než osobu, která příspěvek na péči pobírá v I. a II. stupni. (Novosád 2015)

Riziko může skýtat nedostatečná příprava klientů na samotný proces transformace. Je potřeba věnovat dostatečnou pozornost přípravě lidí s postižením na přechod do služby s nižší mírou podpory. S pomocí získání potřebných návyků či naučení sebeobraných mechanismů a osvojení si každodenních dovedností, budou lidé s postižením schopni adaptovat se na nové prostředí a jiný druh bydlení. (Novosád 2015)

Novosád (in Novosád 2014) říká, že je potřeba uvědomit si možnou zneužitelnost osob s postižením. Tyto osoby mohou být ohroženy z důvodu své zhoršené orientace, dorozumívacích či pohybových schopností. Nezvládají hájit svá práva či předcházet možným rizikovým situacím, které je mohou potkat. Tomu všemu se dá předejít při přípravě klientů na proces. Klienti si musí osvojit spoustu nových znalostí a dovedností, které budou potřebovat. Příhodná jsou setkávání s komunitou, ve které klienti žijí.

Komunita může mít vůči osobě s mentálním postižením jisté předsudky. Klient může vyvolávat problémy s komunitou, to je potřeba s ním individuálně řešit. Může být vystaven spoustě nebezpečí a rizik. Pokud by nebyla včas řešena, mělo by to vliv na klienta. Mohl by se uzavřít, být osamělý, zadlužit se, být někým zneužíván či si vytvořit nějaký druh závislosti. (Novosád 2015) Častým problémem je zhoršení stravovacích návyků klientů, kouření a pití alkoholu a s tím související zhoršení zdravotního stavu. Rozhodnutí, co budou jít či pít a co nakupovat je na klientech, pracovníci by však měli dbát na zdraví klientů a poučit je o důsledcích jejich rozhodnutí.

Pro předcházení a řešení těchto rizikových situací je využíváno sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách. Pracovníci s klientem pracují pravidelně a dlouhodobě, vypracovávají jeho individuální plány. Hodnotí tzv. „rizikové situace klienta“ a dále na nich s klientem pracují. Samotný proces přecházení do služby s nižší mírou podpory je náročný nejen pro klienty, ale i pro pracovníky a většinovou společnost.

2.6 Transformace v Olomouckém kraji

Náklady na provoz ústavních služeb byly v kraji v letech 2007 – 2011 (včetně) celkem 2 032 846 464 Kč, tj. průměrně 406 569 293 Kč za rok. Olomoucký kraj poskytuje sociálním službám pro osoby se zdravotním postižením finanční prostředky na svůj provoz. Využívá k tomu dotační program a příspěvky zřizovatele (ty však směřují převážně do ústavních služeb). Příjmy ústavních služeb tvoří z největší části úhrady od klientů a státní dotace, dále pak příspěvky zřizovatele, dary, příjmy z vlastní činnosti, platby zdravotních pojišťoven a ostatní příjmy. Po přepočtu je za jeden měsíc vynaloženo na péči o jednoho klienta 26 868 Kč. Pracovníci se jednomu klientovi v ústavním zařízení mohou věnovat průměrně tři hodiny denně. Tento čas obsahuje veškerou poskytovanou péči. (Národní centrum podpory..., (neuveďeno): 4, 31, 35 [on-line])

Ústavní služby jsou pro zřizovatele (kterým je většinou kraj) nákladné. Proces transformace s sebou přináší určité finanční zatížení, hlavně v počáteční fázi. Z hlediska dlouhodobého se však může transformace postarat o úspory financí.

V Olomouckém kraji je zřizováno 16 pobytových sociálních služeb pro osoby s postižením. Jejich celková kapacita činí 1 270 lůžek. Z tohoto počtu je pouze 16 lůžek neústavních, pouze 1,26 % z celkové kapacity. (Národní centrum podpory..., (neuveďeno):

22, [on-line]) Některá zařízení v Olomouckém kraji jsou zapojena do projektů MPSV. Jsou jimi Vincentinum Šternberk, p. o., Domov Adam Dřevohostice, p. o. a Nové Zámky, p. o.

Mezi další organizaci, která podporuje přesun z ústavní péče do komunitní péče je organizace Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. se sídlem Olomouci. V tomto zařízení probíhala má dvouměsíční praxe a byla zde provedena výzkumná část práce.

Tato organizace bude stručně charakterizována v následující kapitole.

3 Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc

Výzkumná část práce probíhala souběžně s mou dlouhodobou dvouměsíční praxí v zařízení Klíč. Ve zkratce popíši stručně organizaci Klíč a její služby, které souvisely s výzkumem.

Zřizovatelem Klíče je Olomoucký kraj. Klíč je rozčleněn na dalších šest pracovišť. Denní stacionář Slunovrat, Denní stacionář Domino (dále jen Domino), Týdenní stacionář Petrklíč, Domov pro osoby se zdravotním postižením Petrklíč, Chráněné bydlení Domov a Podpora samostatného bydlení Šance. Statutárním zástupcem je PaedDr. Petr Matuška, Ph.D. (Klíč..., 2008: [on-line]) Výzkumným vzorkem se stali klienti Domina, Šance a Domova.

Služby Klíče jsou určeny především osobám s lehkým a středně těžkým stupněm mentálního postižení a s přidruženým sluchovým či tělesným postižením. V organizaci a na jednotlivých pracovištích je klientům, kteří potřebují podporu jiné fyzické osoby poskytována pomoc. (Klíč..., 2008: [on-line])

Jak již bylo zmíněno, výzkumným vzorkem se stali klienti služby **Denního stacionáře Domino**. Do této služby klienti docházejí za účelem rozvoje svých schopností a dovedností. Klienti zde mají možnost udržovat sociální vazby s ostatními klienty, učit se vlastní samostatnosti a osvojovat si pracovní návyky. Kapacita Domina je 18 klientů. Dále byli respondenti také klienty služby **Podpora samostatného bydlení Šance**. V době výzkumu (prosinec 2016) byla kapacita Šance čtyři klienti. V současné době (od ledna roku 2017) je kapacita navýšena na šest klientů. V této službě je hlavním cílem rozvoj samostatnosti a soběstačnosti klienta. Klienti mají bydliště povětšinou po dvou, v bytě v panelovém domě. Bydlení je provázáno s Klíčem a do bytů pravidelně docházejí pracovníci organizace. Dříve byli respondenti také klienty **Chráněného bydlení Domov**. Těmi již však nejsou, z důvodu využívání služby Šance, a přestěhování do samostatnějšího bydlení. Služba Domov slouží klientům k trvalému bydlení. Kapacita této služby je 16 klientů. Respondenti byli dříve po různě dlouho dobu klienty Domova, v současné době jsou klienty Šance a zároveň pravidelně docházejí a jsou klienty Domina.

V následujících kapitolách budou popsány jednotlivé kroky výzkumného šetření a analýza jeho výsledku. Budou představeny metody využité pro sběr a zpracování získaných dat.

Výzkumná část

V teoretické části této práce, bylo představeno mentální postižení a shrnuty služby organizace Klíč. Byl vymezen proces transformace včetně jeho cílů, důvodu či rizik. Nyní bude kapitola zaměřena výzkumné šetření. V této kapitole popíši cíl a výzkumnou otázku svého šetření, definuji jednotlivé použité metody při sběru dat. Představím vybrané respondenty i způsob jejich výběru. V závěru osvětlím, jakým způsobem probíhalo zaznamenávání a zpracování dat. Provedu analýzu sesbíraných dat. Svá tvrzení podložím odbornou literaturou.

V kapitole budu využívat pojmy **Denní stacionář Domino**, **Chráněné bydlení Domov** a **Podpora samostatného bydlení Šance**. A to proto, že všichni respondenti jsou nebo byli klienty těchto služeb. Tyto tři služby spadají pod organizaci **Klíč – centrum sociálních služeb Olomouc, p. o.** a nacházejí se na území města Olomouce. V dané organizaci jsem absolvovala školní povinnou dlouhodobou praxi.

4 Představení a cíl výzkumného šetření

Pro téma práce jsem se rozhodla v průběhu vykonávání dlouhodobé dvouměsíční praxe v Dominu, která probíhala od 10. října do 2. prosince 2016.

Hlavním důvodem, proč jsem si zvolila právě tento cíl práce, byla hlavně dosavadní ucelená neprozkoumanost dané problematiky v tomto zařízení. Od pracovníků a vedoucí služby jsem zjistila, že se tímto tématem ještě nikdo uceleněji nezabýval a že výsledky výzkumu by mohly vedení a pracovníkům organizace pomoci v následném zlepšování a zkvalitňování služeb.

Cílem výzkumného šetření práce je zjistit východiska a připravenost klientů na transformaci pobytových služeb v organizaci Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc.

4.1 Výzkumná otázka

Dle Giddense je prvotním krokem při výzkumu stanovení výzkumného problému a s tím formulace určité výzkumné otázky (1999: 505 – 506). Správně formulovaná

a navržená otázka nám pomůže se zjištěním, jaká data budeme potřebovat získat, abychom zvládli odpovědět na námi zadanou otázku. Dle typu otázek výzkumník volí příslušné metody, kterými bude problematiku zkoumat. (Hendl 2008: 44 – 46)

Byla stanovena tato výzkumná otázka: **Zjistit, jakým způsobem byly s klienty trénovány potřebné dovednosti, které uplatní při samostatném bydlení.**

Před samotným výzkumem jsem stanovila ještě další tři dílčí cíle, na které jsem hledala odpovědi. Byly mi zároveň vodítkem, podle kterého jsem tvořila okruhy otázek výzkumného šetření.

Dílčí cíl číslo 1: Zjistit, zda klientům vyhovuje současná míra podpory od pracovníků Podpory samostatného bydlení Šance.

Dílčí cíl číslo 2: Zjistit jaké výhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance.

Dílčí cíl číslo 3: Zjistit jaké nevýhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance.

