

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Standardy kvality sociálních služeb v praxi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Vedoucí práce: Mgr. Anna Sýkorová
Autor práce: Monika Plášilová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Ročník: 3. ročník

2016

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

28. března 2016

.....

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce Mgr. Anně Sýkorové za odborné vedení, cenné připomínky a rady při zpracování této bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům za upřímnost a ochotu spolupracovat.

OBSAH

Úvod.....	6
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	8
1.1 Vysvětlení pojmů	8
1.2 Definice funkce NZDM	9
1.3 Historie sociální práce a NZDM	10
1.4 Legislativa upravující práva dětí.....	13
1.5 Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM	14
1.6 Cílová skupina NZDM	15
1.7 Cíl NZDM	16
2 NZDM v Českých Budějovicích a Českém Krumlově	17
2.1 V. I. P.	17
2.2 Jirolo.....	18
2.3 Salesiánské středisko pro děti a mládež.....	18
2.4 Bouda	19
3 Standardy kvality sociálních služeb	20
3.1 Charakteristika	20
3.2 Členění SQSS.....	20
3.2.1 Procedurální standardy	20
3.2.2 Personální standardy	22
3.2.3 Provozní standardy	22
3.3 Standardy kvality sociálních služeb v praxi.....	23
4 Proces tvorby metodik.....	24
5 Výsledky výzkumů z předešlých let.....	25
6 Postoje sociálních pracovníků NZDM ke Standardům kvality sociálních služeb.....	26
6.1 Cíl výzkumného šetření.....	26

6.2	Volba metody sběru dat	27
6.3	Otázky rozhovoru.....	27
6.4	Popis výzkumného souboru	30
6.5	Fáze výzkumu	31
6.5.1	Příprava před rozhovorem	31
6.5.2	Průběh šetření	32
6.6	Interpretace výsledků	32
	Diskuse.....	41
	Závěr	46
	Seznam použitých zdrojů.....	49
	Příloha.....	53
	Abstrakt.....	63

Úvod

Dětství a dospívání patří k nejdůležitějším obdobím v lidském životním cyklu, a proto bychom mu měli věnovat mu zvláštní pozornost.¹ Zkušenosti, které získáme v této životní etapě, zformují naši osobnost, a tu lze v budoucnosti jen s ohromným úsilím měnit. Pro dítě je dostatek pozitivních podnětů během dospívání naprostou nutností. Získá tak správné návyky, jako je určitá forma chování a jednání, správně nastavený žebříček hodnot a kulturní návyky.² V případech nedostatečného množství pozitivních podnětů pro vývin dítěte bývá zpravidla velice obtížné zajistit jeho správný rozvoj. Tyto děti se pak často, zejména kvůli nedostatečně rozvinutému sociálnímu prostředí, ve kterém žijí, stávají svědky kriminálních činů, porušování lidských práv, zneužívání narkotik a toto patologické jednání časem začínají považovat za zcela běžné, což znamená, že pro majoritní společnost se stávají maladaptivními jedinci, jimž je třeba nabídnout sociální pomoc.

Důležitost nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (dále jen „NZDM“) spatřuji právě ve schopnosti těmto důsledkům předcházet a ve snaze pozitivně měnit hodnotové žebříčky těchto dětí a mladistvých. Téměř vždy je prevence časově i finančně méně náročná, než řešení již vzniklých problémů, spojených s rizikovým způsobem života. Tato strategie je výhodnější pro klienta i sociálního pracovníka (dále jen „Spk“). Tyto postřehy jsem měla možnost získat při výkonu praxe v jednom z NZDM v Českých Budějovicích, ve kterém jsem se také stručně seznámila s fungováním instituce a s tím, co toto fungování zastřešuje - Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „SQSS“). A protože znalost a dodržování standardů jsou klíčové pro práci v sociální sféře, rozhodla jsem se věnovat se podrobněji tomu, jak sociální pracovníci NZDM tyto standardy vnímají. Zkušenosti a vyprávění pracovníků, které mě zaučovaly během praxe v NZDM, se tedy staly zdrojem inspirace pro formulaci výzkumného problému pro účely této bakalářské práce.