Pod každý dílčí cíl spadalo několik okruhů otázek (ty jsou uvedeny níže). Některé okruhy otázek sloužily jako **identifikační otázky**. Ty poskytnou informace k následnému představení a popisu výzkumného vzorku.

Záměrem výzkumného šetření je zjistit, do jaké míry jsou klienti připravováni na přechod z Chráněného bydlení Domov do Podpory samostatného bydlení Šance a jaké vnímají výhody a nevýhody tohoto přechodu.

Následující kapitola je věnována popisu metodologie výzkumu.

5 Metodologie výzkumu

Nyní popíši, jaké metody byly použity pro sběr dat. Jakou formou probíhalo zaznamenávání a zpracování. Zvolené metody podložím fakty z odborné literatury. Představím, jak probíhaly jednotlivé rozhovory. V závěru kapitoly je uvedena analýza získaných dat a na jejím základě vysloven závěr.

Vzhledem k vybranému tématu a cíli práce jsem zvolila **empirický výzkum**. Dle Reichela (2009: 32) je empirický výzkum založen na práci s konkrétními údaji a je založen na zkušenosti člověka.

5.1 Kvalitativní výzkum

Výzkum byl kvůli cíli práce, počtu a typu respondentů veden kvalitativní metodou. Při použití této metody je možno spoléhat se na vyšší validitu výzkumu. Dle Dismana (1998: 286) je cílem kvalitativního výzkumu vytvoření nových hypotéz či jiného pochopení dané situace.

Tato metoda se snaží o odhalení zkušeností člověka, které jsou spojeny s konkrétním jevem. S pomocí kvalitativní metody zjistíme, co je podstatou tohoto jevu, o kterém doposud moc nevíme. (Strauss, Corbinová 1999: 11)

Pokud si výzkumník zvolí kvalitativní metodu, musí si nejprve zvolit téma výzkumu a základní výzkumnou otázku. Otázky může v průběhu sběru či analýzy dat pozměnit, sled sběru dat probíhá v delším časovém období a v místě, které si výzkumník zvolí. Souběžně se sběrem dat probíhá jejich analýza, kterou provádí sám výzkumník. Z výsledků analýzy výzkumník přezkoumává své domněnky a závěry. Výzkum se provádí při delším kontaktu s jedinci či zkoumanou skupinou jedinců. Je běžné, že se reflektují obvykle banální každodenní situace jedinců, skupin, společností nebo organizací. (Hendl 2016: 46 – 47)

Výhodou při výzkumu bylo, že probíhal souběžně s mou dlouhodobou praxí v dané organizaci. To mi napomohlo nejen při žádosti o poskytnutí rozhovoru, protože mne již klienti znali, ale i při navození důvěrné a přátelské atmosféry během samotných rozhovorů. Průběžně jsem analyzovala získané informace, měnila a přizpůsobovala své dotazovací schopnosti.

Nejběžnější a základní technikou práce v pomáhajících profesích se stal rozhovor. (Matoušek 2008: 182) Stejně tomu je při kvalitativním zkoumání. Kdy **rozhovor** provádí povětšinou jediná osoba a lidem, kteří jsou dotazováni se říká **respondenti**. (Reichel 2009: 110) Původním záměrem při mém bádání bylo využití tzv. narativního rozhovoru.

5.2 Narativní rozhovor

Při kvalitativním výzkumu je narativní rozhovor využíván poměrně často. Jedinec (tzv. respondent) je požádán, aby vyprávěl na určité téma, například o své životní situaci. Jeho vyprávění je poté povětšinou chronologicky řazeno a tazatel může nacházet určité prvky ve vyprávění respondenta. (Reichel 2009: 111)

Narativní rozhovor má celkem čtyři fáze. A to fázi stimulace, vyprávění, kladení otázek a vyjasňující fázi. Prvně dotazovanému představíme dané téma k hovoru a jeho účel. V této fázi se tazatel snaží o navození důvěry s respondentem. Poté je dotazovaného potřeba vyzvat a povzbudit k vyprávění, například větou: *„Chtěl bych vás poprosit, abyste mi vyprávěl, co všechno se vám v životě přihodilo. Nejlepší bude, když začnete od dětství a pak mi vylíčíte všechno, co se postupně přihodilo až do dnešního dne. Nemusíte pospíchat, pro mne jsou důležité i podrobnosti.“* (Hendl 2016: 180)

Dle Hendla (2016: 180 – 182) je možno se zajímat buď o určitý úsek v životě dotazovaného nebo o jeho celý život. Ukončení rozhovoru tazatel určitým způsobem signalizuje, příkladem by mohla být věta: *„Tak to tedy bylo!“* Pokud byla během hovoru pro tazatele nějaká část nejasná či má několik dotazů může se zeptat a ozřejmit si nejasnosti. Pokud tazatel chce na konci rozhovoru vznést dotaz, většinou odcituje část rozhovoru a položí zamýšlenou otázku. Při narativním rozhovoru je velmi důležité dbát na to, aby se jednalo o autentické vyprávění vlastního příběhu respondenta.

Jak již bylo zmíněno, původním záměrem při sběru dat bylo využití metody narativním rozhovoru. Pomocí tohoto rozhovoru bych se dozvěděla subjektivní názory klientů na jejich přesun z Chráněného bydlení Domov do služby Podpora samostatného bydlení Šance a informace z jejich osobního života a to, jak všechno dění okolo sebe vnímají. Má mentorka Mgr. Petra Dostálová (která mě po celou dobu mé dlouhodobé praxe doprovázela a pomáhala mi při realizaci mého výzkumu) mi však doporučila zvážit využití

jiné výzkumné metody, vzhledem k typu klientů, se kterými jsem měla rozhovory uskutečnit. Své doporučení podložila informací, že klienti nejsou schopni sami odvyprávět svůj životní příběh a spoustu informací si nepamatují. Sdělila mi také, že se mám připravit na to, že mi klienti budou odpovídat krátkými jednoduchými větami a nebudou své vyprávění nijak široce rozvíjet. Došlo ke zvážení a ke změně metody získávání dat z narativního rozhovoru na polostrukturovaný rozhovor. Po stanovení okruhu otázek s vedoucím práce mohl začít samotný výzkum.

5.3 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor nebo polostrukturované interview je jedna z nejrozšířenějších metod získávání dat. Polostrukturovaný rozhovor stojí na pomezí mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, tudíž dokáže eliminovat nevýhody těchto dvou typů rozhovorů a zároveň vytěžit co nejvíce výhod. Dle typu dokumentu je běžné, že se rozhovor více přiklání na jednu nebo druhou stranu. (Sarantakos 2005: 269) Tazatel si před samotnými rozhovory vytváří strukturu (tzv. okruhy) otázek, na jejichž základě pak vede interview. Při polostrukturovaném rozhovoru je běžné, že tazatel vysvětluje svou otázku, aby mezi tazatelem a respondentem nedošlo k nedorozumění. Je zde prostor pro případné další doplňující otázky, které přijdou tazateli na mysl. Jako pomoc výzkumníkovi slouží různé pomůcky, nejběžnější z nich je list papíru s popsánými okruhy otázek, do kterých si tazatel dopisuje své poznatky. (Miovský 2006: 159 – 162)

Jak jsem již zmínila, nakonec jsem pro získávání dat zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Po konzultaci s vedoucím mé práce PhDr. et Mgr. Liborem Novosádem PhD. jsem měla stanovených celkem devět okruhů otázek:

- Doba strávená v rezidenční (ústavní) službě, popř. v péči rodiny apod.,
- doba strávená v Chráněném bydlení Domov a v Podpoře samostatného bydlení Šance,
- četnost a délka návštěv terénních pracovníků,
- využívání dalších služeb organizace Klíč – centrum sociálních služeb Olomouc, p. o.,
- proces přechodu z Chráněného bydlení Domov do Podpory samostatného bydlení Šance,

- připravenost na přechod,
- nové dovednosti,
- soužití se spolubydlícím,
- zaměstnání.

Pod každý z okruhů jsem připsala čtyři až šest doplňujících otázek. Doplňující otázky mi sloužily nejen jako vodítko při rozhovorech, ale i jako jistota, kdybych během některého z interview nevěděla, jak dále pokračovat.

Díky polostrukturovanému rozhovoru jsem měla možnost dle vývoje rozhovoru pozměnit některé otázky, nebo přijít se zcela novou otázkou, která mě napadla v kontextu s rozhovorem. Velikou výhodou polostrukturovaného rozhovoru bylo to, že nepůsobil příliš formálně a při vedení rozhovoru jsem měla větší volnost.

5.4 Metoda výběru respondentů

Existuje několik typů volby respondentů. Je zcela běžné vzájemné prolínání a doplňování metod výběrů výzkumného souboru. Hranice mezi nimi je velmi tenká, výzkumník však musí být schopen obhájit, proč zvolil danou metodu výběru. (Miovský 2006: 130)

Při výběru výzkumného vzorku byla zvolena **Metoda totálního výběru vzorku**. Při této metodě se základní soubor rovná výběrovému. Nejčastěji je metoda totálního výběru vzorků využívána, je-li základní soubor extrémně malý. (Miovský 2006: 131) Službu Podpora samostatného bydlení Šance v době výzkumu využívali celkem čtyři klienti. Jednalo se o malý základní soubor. Metoda totálního výběru vzorku byla doplněna o **Metodu záměrného (účelového) výběru**. Tato metoda se považuje za nejvíce rozšířený a používaný výběr respondentů u kvalitativní metody. Základním principem je vyhledávání účastníků výzkumu na základě kritérií určených výzkumníkem. Účastníci jsou vyhledávání na základně určitých společných vlastností (nebo projevování těchto vlastností) nebo stavu (příkladem může být příslušnost k určité skupině). Dle potřeby je možno tyto vlastnosti a stav kombinovat. (Miovský 2006: 135 – 136)

Díky využití Metody účelového výběru bylo možno stanovit si určitý stav. Za stav je považováno to, že respondenti příslušeli ke skupině klientů, kteří využívají službu

Podpora samostatného bydlení Šance a zároveň byli v minulosti klienty služby Chráněné bydlení Domov. To byla kritéria pro výběr respondentů.