V první kapitole bakalářské práce vysvětlím základní informace týkající se problematiky NZDM, historický vývoj péče o mládež, zákony upravující práva dětí, popis práce zaměstnanců v přímé péči s klienty včetně charakteristiky cílové skupiny

¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003, 340 s. ISBN 80-7178-771-x. str. 37.

² Srov. PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 74.

a celkového zaměření nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Pro tuto kapitolu je stěžejní literatura psaná Z. Bednářovou a L. Pelechem – Sociální práce na ulici, dále publikace vydaná O. Matouškem – Základy sociální práce a v neposlední řadě kniha I. Řezníčka – Metody sociální práce. V další kapitole jsou charakterizována NZDM, ve kterých byl proveden výzkum, a stručně zmapován smysl jednotlivých standardů, tato kapitola je vypracována pomocí Standardů kvality sociálních služeb a Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Ve výzkumu se budu zabývat názory sociálních pracovníků NZDM v přímé péči v Českých Budějovicích a Českém Krumlově na užívání SQSS v praxi. Zaměřím se především na to, jaký vliv mají standardy na výkon práce SPk v NZDM, zdali dodržování standardů vnímají pracovníci jako užitečné a podpůrné, či zdali některé ze standardů hodnotí jako nevyhovující. Protože se na vzniku standardů podílelo mnoho profesionálů s praktickými i teoretickými zkušenostmi, můžeme považovat za objektivní představu kvalitního poskytování sociálních služeb.³ Výsledek výzkumu prokáže, zdali tuto představu sdílí i pracovníci v nízkoprahových zařízeních. Výzkum probíhal ve třech institucích, čímž došlo k vyloučení možného zaujetí vůči standardům v rámci jednoho zařízení. V každém zařízení byl zaznamenán rozhovor se dvěma pracovníky. Na rozdíl od ostatních, tematicky podobných, bakalářských a diplomových prací, které uvádím níže, se nebudu zabývat realizací zavedení standardů, ale jejich aktuálním užíváním v praxi.

³ Srov. MPSV. *Zavádění standardů kvality služeb do praxe* [online]. Praha, 2002 [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>>.

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

1.1 Vysvětlení pojmů

Delikvent- mladistvý nebo mladý dospělý, jenž vykazuje známky antisociálního jednání, které bývá spojeno s trestnou činností⁴

Maladaptivní chování- nepřizpůsobivé chování jedince, vzniká zpravidla, pokud je dítě v raném vývoji deprivováno, či pokud vyrůstá v narušeném sociálním prostředí, důsledkem jsou poruchy chování či neschopnost utváření funkčních vztahů s prostředím⁵

Mediace - zprostředkování odborné pomoci, v případě konfliktu snaha o oboustranně uspokojující kompromis⁶

Názor - výrok, který člověk považuje za pravdivý, nemusí nutně korelovat s postoji⁷

Postoj - Fishben a Ajzen definovali postoj jako „*naučené predispozice k celkově příznivé nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu či událost*“⁸

Patologický - jev, „*vztahující se k chorobným pochodům a změnám v organizmu*“⁹

Sociální deprivace - deprivace je obecně považována za nedostatek podnětů, které náš organizmus vyžaduje, v tomto případě, je to nedostatek sociálních kontaktů¹⁰

Sociální práce - „*uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, příp. změny chování, které je považováno za sociálně problematické, nebo deviantní*“¹¹

Sociální prevence - „*soubor aktivit, které ovlivňují proces socializace a sociálního začleňování, zaměřených na změnu sociálních či socioekonomických podmínek, vedoucích ke vzniku a následnému šíření patologického jednání*“¹²

⁴ Srov. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x. str. 100.

⁵ Srov. Tamtéž, str. 299.

⁶ Srov. Tamtéž, str. 305.

⁷ Srov. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2007, 166 s. ISBN 978-80-7367-283-6, str. 97.

⁸ Tamtéž, str. 95.

⁹ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x. str. 401.

¹⁰ Srov. Tamtéž, str. 107.

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8, str. 25.

Sociální pracovník - v rámci této práce budu využívat definici danou zákonem 108/2006Sb., o sociálních službách §109¹³

Supervize - metoda řízení sociální práce, kdy zkušenější osoba vede méně zkušenou osobu předáváním zkušeností a znalostí z výkonu práce¹⁴

Streetwork - pojem, který vznikl ve Spojených státech amerických na začátku 20. století, v překladu znamená práce na ulici – street = ulice, work = práce. Cílem tzv. streetworkera je vyhledávání potencionálních klientů přímo v prostředí, kde se přirozeně vyskytují, a nabídnout jim možnost navštěvování nízkoprahového centra, čímž mohou získat nadhled nad svojí životní situací, rozřešení osobních problémů nebo jen pomoc s administrativními záležitostmi. Zrodil se v souvislosti s rychle se šířícím úpadkem velkých čtvrtí ve městech jako je např. Chicago, což vyvolalo vlnu vzniku dětských a mladistvých gangů, na které se z počátku streetwork zaměřoval.¹⁵ Později se tato metoda sociální práce rozšířila i na další subkultury, jako například hooligans, drogově závislé, prostitutky a na děti a mladistvé trávící volný čas na ulici tzv. děti s klíčem na krku. Definujeme-li streetwork, hovoříme o vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci zaměřenou na rizikové jednotlivce a neformální skupiny, které kontaktuje v době a v místech, kdy a kde se obvykle zdržují, spontánně scházejí a tráví svůj volný čas...¹⁶

1.2 Definice funkce NZDM

Jednu z definic fungování v NZDM nalezneme v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 v §62. Zde je služba popisována jako ambulantní či terénní služba, vyhraněná

¹² PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 74.

¹³ Srov. § 109 Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.: *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*

¹⁴ Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 73.

¹⁵ Srov. ELICH, Antonín. Streetwork v Hamburgu, Bulletin pro sociální pedagogiku č. 3, Éthum, Praha 1993, str. 14.

¹⁶ Srov. PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 7.

pro mladistvé klienty ve věku od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, zasahujícími do zdravého vývoje dítěte, přičemž služba může být poskytována anonymně. Cílem služby je tedy snižování či předcházení zdravotních i sociálních rizik, které souvisejí s obvyklým způsobem života dítěte, pomoc při orientaci v jejich sociálním prostředí, a snaha nalézat podmínky k řešení nepříznivých sociálních i zdravotních situací.¹⁷

Pro účely této bakalářské práce budu užívat definici České asociace streetwork vydanou v roce 2005, která přesněji charakterizuje služby poskytované v NZDM: Dětem a mladistvým, kteří mohou být ohroženi náročnými životními situacemi, nebo je již aktuálně prožívají, poskytují deinstitutionalizovanou formou odbornou pomoc a péči. Především prostřednictvím poskytování informací, zpětné navazování a udržení kontaktu se sociálním prostředím. Jedním z hlavních cílů je také snaha o pozitivní změnu ve způsobu života klientů, poskytovanou terénní či ambulantní formou.¹⁸

1.3 Historie sociální práce a NZDM

Kořeny sociální práce sahají až k prvopočátkům lidské společnosti. Za průkopníky sociální práce můžeme považovat křesťanské duchovní, kteří poskytovali pomoc nejen materiální a spirituální, ale leckdy i zdravotní péči. Mniši, jeptišky a kněží docházeli do přirozeného prostředí potřebných. Obvykle to byly sirotčince, věznice, nemocnice a starobince.¹⁹ Jedním z nich byl i Jan Milič z Kroměříže, který se vzdal církevní hodnosti a tudíž i zajištěné budoucnosti v blahobytu, a rozhodl se pro život mezi těmi, jimž chtěl pomáhat.²⁰ Díky této skutečnosti ho nyní můžeme nazývat jedním z mnoha prvních streetworkerů.