Jak bylo již zmíněno, v době výzkumu měla služba pouze tyto čtyři klienty a došlo ke stoprocentnímu pokrytí vzorku. Všichni mí respondenti byli klienty Denního stacionáře Domov, což nebylo mým kritériem při výběru, ale vzhledem k mému působení na praxi v tomto denním stacionáři, mi to velice usnadnilo domluvu s klienty. Proto i ve výzkumné části je využíváno jak pojmu respondent, tak pojmu klient.

Rozhovory s klienty jsem uskutečnila až v druhé polovině mé praxe, zhruba po měsíci mého působení na pracovišti. Rozhovory proběhly se čtyřmi stávajícími klienty Podporovaného bydlení Šance. Dva z klientů jsem znala blíže, protože jsem s nimi během praxe měla možnost pracovat. S kontaktováním a navázáním vztahu s dalšími dvěma klienty mi napomohla má mentorka na praxi. Nebyli pro mě ale úplně cizí, potkávala jsem se s nimi v prostorách budovy Domina.

Mé působení na praxi vnímám jako výhodu. Měla jsem totiž s klienty již vytvořený určitý vztah a nebyla jsem pro ně neznámou osobou. Někteří klienti (i přesto, že jsem jim vysvětlila, že jsem na pracovišti pouze jako praktikant) mě brali jako pracovníka služby. To by se dalo označit za výhodu, protože klienti mají s pracovníky dobré vztahy, znají je již několik let. Proto pro mne bylo snazší získat si důvěru klientů a mohla jsem předpokládat větší pravděpodobnost získání jejich souhlasu s výzkumem.

6 Etické otázky rozhovorů

Před začátkem samostatných rozhovorů s klienty bylo zapotřebí učinit několik zásadních kroků. Prvním krokem byla ústní žádost, která směřovala k vedoucí služby Podpory samostatného bydlení Šance paní Mgr. Ivaně Bazínkové. Jednalo se o představení cíle výzkumného šetření a žádost o svolení s jeho realizací. Magistra Bazínková výzkum podpořila, ale s podmínkou, že je potřeba kontaktovat pana ředitele PaedDr. Petra Matušku, PhD. a vyžádat si svolení i od něj.

Nejdůležitějším krokem, bez kterého by výzkum nebylo možno realizovat bylo podání žádosti o svolení k realizaci výzkumu, a to skrze e-mailovou komunikaci s ředitelem Klíče panem PaedDr. Petrem Matuškou, Ph.D. potvrzení žádosti bylo panem ředitelem schváleno dne 8. listopadu 2016.

Poté co byla schválena možnost provádění výzkumu, následoval další krok. Tím bylo oslovení dosavadních čtyř klientů služby Podpora samostatného bydlení Šance. S tímto krokem mi byla nápomocna Mgr. Petra Dostálová, která byla mou mentorkou při mé praxi v Dominu. Seznámila mne s klienty, já jsem jim vysvětlila důvody, proč bych s nimi ráda udělala rozhovor a k jakému účelu by tyto rozhovory sloužily. Paralelně s těmito kroky probíhala příprava jednotlivých okruhů a otázek výzkumu.

Všichni čtyři klienti s provedením rozhovoru souhlasili, zároveň proběhlo i domluvení konkrétního dne a hodiny realizace rozhovorů. Každý rozhovor byl veden individuálně.

Čtyři rozhovory proběhly během konání mé praxe v prostorách budovy Domina. Interview probíhaly v období od 21. listopadu do 1. prosince 2016.

Průběh rozhovorů byl ze začátku u všech respondentů (klientů) shodný. Po střetnutí na daném místě v domluvený čas byli ještě jednou obeznámeni s cílem a účelem rozhovorů. Bylo jim sděleno, že nebudou a nesmí být nikde uvedena jejich jména či jiné osobní údaje, kvůli ochraně osobních údajů. Dozvěděli se, že výzkum a rozhovory jsou odsouhlaseny od pana ředitele PaedDr. Matušky a paní vedoucí Mgr. Bazínkové. Jak píše Bloombergová, výzkumník musí dbát na to, aby při výzkumu minimalizoval potencionální rizika, která by mohla ohrozit respondenty. (2008: 76) S tím souvisí i zachování anonymity a bezpečnosti respondentů.

Nedílnou součástí výzkumu je takzvaný **informovaný souhlas**. Z vytvořeného informativního souhlasu musí být zřejmé, že účastník výzkumu byl seznámen se všemi výhodami, nevýhodami a riziky účasti ve výzkumu. Účastník má právo kdykoliv během rozhovoru od rozhovoru odstoupit, nikdo nemůže být k účasti ve výzkumu nucen násilím a účastenství je dobrovolné. Účastníkem výzkumu se námi vybraná osoba stává teprve až po udělení výslovného souhlasu. Vhodné je mít informativní souhlas v písemné formě. (Miovský 2006: 280 – 281)

Před začátkem rozhovoru byl s každým klientem prodiskutován a podepsán informovaný souhlas s provedením rozhovoru. Část souhlasu, kde byly sepsány mé osobní a kontaktní údaje, zásady ochrany osobních údajů, název bakalářské práce a účel výzkumu zůstala ponechán klientům. A část souhlasu s uvedeným datem, jménem klienta a jeho podpisem zůstal mě, jakožto výzkumníkovi.

Respondenti byli upozorněni na možnost na jakoukoliv otázku neodpovědět, pokud nebudou sami chtít nebo pro mě bude otázka příliš osobní a právo rozhovor kdykoliv ukončit.

Všichni respondenti souhlasili se zvukovým záznamem rozhovoru, který podléhá ochraně osobních údajů.

Po domluvě s mou mentorkou (Mgr. Dostálovou) jsem respondentům předala malou čokoládu. Jako drobný dárek a zároveň poděkování za ochotu vést se mnou rozhovor. Následovaly samotné rozhovory.

6.1 Charakteristika jednotlivých respondentů

Výzkumným souborem se stali klienti, kteří dříve využívali službu Domov a současně využívají služby Šance. Jak jsem již zmínila při výběru respondentů, jsou zároveň klienty Domina. Tyto tři služby spadají pod záštitu organizace Klíče.

Každý klient Klíče má právo na ochranu osobních údajů podle § 5 zákona o ochraně osobních údajů, v platném znění (Zákon č. 101/2000 Sb.). Tento zákon vymezuje zpracování a nakládání se získanými osobními daty. V první řadě je potřeba stanovit účel, pro který budou osobní data zpracována a prostředky a způsob jejich zpracování. Je nezbytné uchovat získaná data pouze po dobu nutnou k jejich zpracování.

Miovský (2006: 282) poukazuje na to, že výzkum musí být proveden v souladu se zmíněným zákonem. Osobní údaje jsou jakékoliv údaje, které by mohly vést k identifikaci konkrétní osoby. Osoba provádějící výzkum má povinnost správně uchovat data a zajistit, aby se k nim nedostala neoprávněná osoba.

Výzkumníci jsou povinni chránit respondenty před zneužitím získaných dat a dodržet přislíbené etické zacházení s citlivými údaji. (Jeřábek 1993: 122) Pro účely výzkumu to znamená, že musí být dostatečně zabezpečena získaná data (ať už v písemné či audiovizuální podobě) aby k nim neměl nikdo jiný přístup. Toto opatření bylo provedeno zabezpečením sesbíraných dat v osobním počítači a úschovou písemných informovaných souhlasů.

Informace, které byly při rozhovoru získány a jsou osobního charakteru, či by jejich zveřejnění mohlo vést k identifikaci konkrétního klienta nebudou nikde zveřejněny. Klienti byli opakovaně seznámeni se způsobem, jakým budou data zpracována a uchovány a také, že jejich osobní a citlivá data nebudou nikomu sdělena ani zveřejněna.

S tím souvisí i vyjádření souhlasu s výzkumem pana ředitele PaedDr. Matušky, kdy výzkum nesmí „zasáhnout do osobnostních práv klientů, a to způsobem neslučitelným s právem na ochranu osobnosti.“

Proto nikde nebudou uvedena jména klientů, kteří poskytli rozhovor. Pro přehlednost bude použito pouze označení „R1“, „R2“, „R3“ a „R4“. Stejně tak zaznamenané rozhovory, které rovněž obsahují jména klientů, zůstanou nezveřejněny a slouží výhradně pro osobní potřebu při analýze získaných dat. Doplňující otázky tazatele (výzkumníka) budou označeny zkratkou „T“.

Výzkumný vzorek tvořili celkem čtyři respondenti (dvě ženy a dva muži). Výhodou při výzkumném šetření bylo to, že pohlaví respondentů byla rovnoměrně zastoupena. Postoje mužů a žen se mohou lišit a sesbíraná data obsahují názory obou pohlaví.

Výzkumný vzorek tvořily dospělé osoby s lehkým až středně těžkým stupněm mentálního postižení využívající službu Šance. Ze čtyř respondentů byli dva muži a dvě ženy. Nejmladšímu respondentovi bylo 34 let a nejstaršímu 60 let. Z identifikačních otázek rozhovoru vyplynuly záliby respondentů. Příkladem způsobu trávení volného času může být sledování TV, práce na počítač, luštění křížovek, výlety, vycházky, výtvarné činnosti apod.

Žijí po dvou (R1 a R4 – muži a R2 a R3 – ženy) ve dvou různých domácnostech v klasické panelové zástavbě ve městě Olomouc.

6.2 Průběh rozhovorů

Průběh rozhovorů byl u klientů velice podobný. Nejkratší rozhovor trval 26 minut a 10 sekund a nejdelší rozhovor trval 36 minut a 50 sekund.

Jedna z respondentek byla při z interview velmi nadšená, odpovídala na veškeré otázky a rozvíjela je. S touto respondentkou bylo vedení rozhovoru velmi příjemné a sama respondentka mi po ukončení řekla, že jí rozhovor bavil a že by to chtěla podstoupit ještě někdy v budoucnu. R2: „*Mě se líbí s tebou mluvit, to bych chtěla ještě příště zase.*“

Každý rozhovor byl veden podle určených devíti okruhů. Nejprve jsem klientům pokládala obecné otázky a poté ty osobnějšího rázu. Doptávala jsem se i na otázky, které mě napadaly v průběhu rozhovorů, v tomto ohledu se stal výhodou polostrukturovaný rozhovor. Vždy jsem klientům (respondentům) položila otázku a počkala jsem, zda jí více rozvedou.

Žádný z respondentů (dle mých zápisků z pozorování jejich chování) nepůsobil vystrašeně. Pouze R3 byla před zahájením rozhovoru nervózní, bylo to však způsobeno jejím strachem, že rozhovor nestihneme (musela za hodinu odejít). Po ujištění, že rozhovor bude trvat přibližně třicet minut se uklidnila a po zbytek rozhovoru byla soustředěná. Klienti při rozhovorech i svou řečí těla dávali najevo, že mají o interview zájem. Neměli například překřížené ruce či nohy, což by mohlo znamenat odmítavý postoj. U některých otázek jsem vyzozorovala jejich zamyšlení se nad odpovědí, které se projevilo krátkou odmlkou. Abych respondenty povzbudila při rozhovorech, použila jsem některé z technik aktivního naslouchání a dbala jsem na oční kontakt.

6.3 Místo konání rozhovorů

Za velmi důležité jsem považovala výběr správného prostoru pro konání rozhovorů. Nakonec jsem vybrala místnost ve stacionáři, která se nazývá „Relaxační místnost“. Jde o místnost, která působí velmi útulným dojmem, jsou v ní pohodlná křesla i sedací vaky. Klienti mají možnost tuto místnost využívat pro oddech či relaxaci, a tudíž jsou s prostory dobře seznámeni. V místnosti jsem vždy zavřela dveře a docílila tím toho, že nás

při rozhovoru nebude vyrušovat někdo cizí. Vyrušení by mohlo výrazně ovlivnit průběh rozhovorů. Všechny tyto faktory byly zásadní pro to, aby se klienti při rozhovorech cítili v bezpečí a v celkové pohodě.

6.4 Popis zaznamenávání a zpracování dat

Způsob, jakým budou data zaznamenány, si musí každý výzkumník zvolit ještě před zahájením výzkumu. Při špatném výběru záznamu dat by mohlo hrozit nekvalitní nebo nedostatečně zaznamenání. (Miovský 2006: 197)

Pro výzkumníka je velikou výhodou a oporou, může-li si pořídit z rozhovoru s respondentem audiozáznam. Záznam totiž zachycuje veškeré unikátnosti v průběhu rozhovoru. Příkladem může být zachycení vady řeči, četnosti a délky pomlky mezi slovy, ale to, jakou silou hlasu respondent hovoří. Záznam je autentický a je možné s ním později pracovat. Při tomto způsobu zaznamenávání dat bychom měli dbát na několik zásad. Diktafon či jiné zařízení, na které pořizujeme záznam z rozhovoru, by neměl narušovat průběh rozhovoru a neměl by být rušivým momentem. V tomto směru představují výhodu moderní technologie, které jsou v dnešní době malé a lehké a nepůsobí výzkumníkovi jako překážka. U moderních diktafonů je výhodou kvalita nahraného zvuku. (Miovský 2006: 1997 – 1998)

Pro záznam zvuku při rozhovorech s respondenty byl použit mobilní telefon s funkcí Záznam zvuku. Telefon byl položen na skřínce vedle respondenta. Tudiž hlas respondenta byl na záznamu v lepší kvalitě než můj hlas. Mobilní telefon nepůsobil rušivě (to by se mohlo stát, kdyby se nacházel například na stole mezi mnou a respondentem). Respondenti neměli nahrávací zařízení na očích a neubíralo to jejich pozornost. Při pozdějším zpracování nahraných dat byl pro lepší práci odstraněn ze záznamu šum, který působil při přepisu rozhovoru rušivě.

Poté co byl rozhovor zaznamenán na mobilní telefon, byla potřeba dále jej zpracovat, a to jednou z forem transkripce neboli přepisu. Pro výzkum jsem zvolila tzv. **Doslovnou transkripci**.

Dle Hendla (2016: 212) se doslovnou transkripcí nazývá přepis mluveného slova do písemné formy. Tento způsob přepisu je sice časově náročný, ale vzejde z něj podrobné vyhodnocení, se kterým může výzkumník dále pracovat. Po transkripci je možno v textu

podtrhávat, přidávat do něj poznámky či komentáře nebo srovnávat různá místa v textu s dalšími přepisy rozhovorů. Mluvený projev může výzkumník poupravovat. Příkladem takovéto úpravy může být stylistická úprava, přepis do spisovného jazyka, přepis bez chyb ve větné skladbě a podobně. Často se mluvené slovo ponechává ve formě, v jaké bylo zaznamenáno, protože i mluvený projev lze převést do opisu, který zachová dialekt respondenta s pomocí normální abecedy. (Hendl 2016: 212)

Pro snadnější pozdější analýzu a čtení přepsaného textu jsem v textu ponechala hovorové výrazy, došlo pouze k poupravě spisovného jazyka a úpravě chyb ve skladbě věty.

Při zpracování dat jsem vzala v potaz poznámky zaznamenané při rozhovorech na základě pozorování. Tyto poznámky jsem si zapsala bezprostředně po ukončení rozhovoru. Během rozhovoru by psaní poznámek mohlo působit rušivým dojmem a bylo důležitější udržovat oční kontakt a pozornost. V poznámkách bylo uvedeno především chování a řeč těla respondentů.

Při následném zpracování dat byla použita metoda **rámcové analýzy**. Hendl (2005: 360 – 361) uvádí využití rámcové analýzy při výzkumu, který netrvá delší časové období. Tuto analýzu výzkumník využije v případě, kdy má některé cíle výzkumu stanoveny již předem. Cílem analýzy je lepší organizace dat a srovnání výsledku kvalitativních dat. Výzkumník sestavuje a označuje jednotlivá zadaná témata a hledá souvislosti mezi jednotlivými daty, v závěru analyzuje získaná data jako celek.

Přepsaná data byla přiřazena k jednotlivým okruhům otázek a rozčleněny k dílčím cílům a cíli hlavnímu.

Další kapitola se bude zabývat analýzou dat získaných. Dala byly sesbíraná pomocí polostrukturovaného rozhovoru kdy klienti odpovídali na otázky týkající se jich samotných a situace okolo přesunu do podporovaného bydlení.

7 Analýza dat

V následující podkapitole bude provedena analýza rozhovoru. Jak již bylo zmíněno, při každém rozhovoru byl pořízen audiozáznam. To se ukázalo jako velmi přínosné při následné analýze. Za pomoci doslovné transkripce a rámcové analýzy byly odpovědi respondentů rozčleněny, dle jednotlivých okruhů otázek. Následně byly hledány souvislosti odpovědí respondentů a z těch byly vyvozeny závěry tří dílčích cílů a cíle hlavního. Následující text je rozčleněn dle okruhů otázek a jednotlivých cílů. V závěru kapitoly je uvedeno celkové zhodnocení sesbíraných dat a výsledků výzkumu.

V rámci zachování anonymity jsou odpovědi jednotlivých respondentů rozlišeny zkratkami R1 – R4. Odpovědi respondentů často obsahovaly jména svých spolubydlících či dalších klientů služby Šance, ty byly nahrazeny těmito zkratkami. Pokud například R2 mluvil o svém spolubydlícím, je spolubydlící označen jako R3 a opačně. Za klienty Šance docházejí dvě pracovnice v přímé péči (pracovnice v sociálních službách) ty byly taky klienty jmenovány, jejich jména byla nahrazena zkratkou P1 a P2. Pracovnice (P1) primárně dochází do domácnosti klientů R1 a R4. Druhá pracovnice (P2) častěji navštěvuje klienty R2 a R3. Pracovnice se u klientů mohou někdy střídat, například v době nemoci nebo čerpání dovolené se pracovnice vzájemně zastupují. Doplnující otázky tazatele jsou označeny zkratkou T.

Jak již bylo zmíněno, všichni respondenti dříve byli klienty služby Chráněné bydlení Domov. V hovoru tento typ služby nazývali slovy „domek“, „domov“, „Chválkovice“ či „Domino“. Svému současnému bydlišti, a užívání služby Podpora samostatného bydlení Šance říkají „byt“.

Během rozhovoru klienti zmiňovali „sebeobhájce“. Jedná se o Pracovní skupinu sebeobhájců „Sami za sebe“, která je vedena pracovníky Pedagogické fakulty Univerzity Palackého. Ve skupině osob s mentálním postižením probíhá nácvik různých dovedností či probírání aktuálních témat. Někteří respondenti jsou členy této skupiny a v rozhovorech se na ní odkazují.

7.1 Výsledky výzkumného šetření

Nejprve bude stručně představeno a analyzováno devět okruhů otázek. Z dat sesbíraných od respondentů budou zanalyzovány údaje a přiřazeny k jednotlivým cílům práce. V závěru kapitoly budou výsledky shrnuty a porovnány s cílem práce.

Doba strávená v rezidenční (ústavní) službě, popř. v péči rodiny apod.

Pokud žije člověk v ústavu, je standardem, že je vše zařízeno a sám se nemusí o nic starat. Je o něj kompletně postaráno, nemusí se starat o vaření, úklid či vlastní hygienu. Tak tomu bylo v ústavních službách minulého režimu. Ústav má nad klientem moc a učení klienta samostatnosti a zodpovědnosti je potlačováno. Místo, kde člověk vyrůstá, má obrovský vliv na jeho další vývoj.