Nebyli to však pouze muži, kdo chtěl pomáhat chudým a nemocným. Na konci středověku skupinky žen (tzv. bekyně), které se dobrovolně rozhodly žít životním stylem jeptišek, pečovaly o odložené děti, nemocné a staré osoby, a to bez nároku na mzdu. Jejich úsilí bylo definitivně ukončeno husitským hnutím. Nicméně koncept sociální práce se vyvíjel dál, a to zakládáním sirotčinců – od 16. století, větším počtem

¹⁷ Srov. Zákon o sociálních službách. In: 108/2006. 2006. Dostupné také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf

¹⁸ Srov. Pojmosloví. ČAS. str. 5.

¹⁹ Srov. PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 9.

²⁰ Srov. SPUNAR, Pavel. *Kultura českého středověku*. Praha: Odeon, 1987. ISBN 01-507-87.

nemocnic a špitálů – od 17. století, včetně chorobince s oddělením pro nemocné staré osoby, porodnic a zavedením farní chudinské ústavy - 18. století, která upravovala poskytování pomoci potřebným. Jednalo se o povinnost obce postarat se o nemohoucího v případě, že se rodina či její nejbližší okolí o jedince již nemohla postarat. Na přelomu 19. a 20. století se začala zvyšovat kvalita péče o mladistvé a děti a to především důrazem na individuální pomoc a prevenci. Za pomoc již nezodpovídala církev, ale obecní úředníci a soukromníci. V té době začal převládat názor, že jednorázová pomoc sice vyřeší aktuální krizovou situaci jedince, nicméně do budoucna problém neodstraní.²¹

V období první a druhé světové války se ministerstvo sociální péče soustředilo na pomoc osiřelým a mravně ohroženým dětem a na pomoc dětem a mladistvým, jejichž životní styl vyžadoval ochranný dozor či výchovu. Situace si žádala zřízení nových institucí, do kterých by byly děti umístěny, a byla jim věnována individuální péče podle jejich sociálního znevýhodnění. Na to však nezbyvaly peníze, hlavní tok peněz z oblasti sociální péče byl využíván na pomoc nezaměstnaným. Přesto byly učiněny alespoň dílčí legislativní kroky týkající se ochrany dětí v cizí péči, snižování trestní odpovědnosti mládeže, ale také administrativní opatření na ochranu mládeže – zajištění šatstva, potravin, výchovných opatření.²²

Po druhé světové válce, kdy se k moci dostali komunisté, byly dřívější kapitalistické hodnoty postupně vytlačovány z povědomí občanů. Mezi těmito hodnotami byla i samotná sociální práce, protože se věřilo, že díky odstranění třídních rozdílů zmizí i sociálně patologické jevy společnosti. Starost o potřebné tedy převzal stát, bohužel značně neorganizovaně – děti byly podle svého věku neustále přerazovány pod jiná ministerstva (zdravotnictví, školství, spravedlnosti), což omezovalo kontinuální péči o dítě. Změny nastaly až s pádem komunismu v roce 1989, kdy se opět začalo zvyšovat povědomí o nepostradatelnosti sociální práce. Sociální problémy musely být znovu objeveny, bylo třeba pracovat na jejich zmírňování. Proto byly nově otevírány vysokoškolské obory (sociální práce- ve městech jako je Praha, Bratislava, Olomouc, Ostrava, České Budějovice), které jsou otevřené dodnes.²³

²¹ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7, str. 111-117.

²² Srov. KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9.