R1: *„Bydlel jsem u rodičů a od malička potom ve Vincentinu ve Šternberku a rodiče za mnou jezdili na návštěvu.“* T: *„Jaké to tam bylo?“* R1: *„No ti pracovníci by měli mít povinnost pomáhat ne?“* T: *„Ano, měli.“* R1: *„No a oni tak nepomáhali, třeba když tě bolelo břicho nebo ti bylo blbě, tak nepomáhali.“*

R2: *„Bydlela jsem s mamou a tatou a pak mama umřela tak jsem bydlela s tatou, bydleli jsme v Olomouci. A když umřel tak jsem šla za bratrem bydlet taky v Olomouci.“*

R3: *„Doma jsem vyrůstala s tatínkem a maminkou, tatínek pak umřel, tak jenom s maminkou. Pak jsem byla na domku a pak jsem se odstěhovala do bytu.“*

R4: *„Od roku 1980 do roku 1990 jsem bydlel v rodinném domku s tatínkem a s maminkou. Oni se pak rozváděli a hádali se. Furt se hádali a já nesnáším hádky, tak jsem pak bydlel už jen s maminkou.“*

Z rozhovorů vyplynulo, že pouze R1 zažil dospívání v ústavu. Jeho zkušenosti s ústavní péčí nejsou pozitivní. Lze předpokládat, že osoba vyrůstající v ústavním zařízení bude mít větší potíže s osvojováním si dovedností nutných pro samostatný život než osoba vyrůstající v rodině. Ani člověk vyrůstající v rodině ale nemusí mít veškeré předpoklady pro samostatný život, záleží na podmínkách rodin, ve kterých ostatní respondenti vyrůstali (o těchto podmínkách nebyly zjišťovány další informace). I přesto R1 zvládl náročný proces transformace, kdy se musel naučit nové dovednosti, které nyní využívá při samostatném bydlení. Kvalita a rychlost učení záleží na osobnostních předpokladech klientů a na schopnostech personálu, který je změnou provází.

Doba strávená v Chráněném bydlení Domov a v Podpoře samostatného bydlení Šance

Cílem okruhu těchto otázek bylo zjistit, jak dlouho respondenti užívali službu Domova a jak dlouho jsou v samostatném bytě.

R1: „*Nejdřív jsem byl na domově, byl jsem tam dvacet let a teď na bytě jsem už deset roků.*“

R2: „*No na bytě jsem rok, stěhovaly jsme se společně s R3, předtím jsem bydlela ve Chválkovicích.*“

R3: „*Na domku jsem byla dlouho, to už si nepamatuji jak dlouho. No já už nevím, to si nepamatuji. Na bytě jsem teď rok.*“

R4: „*Do chráněného bydlení jsem přešel v roce 2004 a na bytě jsem do roku 2012. Takže tam jsem teď čtyři roky.*“

Všichni respondenti bydleli před změnou dlouhou dobu v Chráněném bydlení Domov. Tato služba Klíče není ústavním typem služby a jsou zde s klienty trénovány potřebné dovednosti. Klienti se učí, jak má vypadat chod domácnosti, jak nakupovat, pečovat o svou osobu či uklízet. Zapojují se do pracovních aktivit, čímž se učí pracovním návykům. Lze předpokládat, že kdyby klienti nevyužívali službu Domov, jejich přechod do Šance by nebyl možný. Klienti by neměli naučeny základní dovednosti a znalosti potřebné pro samostatný život. Osvojování si dovedností probíhá u klientů s pomocí pracovníků, kteří jim poskytují stanovenou míru podpory. Pokud klient zvládá některé činnosti samostatně, je míra podpory postupně snižována.

Četnost a délka návštěv terénních pracovníků

Individuální přístup má pro klienty nesmírný význam. Jak již bylo zmíněno, do každého z bytů dochází pravidelně jedna pracovnice.

R1: „*P1 jezdí pětkrát týdně no, nejdřív jede za R4 a potom je hodinu se mnou.*“
T: „*A s čím ti pomáhá?*“ R1: „*Uklízíme nebo vaříme i nakoupíme, chodíme s P1 na bazén.*“ T: „*Stačí, že dochází takto, není to pro tebe třeba málo času, že bys potřeboval, aby tam byla déle než hodinu?*“ R1: „*Stačí, že chodí na hodinu, všechno si zařídím jinak sám. Akorát třeba okna nám pomáhá umýt, žárovky vyměnit, ale jinak to umím sám.*“

R2: „*Dochází k nám, vždycky ráno chodí, hned ráno. Se mnou je každý den od desíti do dvanácti v pondělí, středu, čtvrtěk. A v úterý a v pátek mám od půl 9 do 10. To je kratší.*“

Když je se mnou tak chodíme nakupovat do Senima v pondělí a čtvrtek. Jinak nám pomáhá utírat prach na policiče, utíráme prach, umývá mi taky záda, uši čistí. Když je venku teplo tak umýváme okna.“

R3: *„Chodí tam P2. Chodí tam pondělí, úterý, středa, čtvrtek, pátek. Chodí s námi nakupovat, vaří s námi, uklízím sama, v pátek vaříme. Je hrozně hodná, strašně.“* T: *„Stačí ti, že za tebou takto dochází?“* R3: *„Stačí, že tak chodí, chodí od půl deváté dopoledne.“*

R4: *„P1, jedna pracovnice, chodí každý den na dvě hodiny za mnou, uklízíme a takové věci, vaříme. Chodíme na nákup.“* T: *„Nevadí ti, že za tebou dochází žena?“* R4: *„Nevadí mi, že je to pracovnice, nevadil by mi ani muž, hlavně aby byl hodný.“*

Pracovnice dochází do bytu každý den v týdnu, vždy přesně v dohodnutý čas. Klienti přesně ví, kdy za nimi pracovnice přijde a je to pro ně rutinou. Po příchodu se pracovnice věnuje každému klientovi zvlášť. Poskytuje jim podporu v běžných činnostech jako je vaření, uklízení, nakupování apod. Podpora je nastavena tak, aby klientovi co nejvíce vyhovovala a cítil se spokojeně. Z rozhovoru vyplynulo, že pro klienty má velmi pozitivní význam to, že zvládají jisté činnosti zcela samostatně a nepotřebují ke všemu pracovníci. Jsou schopni do jisté míry samostatného života.

Využívání dalších služeb organizace Klíč – centrum sociálních služeb Olomouc, p. o.

Jedním z lidských práv je možnost se svobodně rozhodovat. Klient si při samostatném bydlení sám vybere, co si obleče, jak bude trávit den či co nakoupí. Stejně tak si může vybrat, zda bude nebo nebude navštěvovat nějaké sociální služby.

R1: *„Každý den chodím sem, do domina. Od desíti do dvanácti.“*

R2: *„Každé úterý a pátek od půl 1 do 3 chodím sem do Domina uklízet, a když to nestihnu tak jsem tady do tří. Ve čtvrtek máme sebeobhájce.“*

R3: *„Chodím do Domina, přijdu před obědem. Co čtrnáct dní máme sebeobhájce.“*

R4: *„Na hodinu a půl každý den chodím sem do Domina. Ještě chodím do sebeobhájců jednou za čtrnáct dní, to je taková schůze.“*

Všichni klienti navštěvují pravidelně službu Denního stacionáře Domino. Tato služba spadá pod organizaci Klíč. V Dominu mají klienti možnost dále rozvíjet své dovednosti. Stacionář je rozčleněn na několik dílen, ve kterých klienti pracují. Díky tomu si rozvíjejí své pracovní schopnosti a dostávají se do interakcí s dalšími osobami s MP. R2,

R3 a R4 navštěvují dvakrát v měsíci skupinu Sebeobhájců. Sebeobhájci jsou diskuzní skupinou pro osoby s MP. Věnují se zde aktuálním tématům a debatují o nich. R2 navštěvuje Domino za účelem vykonávání zaměstnání, pracuje zde jako uklízečka.

Proces přechodu z Chráněného bydlení Domov do Podpory samostatného bydlení Šance

Stěhování je náročný proces pro každého člověka. Je spousta povinností, které je před stěhováním nutno splnit. Osobám s MP nemusí být některé aspekty stěhování zcela zřejmé, nemusejí například dostatečně rozumět nájemní smlouvě, nutnosti zařídit energie či funkčně vybavit byt.

R1: *„No, bylo to těžké, pracovníci nám pomohli se stěhováním, naložili věci do auta a zavezli je na byt.“*

R2: *„Nevím, jaké to bylo, když jsme se stěhovali, tak jsem byla v nemocnici. Nábytek jsme nemuseli kupovat, bydlela tu jedna paní se synem a pak byl po nich byt volný a my jsme se stěhovaly. Když jsem chtěla třeba křeslo tak jsem si ho koupila.“*

R3: *„Stěhovali nás autem. Tak to bylo dobré.“*

R4: *„Bylo náročné se stěhovat. Plno věcí, dlouho jsme čekali na byt.“* T: *„Pomáhal ti někdo během stěhování?“* R4: *„Pracovníci mi pomáhali, stěhování trvalo déle, než se dal nábytek. Pokoj mám podle sebe, tak jak chci.“*

Z odpovědí vidíme, že respondenti za stěhování/přechod do Šance považují fyzické balení věcí, naložení na auto a přesun do nového bytu. Neví, co stěhování předchází. Od samotného vyhledávání bytu, prohlídky, jednání o koupi či nájmu bytu. V tomto směru je stále důležitá podpora organizace.

R2 byla při procesu stěhování hospitalizována v nemocnici. Z dalších odpovědí lze vyčíst, že klienti vzpomínají až samotné stěhování fyzických věcí. Balení, převoz věcí do nového bytu. Se stěhováním pomáhali klientům pracovníci Klíče. Proces pro klienty velmi náročný. Každý z nich měl spoustu věcí, které se musely zabalit, převést a zase vybalit. Nicméně i náročnost stěhování je spjatá s procesem transformace, jako ostatní lidé, si i klienti Klíče mohli takovouto zkušeností projít.

Připravenost na přechod

Při procesu transformace je potřeba věnovat se připravenosti každého klienta samostatně. Samotný proces a vše s ním spojené je pro klienty velmi náročný. Správnou

a včasnou podporou lze jejich obavy zmírnit. Tato otázka byla zaměřena na to, zda se klienti museli naučit něco nového, co v Domově nevyužívali. Byla zde zařazena otázka týkající se bezpečnosti a financí a zda o tomto tématu mají klienti přehled.

R1: „Učili nás, že kdyby se něco stalo tak si můžeme zavolat policajty, hasiče, záchranku, kdyby se něco stalo. Přes den můžeme zavolat P1.“

R2: „Musíme se zamykat.“

R3: „Nesmíme pouštět nikoho cizího, když jdu třeba ven tak musím zamknout.“

R4: „Učili nás bezpečnost, jak nepustit cizího někoho do bytu. Když by se někdo třeba vloupal tak řeknu: Běž pryč, co tady chceš, zavolám policii.“

R1: „Nájem platíme s R4 napůl, mám kapesné na výlety a na nákup.“

R2: „R3 mi posílá nájem a já ho zaplatím za obě. Taky chodíme pro kapesné, si je vyzvednou, a peníze na nákup třeba.“

R3: „Myslím, že tu bydlet na bytě je levnější. Já platím nájem R2 a ona to zaplatí za obě. Platíme napůl. Pak mám kapesné, z toho si můžu koupit, co chci.“

Respondenti se museli nově naučit především to, jak správně zabezpečit svůj byt. Uvědomují si rizika a možnost vniknutí cizí osoby do bytu, vědí, co v takové situaci dělat. Na otázku týkající se financí klienti věděli odpovědět. Nájem platí na půl se spolubydlícím. Přičemž jeden z nich (s pomocí sociálního pracovníka) má nastaven trvalý příkaz k úhradě a preposílá polovinu nájemného druhému. Na konci určitého období klienti provádí se sociálním pracovníkem vyúčtování a řeší případné doplatky či nedoplatky. Klienti pravidelně docházejí za určeným sociálním pracovníkem a ten jim „vyplácí“ kapesné z jejich účtu. Tyto peníze klienti používají pro nákupy či na výlety.

Otázky týkající se dalších dovedností jsou v následujícím okruhu otázek.

Nové dovednosti

Je zcela zřejmé, že při přechodu klientů do služby s nižší mírou podpory je potřeba trénovat nové dovednosti.

R1: „Naučil jsem se vaření, uklízení. Na nákupy chodím, pereme prádlo taky. Na bytě se nebojím, máme mobily, večer se zamkneme a nepouštíme cizí lidi.“

R2: „Musíme zamknout a nepustit nikoho, vařit sama neumím, ale musím si sama chystat večere, třeba chleba s máslem, čaj. Musela jsem se naučit prádlo dát do pračky,

otočím to na čtyřicet a dám tam aviváž. Naučila jsem si umýt vlasy. Normálně vysát umím a uklízím.“

R3: „Každý den se umývám, zuby si umývám, praní jsem se naučila. Naučili nás, že cizí pustit nemůžu. Můžu pustit rodinu, pracovníka, nebo kamaráda třeba R1 a R4.“

R4: „Musel jsem se naučit vaření a takové věci, uklízení. Více se o sebe starat, teď se učím rusky, chci jet do Ruska, tak se to učím.“

Výpovědi respondentů ukazují, že se museli doučit převážně více pečovat o sebe samotné. Také uklízet a vařit. Tyto dovednosti se klienti učili v Domově. Při rozhodnutí, že by rádi vyzkoušeli samostatné bydlení však bylo potřeba jejich dovednosti rozšířit, kvůli nižší míře podpory od pracovníků.

Soužití se spolubydlicím

Při bydlení je důležitý vzájemný vztah mezi spolubydlicími. Dobrý vztah přispívá ke klidnému a harmonickému vzájemnému soužití. Oproti tomu horší vztah se spolubydlicím může znamenat vyhýbání se spolubydlicímu či hádky mezi nimi. Při spolubydlení je nutné mít dohodnuto, jaké věci či suroviny budou na bytě společné a jaké si každý obstará sám. Jedná se například o hygienické pomůcky či potraviny, které každý preferuje, a proto si je raději kupuje sám.

R1: „Zajímáme se oba o cestování, máme stejný zájem. Nehádáme se, holky v bytě se třeba hádají. Já s R4 ne. Prášek na praní, savo, jar si koupíme v R4 na půl a práše na praní taky, ale pak pereme každý sám, pak to i žehlím. Každý máme svůj pokoj, pak máme na bytě kuchyň, záchod, koupelnu, obyvák nemáme. Máme počítač, internet a rádio máme.“

R2: „Někdy mi třeba R3 řekne, že nemůžu ohřát oběd v mikrovlnce, jí vadí, jak mikrovlnka pípá. Tak si vezmu lísteček a napíšu P2, že mi nadává, že si nemůžu ohřát oběd. P2 pak R3 domluví. Někdy se R3 urazí a řve. Věci máme třeba společné, třeba jar. Sůl a olej máme každá zvlášť, v ledničce to máme každá zvlášť, já mám přihrádky dole a ona nahoře. Toaletní papír máme zvlášť, já si kupuju barevný, nemám ráda bílý. Někdy s R3 nechci bydlet, když se hádáme, tak bych raději bydlela s někým jiným.“ T: „Vědí pracovníci, že s ní někdy nechceš bydlet?“ R2: „Pracovníci to ví, že s ní nechci bydlet, oni domluví R,3 aby nekřičela. Ale když je nějaký problém tak to napíšu na papír a pracovníci to pak ví.“

R3: „*Někdy se s R2 třeba nebavíme. Máme svůj pokoj každá, já mám na zdi fotky. Ven chodíme každá sama. Samotně si koupím toaletní papír, prášek, každá sama pereme, vaříme si samy.*“

R4: „*Vycházíme spolu dobře, na bytě máme počítač, jsem třeba na počítači, jsem fanda železnic a sbírám jízdní řády.*“

R1 a R4 uvedli, že vzájemně mají dobrý vztah, nehádají se a nemají společně žádný problém. Oproti tomu R2 a R3 se občas hádají a nevědí, jak spolu vycházet. Větší vliv těchto hádek je na R2, kdy respondentka spory špatně snáší. Z odpovědí vyplynulo, že by R2 raději měla za spolubydlícího někoho jiného, s kým by ke sporům nedocházelo. Je potřeba počítat i se situací sporů mezi klienty na jednom bytě. Dle mého názoru by pracovníci měli v tomto případě zasáhnout a nabídnout klientům možné způsoby řešení. Respondenti uvedli, že mají některé suroviny na bytě společné a jiné si kupují každý zvlášť dle svých osobních preferencí a návyků.

Zaměstnání

Jako identifikační otázka byla zařazena otázka týkající se zaměstnání respondentů. Nalezení vhodného zaměstnání pro osoby s mentálním postižením není vždy snadné. V současné době mají všichni respondenti nějaké zaměstnání. Žádný s respondentů není zaměstnán na plný úvazek.

R1: „*Chodím do práce, uklízím na nádraží. Hodinu jsem v práci, ráno a po práci jdu do Domina. Pracovat mě baví, pracoval jsem i před bydlením v bytě.*“

R2: „*Chodím uklízet ráno, zametám, vysypu koše do popelnice a potom jdu domů. Každé pondělí chodím do práce.*“

R3: „*Ve středu uklízím, dělám to už dlouho. Od půl jedné do půl třetí uklízím, anebo až do půl druhé nebo do půl čtvrté.*“

R4: „*Roznáším letáky, to jsem dělal i předtím, každý den ráno si donesu letáky, složím je a po obědě je roznáším. Trvá mi to dvě až tři hodiny, jak kdy, podle situace.*“

Klienti Šance žijí z prostředků od státu, tedy invalidního důchodu a příspěvku na péči. Finance klientů jsou omezeny, většina z nich slouží k úhradám za užívání služby a nákupům potravin a dalšího spotřebního zboží. Pokud by klienti neměli zaměstnání, byly by do značné míry omezeny jejich možnosti trávení volného času a pěstování mezilidských vztahů. Nezbyvaly by jim prostředky na koníčky či výlety. To že, mají klienti zaměstnání je

pro ně důležité nejen z důvodu získání jistého společenského statusu a sociální role zaměstnance, ale i jako nástroj k posílení sebevědomí a motivace k rozvoji dalších pracovních návyků. Klient má pocit potřeby pro společnost. Je jako pracovník žádaný a může si vyzkoušet roli zaměstnance.

Práce respondenty baví, výhodou je, blízkost jejich pracovišť. Pracoviště jsou pro ně snadno dosažitelné pěší chůzí nebo využitím městské hromadné dopravy. Díky práci mimo místo bydliště (byt) se jejich život více podobá životu běžných lidí. Většina lidí se do svého zaměstnání přepravuje.

Další kapitola se bude zabývat vztahem zjištěného vzhledem k cílům bakalářské práce. Budou nabídnuty další možnosti vylepšení služeb a kriticky zhodnocena výzkumná část práce.

8 Interpretace výsledků a jejich komparace s cílem práce

Podkapitola je věnována zhodnocení cílů práce.

Úkolem prvního dílčího cíle bylo: **Zjistit, zda klientům vyhovuje současná míra podpory od pracovníků Podpory samostatného bydlení Šance.**

Tento cíl byl naplněn. Z výpovědí klientů u okruhu otázek Četnost a délka návštěv terénních pracovníků vyplývá, že respondentům vyhovuje současná míra podpory. Během doby, kterou pracovnice stráví s klienty stihnou udělat vše co je potřeba. R4 často zdůrazňoval, že je samostatný a plně mu stačí míra poskytované podpory. R4: „Stačí mi doba, jakou tam je. Já jsem samostatný, vyhovuje mi to.“ R2 uvedla, že by se jí líbilo, kdyby pracovnice zůstávala déle. R2: „Teď třeba budeme péct cukroví na Vánoce, tak je dobré, aby tam byla dýl, chtěla bych, aby tam byla dýl, až budeme péct.“ To bylo však podloženo daným obdobím, kdy měla klienta dohodnuto péct vánoční cukroví, které zabere více času. Jinak jí míra podpory dostatečně vyhovuje.