²³ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

Historií zařízení pro děti trávící čas na ulicích se podrobněji zabýval Jan Čechlovský ve své diplomové práci. Zde uvádí, že vznik NZDM se v České republice datuje do druhé poloviny 90. let 20. století a dále uvádí čtyři zásadní momenty pro vznik a stabilizaci NZDM v České republice. Prvním z nich bylo zavedení funkce sociálního asistenta. Tento sociální asistent byl jako první v České republice oficiálně pověřen k výkonu práce na ulici, s mládeží, kterou ohrožoval, nebo již zasáhl sociálně patologický vývoj. V roce 1994 bylo touto funkcí pověřeno celkem 9 asistentů²⁴. Avšak kvůli malému množství informací, jak streetwork vykonávat, bylo nutností kontaktovat Německou Saskou sociální akademii, kde již vzdělávání probíhalo – tato spolupráce později vyústila až v budování prvních NZDM v Čechách.

Granty neboli příspěvky, poskytované institucemi na veřejně prospěšné účely, také ve velké míře ovlivnily vznik NZDM. Příspěvky od státních orgánů byly totiž v té době minimální. Koncem 90. let 20. století granty zajistily vznik mnoha nových zařízení pro děti a mládež po celé České republice. Programy grantové nadace byly zaměřené např. na streetwork s dětmi a mládeží, nebo na podporu utváření projektů pro neorganizované děti a mládež. Jejich realizace uskutečnila vznik mnoha nových institucí, pomáhajících tzv. dětem s klíčem na krku. S jistotou můžeme tvrdit, že granty výrazně pomohly v rozvoji NZDM, a bez nich by se jejich vývoj posouval kupředu jen velmi pomalým tempem.

V roce 1997 skupina sociálních pracovníků z NZDM založila Českou asociaci streetwork (ČAS). Díky jejich praktickým i teoretickým zkušenostem získaných v oblasti terénní práce byli společně schopni vytvořit standardy NZDM, díky kterým se práce v NZDM začala profesionalizovat, zkvalitňovat a sjednocovat. Zvyšovala se také odborná úroveň pracovníků i poskytovaných služeb.

ČAS se také zasadila o zařazení terénní sociální práce mezi sociální služby, čímž zpřístupnil NZDM finanční podporu od Ministerstva práce a sociálních věcí²⁵ a společně s Národním vzdělávacím fondem realizuje dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. Prvním z nich je „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork sdružených v ČAS“ a druhým je „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových

²⁴ Srov. Usnesení vlády č. 341/94. In: Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. 1994.

²⁵ Srov. ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové, 2005. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové. str. 14-20.

zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“. Hlavním cílem těchto projektů je rozvoj vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách a připravení pracovníků na inspekce sociálních služeb. To vše se uskutečňuje skrze akreditované vzdělávací kurzy, např. pro začínající a pokročilé sociální pracovníky, dobrovolníky, supervizory.²⁶

1.4 Legislativa upravující práva dětí

Základním dokumentem, který chrání práva dětí a mladistvých, je **Úmluva o právech dítěte**. Podepsáním této mezinárodní smlouvy se v roce 1993 Česká republika zavázala k respektování a zabezpečování práv nezletilých dětí. Zásadní je v dokumentu článek 6, kde se autoři zmiňují v prvním bodě o právu na život a v bodě druhém o zachování života a rozvoje dítěte. Tyto dva body jsou stěžejními prvky z Úmluvy, a o jejich zachování a dodržování se zasazují nejen sociální pracovníci ale i policisté, pedagogicko-psychologičtí poradci apod.²⁷

Českým vládním dokumentem chránícím práva dětí, je **zákon č. 359/ 1999 o sociálně-právní ochraně dětí**, jehož smyslem je ochraňovat vývoj, výchovu, majetek i blaho dítěte. Tento zákon se vztahuje také na děti, jimž bylo fyzicky či psychicky ublíženo, nebo na nezletilé, u kterých se začalo projevovat patologické chování a jejich vývoj je v ohrožení.