Lze říci, že Klíč má vhodně nastavenou délku a míru podpory těchto klientů. Pracovnice během návštěvy podporují klienty v předem domluvených činnostech. Podporu provádí většinou slovně, klienti například vaří a pracovnice jim radí jakou surovinu kdy přidat, jak zapnout troubu apod. Až pokud klient není schopen sám například nakrájet suroviny, pracovnice mu pomůže.

Zásadou pracovnic je, co největší podpora samostatnosti klientů. Pracovnice pouze dohlíží na činnosti, které je klient schopen zvládnout samostatně. S pomocí takto nastavené míry podpory se klienti Šance učí další dovednosti, které si třeba později zcela osvojí a budou je schopni sami vykonávat.

Klienti mají vhodně nastavenou délku a četnost návštěv pracovníků a jsou s ní spokojeni.

Druhým dílčím cílem bylo: **Zjistit jaké výhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance.**

Za největší výhodu považují všichni respondenti možnost samostatného a svobodného pohybu po městě a trávení volného času. Cíl byl naplněn, respondenti dokáží hovořit o výhodách které vnímají.

R1: „*Nemusím říct nikomu, kam jdu a můžu jít, kdy chci.*“

R2: „Můžou tu jít za námi návštěvy, třeba rodina, bratr tu chodí, taky R1 a R4, oni bydlí kousek od nás. Nemusím říkat, když někam půjdu ven. Na bytě je to lepší, když tu jsem někdy sama anebo s R3. Můžu si dělat, co chci, jsem spokojená.“

R3: „Na domku jsem musela hlásit, kam jdu, kdy přijdu. A tady kdy jsem doma, tak můžu jít, kde chci, to mi nikdo neříká. Rozpůlíme si nájem, když se něco stane tak je tam i R2. Dobré je, že bydlím v prvním patře a nepotřebujeme jezdit výtahem.“

R4: „Na bytě je to lepší než na domově, když chci někam jít, nemusím se ptát a říkat kam jdu. V domově jsme museli hlásit, kam jdeme a kdy se chceme vrátit. Na bytě je to lepší, ani se tu nebojím.“

Někteří klienti možnost samostatného pohybu bez potřeby hlásit dobu příchodu označili za pro ně velmi důležitou. Dospělé osoby, které bydlí samostatně nemají povinnosti hlásit kam, s kým jdou a v kolik hodin se hodlají vrátit. Stejně tak je tato možnost důležitá pro klienty. Díky jisté míry volnosti jsou více zapojeni do běžného života. Mají možnost se sami rozhodnout, jak budou trávit svůj čas. Klienti však mají zažitý jistí harmonogram dne. Ten zahrnuje návštěvu pracovníka, jejich zaměstnání či návštěvu Domina. Rozvržení zbytku dne a víkendů je však na jejich vlastním uvážení.

Úkolem posledního, třetího, dílčího cíle bylo **Zjistit jaké nevýhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance.**

Stejně jako výhody, má samostatné bydlení i určité nevýhody, se kterými je potřeba počítat. Respondenti si uvědomují i jisté nevýhody samostatného bydlení a dokáží je popsat. Druhý dílčí cíl byl naplněn.

R1: „Sousedí si na nás nestěžují. Jeden ale kouří a chlastá a on pouští do paneláku bezdomovce, a to nám vadí. Ostatní sousedi jsou hodní, jeden soused se synem nám pomáhá.“

R2: „Navrchu furt čímsi bouchají a dělají hluk, to je hrozně nepříjemné, pracovníci to ví. Děláme s R3 schody, střídáme se, myjeme i chodbu. Někdy se hádáme s R3. A taky se někdy bojím, když je tma.“

R3: „Nad námi řvou a nadávají, dělají binec. Proti nám, ale nikdo nic neříká. Škoda je, že nemáme balkón. Měli jsme mít velký byt s velkým obývacím a balkónem ale bylo to moc drahé.“

R4: „Sousedy máme dobré, uklízíme chodbu a schody.“

Jako nevýhodu tři respondenti označili vztahy s některými sousedy. Uvedli, že někdy jsou sousedé příliš hluční a je to obtěžuje. S tím je však potřeba při stěhování do panelového domu počítat, nelze totiž určit, jak se sousedé budou chovat. Pozitivem však je, že sousedé nemají žádný problém ani připomínky na soužití s osobami s MP. R1 dokonce uvedl, že jim jeden soused se synem vypomáhá. Žádný z respondentů se nezmiňoval o navázání bližších kamarádských vztahů se sousedy.

Hlavním cílem práce bylo: **Zjistit, jakým způsobem byly s klienty trénovány potřebné dovednosti, které uplatní při samostatném bydlení.**

Z rozhovorů vyplývá, že s klienty jsou trénovány potřebné dovednosti dlouhou dobu před tím, než je přesun do samostatnějšího bydlení realizován. Cíl byl naplněn. Klienti se dostatečně dopředu učí potřebné dovednosti. Návuk a vysvětlování dovedností proběhlo u klientů úspěšně i díky trpělivosti pracovníků. Hlavním předmětem tohoto učení jsou dovednosti zaměřené na samostatný chod domácnosti (uklizení, vaření, praní apod.) a péči o svou vlastní osobu. Pracovnice v přímé péči klientům nejprve vysvětlí, proč je důležité danou činnost udělat. Předvedou, jakým způsobem a následuje trénování ze strany klientů. Dle individuálních schopností trvá jednotlivým klientům různě dlouhou dobu osvojení si dané dovednosti.

Klienti jsou učeni i správnému zacházení s finančními prostředky. Je s nimi probíráno, co vše je potřeba uhradit či zaplatit, a i to kolik peněz jim poté zůstane. Mají svůj vlastní bankovní účet a z něj platí například nájemné. Během praxe jsem se od pracovnic dozvěděla, že přestože je s klienty zacházení s financemi trénováno, hodně to zapomínají. Hospodaření s penězi je častým tématem mezi sociální pracovníci a klienty.

Pozornost je věnována ochraně bezpečí klientů. Jak klienti při rozhovorech zmiňovali mezi trénované dovednosti patří i otázka bezpečí a ochrany majetku. Klienti vědí, koho v případě nebezpečí zavolat.

Veškeré trénování nových dovedností je výrazně ovlivněno trpělivostí a ochotou pracovníků.

8.1 Shrnutí a limity výzkumného šetření

Výzkumná část bakalářské práce byla zaměřena na zjištění způsobu trénování potřebných dovedností, které klienti uplatní při samostatném bydlení. Z výsledku vyplývá,

že respondenti Šance jsou na přesun připravování již během užívání služby Domov. Každý klient má zpracován individuální plán, kde jsou uvedeny činnosti, které zvládá a které mu činní problém. Díky tomuto individuálnímu plánu lze s klientem individuálně pracovat dle jeho tempa a potřeb. Pracovníci trénují s klienty potřebné dovednosti. Některé si klienti osvojují tréninkem, například větší péči o svou vlastní hygienu, vaření, úklid či nákupy. S podporou pracovníků, se malými krůčky klienti učí samostatněji vykonávat zadané úkony. Se sociální pracovníci se zase klienti učí jisté finanční gramotnosti. Musí si osvojit znalosti důležité pro nakládání se svými financemi. Při samostatném bydlení mají klienti větší možnost nakládání s penězi, proto je potřeba zaměřit se na osvojení si i této oblasti. Vždy je však potřeba dbát na osobnostní dispozice každého klienta. Pokud klient nezvládá sám hospodařit s penězi či sám uvařit, je mu ze strany pracovníků poskytnuta nutná míra podpory. Respondenti při otázce způsobu trénování dovedností nejčastěji odpovídali, že vždy společně třeba vařili, prali, uklízeli apod. Určitá zodpovědnost je na pracovnících, kteří s klienty opakovaně a trpělivě procvičují potřebné dovednosti.

Lze říci, že cíl výzkumného šetření byl naplněn. S respondenty jsou nacvičovány v míře, kterou zvládají, dovednosti nutné pro samostatné bydlení. Po osvojování si dovedností jsou respondenti podporováni a kontrolováni pracovníky.

Z výzkumného šetření vyplynula i spokojenost respondentů se službou. Všichni uvedli jako hlavní výhodu samostatného bydlení možnost vycházet z bytu v jakýkoliv čas bez potřeby hlásit to personálu, jako byli dříve zvyklí. Spokojenost dokládají odpovědi na otázku, zda by i ostatním klientům doporučili takový způsob bydlení.

R1: *„Doporučil bych to i dalším ano. Na bytě je to lepší než na domově, můžu jezdit, kam chci na výlety. Můžu přijít domu, kdy chci, nemusím to říkat pracovníci.“*

R2: *„O víkendů chodím za kamarádem a za ještě jednou kamarádkou na domek na návštěvu, mám televizi, luštím osmisměrky, nebo sem přijde návštěva na byt. Je to lepší, a ostatní by mohli jít tak bydlet.“*

R3: *„Ano, ano. Je to lepší než na domově, na domově jsme museli chodit na zahradu, a to mě nebavilo. Je mi tu dobře, někdy chodím i na domek za ostatními, v sobotu chodím na návštěvu ke kamarádce, ale na bytě je to lepší.“*

R4: *„Jo určitě, je to samostatné. Nikdo mě nehlídá, to je dobré.“*

Pro organizaci Klíč to může být správným ukazatelem jejich činnosti. Klienti jsou s nastavením služby spokojeni a vychvalují ji.