Aby bylo poskytování sociálních služeb co nejefektivnější, musí být definováno zákonem. Za tímto účelem vznikl 14. března 2006 **zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.**, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím služeb a příspěvků na péči, výkon veřejné správy a inspekce v oblasti sociálních služeb, a dále také upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.²⁸

Ve **vyhlášce č. 505/2006 Sb.** jsou definována mj. všechna zařízení pracující s dětmi a mládeží, např. §19 Raná péče. Tato část vyhlášky definuje rozsah činností naplňovaných při poskytování rané péče, tím se rozumí především rozvoj schopností

²⁶ Srov. Česká asociace streetwork [online]. 2007 [cit. 2015-12-07]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content>.

²⁷ Srov. Česká rada dětí a mládeže [online]. [cit. 2015-09-24]. Dostupné z: <<http://www.crdm.cz/download/umluva.pdf>>.

²⁸ Srov. Zákon o sociálních službách. In: 108/2006. §1

dítěte, navazování kontaktu s rodinou nebo jiným sociálním prostředím, vzdělávání rodičů.²⁹

Činnosti provozované v NZDM jsou zejména aktivizační vzdělávací a výchovné. Dětem a mladistvým je poskytována pomoc při zajištění osobních práv, podpora při vyhledávání a naplňování zájmů jednotlivce i skupiny a zajištění kontaktu se sociálním prostředím jedince. Detailní souhrn činností vykonávaných v NZDM je ve vyhlášce popsán v §27.

1.5 Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM

Práce, kterou vykonává sociální pracovník v nízkoprahových zařízeních, se vyznačuje širokou škálou činností. Obecně ji můžeme rozdělit do tří forem:

- přímá práce
- nepřímá práce
- přesahující práce.

Přímá práce je označení pro sociální práci, která je vykonávána s klienty v zařízení nebo s potencionálními klienty v terénu. Tato práce začíná obvykle v přirozeném sociálním prostředí cílových skupin. Cílem terénního pracovníka je v první řadě mapování terénu (monitoring), následuje vyhledávání skupin mladistvých, jejichž vývoj se zdá být v ohrožení a snaha o navázání kontaktu a získání důvěry.³⁰ Klientům, kteří nechtějí měnit svůj životní styl ani nechtějí docházet do NZDM, je možné poskytnout alespoň krizovou intervenci přímo na místě prvního kontaktu, čímž může terénní pracovník získat základní informace o problému, který klienta trápí. V přirozeném sociálním prostředí klientů lze také mnohem lépe získat informace, z nichž může vyvodit závěry o nejvhodnější intervenci ve prospěch mladistvého.³¹

Těm, kteří jsou ochotní navázat kontakt a případnou spolupráci, můžeme poskytnout individuální nebo skupinovou pomoc. V individuální práci s klientem je klíčem k úspěchu motivace klienta ke spolupráci, zjištění a následné hierarchické seřazení

²⁹ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb. §19

³⁰ Srov. PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 23.

³¹ Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 37.

klientovo problémů a následné řešení problémů, přičemž by se SPk měl zaměřovat nejvýše na tři problémy najednou.³²

Při skupinové terapii využívá SPk sociální a psychologické dynamiky skupiny. Výhody skupinové pomoci spočívají zejména v tom, že skupina obsahuje: *“větší rozsah zkušeností a informací, posiluje motivaci, zvyšuje pravděpodobnost adekvátnosti rozhodnutí a jeho propracovanosti, umožňuje detailnější posouzení možných důsledků rozhodnutí ...”*³³ Při skupinové terapii je klient veden k uvědomění si, že podobné problémy s ním sdílí lidé po celém světě, a také ke svépomoci pramenící ze zkušeností ostatních členů terapeutické skupiny.

Nepřímá práce zahrnuje standardní administrativu, plánování výchovných, aktivizačních a vzdělávacích činností a preventivních programů, kontakt s institucemi jako jsou školská zařízení, policie České republiky nebo obvodní lékař, a v neposlední řadě se také soustředí na prezentaci vykonané práce. V ideálním případě, by měla být přímá a nepřímá práce časově stejně náročná.³⁴

Práce přesahující je kombinací dvou předchozích forem. V této části již vyplývají na povrch konkrétní řešení problémů klientů, či překážky, které klientům brání se problému zbavit. Důležitou součástí přesahující práce je supervize, která působí jako prevence proti syndromu vyhoření, profesní vzdělávání, jenž umožňuje pracovníkům osobní i profesní růst a dále také mediace, intervize a metodické vedení.³⁵

1.6 Cílová skupina NZDM

Klienti, kteří chtějí využívat služby NZDM, musí splňovat 4 kritéria.

Prvním kritériem je věková kategorie. Služba NZDM je určena dětem a mladistvým ve věku od 6 do 26 let. Aby byla pomoc poskytovaná ve skupinách efektivní, jsou mladiství a děti dále rozdělováni do tří skupin podle věku:

- 6 až 12 let
- 13 až 18 let

³² Srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 43.

³³ Tamtéž, str. 50.

³⁴ Srov. PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1, str. 25.

³⁵ Srov. Tamtéž, str. 26.

Tyto děti a mladistvé obvykle spojuje prožívání nepříznivých sociálních situací, do kterých se mohou dostat, například pokud zažívají časté neshody se svými vrstevníky, jsou vyloučeni ze své sociální skupiny, nebo se ocitly v jiné obtížné životní události, kterou nedokážou vlastním úsilím vyřešit. Hlavním problémem může být také problémová či dysfunkční rodina mladistvého – nepodnětné výchovné prostředí, zanedbávání, týrání, rodiče zneužívající návykové látky, finanční rodinná krize a jiné sociální problémy.

Službu mohou vyhledat i mladiství, jejichž životní podmínky jsou značně omezované, ať již ze strany rodičů, pedagogů, vrstevníků, nebo kvůli neznalosti a špatné orientaci ve vlastních právech. Pro klienty NZDM je charakteristické nezapojování se do standardních volnočasových aktivit, důvodem často bývá nedostatek financí. Děti proto tráví čas neorganizovaně, díky čemuž se často dostávají do konfliktních situací, obvykle odmítají standardní formy institucionalizované pomoci a péče, a do NZDM obvykle přicházejí s nejasnou zakázkou, nebo neschopností zakázku zformulovat. Klienti NZDM se obvykle pohybují v lokalitách, které lze sociálně či geograficky vymezit, nebo patří k Romskému etniku, které se také shlukuje ve společných lokalitách.³⁶ Aby byly služby NZDM využívány co nejvíce, jsou nízkoprahová centra budována přímo v místech, které nazýváme sociálně vyloučené lokality (ve kterých se shlukují lidé, žijící tzv. na okraji společnosti).

1.7 Cíl NZDM

Hlavním smyslem NZDM je nabídnout mladistvým prostor, kde mohou bezpečně a užitečně trávit svůj volný čas. Dětem, které v rodinách prožívají tíživé situace, poskytují pracovníci v NZDM psychickou podporu, čímž dětem zvyšují schopnost orientovat se ve svém sociálním prostředí a snižují sociální i zdravotní rizika, která vyplývají nejen z tíživých rodinných situací, ale i z celkového způsobu života jedince. Účastí na aktivizačních a vzdělávacích činnostech si mladiství zvyšují své sociální schopnosti, čímž u mladistvých dochází ke snazšímu začleňování nejen do majoritní společnosti, ale i do místní komunity. NZDM poskytuje i fyzickou, psychickou, právní a sociální ochranu, všem mladistvým, nacházejících se v zařízení, nabízí prostor

³⁶ Srov. Pojmosloví. ČAS, 2008. str. 4.

a podmínky pro realizaci vlastních aktivit, směřujících ke zlepšení nebo udržení kvality života.³⁷

2 NZDM v Českých Budějovicích a Českém Krumlově

2.1 V. I. P.

Nízkoprahový klub je situován v sociálně vyloučené lokalitě Palackého náměstí zhruba od roku 2008. Financování a organizace je zajišťována Městskou charitou České Budějovice. Nízkoprahovost klubu spočívá především v anonymním poskytování služeb a možnosti navštěvovat a opouštět klub zcela dobrovolně a nezávazně.