Vždy je však potřeba i něco vylepšovat. V případě Šance by doporučením ke zlepšení mohly být mezilidské vztahy klientů. Z výpovědí respondentů vyplývá, že dvě respondentky obývající společně byt mezi sebou mají občasné spory. Pracovníci v přímé péči a sociální pracovníce můžou s respondenty prodiskutovat a případně nacvičit techniky zvládnání těchto situací. Mohou jim objasnit zásady soužití v jedné domácnosti a pomoci jim vylepšit jejich vzájemný vztah. Pokud by si klienti uvědomili, že při prosazování názorů a zájmy je potřeba vnímat potřeby druhého člověka a naučili se předcházet vzájemným konfliktům, bylo by pro ně vzájemné soužití příjemnější.

Snažila jsem o objektivní zhodnocení všech sesbíraných dat, je však potřeba uvědomit si, že práce má i určité limity. Jednou z limit je porozumění a zhodnocení získaných dat z mé strany. Pokud by data hodnotil někdo jiný, mohl by z nich vyvodit odlišné závěry. K výsledkům výzkumu zde uvedeným jsem dospěla na základě informací, získaných od konkrétních lidí, které jsou ovlivněny jejich subjektivními názory na dotazovou věc. Závěry práce nelze generalizovat na všechny osoby s mentálním postižením, které prošly přechodem do služby s poskytovanou nižší mírou podpory. Lze se domnívat, že při podobném výzkumu ale provedeném s odlišným výzkumným vzorkem jiného složení, počtu a s klienty jiných zařízení by byly výsledky výzkumu odlišné. Bylo by zajímavé mít výsledky stejného výzkumu (konaného s odlišnými respondenty odlišného zařízení) a porovnat je s výsledky této práce. Z porovnání by pak mohlo vyplynout, jak jsou klienty různých zařízení připravováni na transformaci a jaké faktory ovlivňují připravenost a spokojenost s přechodem ovlivňují. Jistou limitou práce mohla být i větší uzavřenost ze strany respondentů či neochota spolupráce pracovníků, kteří mi s výzkumem byli nápomocni.

V následující kapitole bude shrnuta celá bakalářská práce.

Závěr

Lidé s mentálním postižením se potýkají s mnoha předsudky a negativními postoji ze strany společnosti. Společnost tyto lidi často nepovažuje za osoby schopné žít samostatným životem a rozhodovat za své jednání, a to ani u dospělých jedinců. Je potřeba člověka s MP brát jako svébytnou osobnost, která je schopna dalšího rozvoje, přestože lze u lidí s MP najít jisté společné specifické znaky. S určitou mírou podpory dokáží sami přebírat odpovědnost za svůj život a činit vlastní rozhodnutí. Stejně je tomu i u bydlení dospělých osob s MP. Při dostatečné podpoře a nabídce dokáží žít ve vlastním bytě, stejně jako každý jiný dospělý člověk. Žít dle svých vlastních představ je důležité a pro osobní rozvoj člověka významné. Transformace sociálních služeb je nyní velmi aktuálním a diskutovaným tématem. Proces transformace sociálních pobytových služeb usiluje o co nejmenší procento osob žijících v ústavních zařízeních a co nejvíce lidí s možností žít běžný život ve společnosti. Stejně tak mají osoby s MP právo vybrat si způsob bydlení dle svých představ. Příhodné k neústavnímu bydlení jsou tzv. komunitní služby, které podporují samostatnost svých klientů a jejich začleňování.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit východiska a připravenost klientů na transformaci pobytových služeb v organizaci Klíč – centrum sociálních služeb, p. o. Olomouc. Cílem práce bylo také zmapování výhod a nevýhod, které klienti samostatnějšího bydlení vnímají.

Z cíle byla vydefinována výzkumná otázka: **Zjistit, jakým způsobem byly s klienty trénovány potřebné dovednosti, které uplatní při samostatném bydlení.** A definovány další tři dílčí cíle. **Dílčí cíl číslo 1:** Zjistit, zda klientům vyhovuje současná míra podpory od pracovníků Podpory samostatného bydlení Šance. **Dílčí cíl číslo 2:** Zjistit jaké výhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance. **Dílčí cíl číslo 3:** Zjistit jaké nevýhody samostatného bydlení vnímají klienti služby Podpora samostatného bydlení Šance.

K naplnění cíle byl realizován výzkum v organizaci Klíč – centrum sociálních služeb Olomouc, p. o., konkrétně ve službě Podpora samostatného bydlení Šance.

Výzkumu se zúčastnili všichni respondenti uvedené služby. Při samotném výzkumu jsem využila metodu kvalitativního šetření, polostrukturovaného rozhovoru, totálního a účelového výběru respondentů. Při zpracování dat jsem využila doslovné transkripce a následné rámcové analýzy.

Zjistila jsem, že klienti jsou systematicky připravováni na přesun do služby s nižší mírou podpory. Postupně si osvojují návyky a dovednosti nutné při samostatnějším životě. Tyto dovednosti se učí s přiměřeně poskytnutou podporou pracovníků. Výzkum ukázal, že klienti vnímají za velkou výhodu především samostatnost a možnost rozhodovat o svém volném čase. Nevýhodou vyplývající ze slov respondentů jsou „hluční“ sousedé a občasné spory se spolubydlíci. Domnívám se, že správným zásahem pracovníků lze spory mezi spolubydlíci zmírnit. Stížnosti na hlučné sousedy však vyřešit nelze. D různým typem sousedů je potřeba počítat už před samotným stěhováním.

Klíč má kvalitně nastaveny své služby a klienty jsou se službami spokojeni. Spokojenosti přispívá i personál, hlavně pracovníci v přímé péči a sociální pracovníci, kteří jsou s klienty šance nejvíce ve styku.

Bakalářská práce mi umožnila seznámit se blíže s transformačním procesem a specifiky osob s MP. Velmi si vážím získaných zkušeností s výzkumem v takovémto typu zařízení a s klienty s mentálním postižením. Práce by mohla být přínosnou Klíči pro následné zlepšování a zkvalitňování služeb.

Seznam literatury

Bloomerg, L. (2008). *Completing your qualitative dissertation: a roadmap from beginning to end*. California: SAGE Publications.

Centrum podpory transformace, o.p.s. (2013): *Podporujeme transformaci: Deinstitutionalizace sociálních služeb* [on-line]. Dostupné 08. 03. 2017 z: <http://www.podporatransformace.cz/?p=44>

Disman, M. (1998). *Jak se vyrábí sociologická znalost – příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

Giddens, A. (1999). *Sociologie*. Praha: Argo.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál.

Hendl, J. (2008). *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál.

Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál.

Jeřábek, H. (1993). *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Regleta.

Klíč – centrum sociálních služeb (2008): *Informace o zařízení* [on-line]. Dostupné 02. 03. 2017 z: <http://www.klic-css.cz/o-nas/>

Krhutová, L. (2013). *Sociální práce a lidé se zdravotním postižením* [on-line]. Dostupné 23. 03. 2017 z: http://projekty.osu.cz/karp/opory/aktualizovane/03_Socialni_prace_a_lide_se_zdravotnim_postizenim_Opora.pdf

Matoušek, O. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.

Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál.

Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. (eds.) (2005). *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

- Michalík, J. (2011). *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MPSV (2009): Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče [on-line]. Dostupné 04. 03. 2017 z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7059/Doporuceny_postup_3_2009.pdf
- MPSV (2012): Metodika pro účastníky vzdělávacího programu Individuální posuzování schopností a možností uživatelů [on-line]. Dostupné 12. 03. 2017 z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14032/metodika.pdf>
- MPSV (2013): Manuál transformace ústavů: Deinstitucionalizace sociálních služeb. [on-line]. Dostupné 08. 03. 2017 z: [http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy\(8\)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf](http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy(8)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf)
- Národní centrum podpory transformace sociálních služeb (2015): *Projekty MPSV – Transformace* [on-line]. Dostupné 07. 03. 2017 z: <http://www.trass.cz/index.php/transformace/projekty-mpsv/#PTSS>
- Národní centrum podpory transformace sociálních služeb (neuveďeno): Ústavní sociální služby pro osoby s postižením v Olomouckém kraji: Přehled a charakteristika ústavních pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením [on-line]. Dostupné 14. 03. 2017 z: http://www.trass.cz/wpcontent/uploads/2016/02/Analyza_Olomoucky_FIN_AL.pdf
- Novosád L. (2007). Sociální pracovník má povinnost udělat vše potřebné pro zlepšení situace klienta. *Časopis sociální práce/sociální práce* č. 1/2007.
- Novosád L. (2015). Problematické okolnosti sociálních služeb a rizika transformace jejich rezidenční formy. *Časopis sociální práce/sociální práce* č. 1/2015. [on-line]. Dostupné 14. 03. 2017 z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=718>
- Novosád, L. (2006). *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál.

Proces transformace se dostal na národní úroveň a zapojily se do něj všechny kraje. (2013).
Časopis sociální práce/sociálna práca č. 1/2013 Příloha.

Riechel, J. (2009). Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada.

Sarantakos, S. (2005). Social Research – thirt edition. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Slowik, J. (2007). *Speciální pedagogika*. Praha: Grada.

Strauss, A., Corbinová, J. (1999). Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce.

Vize a důvody deinstitucionalizace. (2013). Časopis sociální práce/sociálna práca č. 1/2013
Příloha.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (účinné znění) [online]. Dostupné z:
https://www.uouu.cz/files/101_cz.pdf [cit. 20. 02. 2017].

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (účinné znění) [online]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#f3010274> [cit. 20. 02. 2017].

Seznam zkratek

ČR – Česká republika

Domino – Denní stacionář Domino

Domov – Chráněné bydlení Domov

ICDH- 10 - Mezinárodní klasifikace nemocí, postižení a handicapů

Klíč – organizace Klíč Olomouc – centrum sociálních služeb, p. o.

MP – mentální postižení

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

P1, P2 – pracovnice v přímé péči

R1, R2, R3, R4 – jednotliví respondenti

Šance – Podpora samostatného bydlení Šance

T – tazatel, výzkumník

WHO – Světová zdravotnická organizace