Klub V. I. P. se zaměřuje na děti a mladistvé ve věku od 6 - 26 let a na etnické menšiny. Klienti jsou rozdělováni do dvou věkových skupin, aby byla intervence účinnější. Děti ve věku 6-11 let chodí do Klubíku, kde společně se sociálními pracovníci vypracují domácí úkoly, podle potřeby dochází i na doučování. Součástí této školní přípravy je i motivace k dokončení studia.

Dále jsou pro návštěvníky Klubíku připravovány různé volnočasové aktivity, mezi ně patří např. vaření jednoduchých jídel, zdokonalování kreativity a tvořivosti v pracovních dílnách, různé sportovní činnosti, návštěva muzeí a galerií a v neposlední řadě např. cannisterapie a programy prevence sociálně patologických jevů.

Provozní doba Klubíku je v úterý a čtvrtek od 14:00 do 15:00.

Starší klienti tráví čas ve V. I. P. většinou neorganizovaně. Jsou to mladiství, jejichž způsob života je rizikový, nebo jsou ohroženi prostředím, ve kterém vyrůstají. Mají zde k dispozici PC s internetem, kulečnick, fotbálek, ping-pong a piano, a pravidelně se střídají. Zde je hlavním úkolem sociálního pracovníka, skrze konverzaci s klienty, proniknout až k jádru klientova problému, a začít společně problém řešit. Dalším úkolem sociálního pracovníka je předcházet vzniku rizikového chování, a to uskutečňuje realizací jednorázových i několikadenních akcí, návštěv kulturních akcí, zprostředkováním kontaktu s institucemi (v případě potřeby i doprovod), přípravou přednášek, kurzů apod.

³⁷Srov. Pojmosloví. ČAS. 2008, str. 4.

Provozní doba klubu je v úterý a čtvrtek od 15:00 – 17:00, ve středu od 13:00 – 17:00, v pátek od 14:00 – 17:00.³⁸

2.2 Jirolo

NZDM Jirolo je všem mladistvým a dětem, žijících v sociálně vyloučené lokalitě na Okružní ulici. Zřizovatelem Jirola je Českobudějovické biskupství a financováno je Městskou charitou České Budějovice. Posláním Jirola je snažit se v klientech vyvolat pozitivní změny, vedoucí ke změně životního stylu. Toto zařízení funguje od roku 2005. Služba je určena jedincům ve věku od 6 – 26 let. V případě zájmu může být navázána spolupráce i s rodiči klientů, a to obvykle při pořádání jednorázových akcí, krizové situaci uživatele, nebo v rámci případové práce.

Ze strany sociálních pracovníků jsou pro klienty připravovány výchovné, aktivizační a vzdělávací programy, mezi ně patří například programy primární prevence, situační intervence, rozvoj poznávacích a pohybových dovedností, hygienických a sociálních návyků, doučování a pomoc se školní přípravou. Velmi oblíbené jsou mezi dětmi výtvarné a taneční akce.

Kontakt se společenským prostředím je organizován ve spolupráci s pracovníky a klienty. Společně jsou vybírány mj., semináře, divadelní představení, sportovní turnaje a exkurze konající se mimo prostor NZDM. Cílem těchto aktivit je ukázat mladistvým další alternativy trávení volného času, než na jaké jsou zvyklí v komunitě, kde žijí. Sociální pracovníci mladistvým poskytují sociální a administrativní poradenství i doprovod do institucí.³⁹

2.3 Salesiánské středisko pro děti a mládež

Středisko, které vzniklo před 25 lety, je jednou z organizací komunitního centra Máj. Svým klientům nabízí bezpečný prostor pro smysluplné trávení volného času, sociální poradenství i pomoc při hledání smyslu života.

³⁸ Srov. Městská charita České Budějovice [online]. [cit. 2015-10-15]. Dostupné z: <<http://mchcb.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-v-i-p#directory-detail>>.

³⁹ Srov. Městská charita České Budějovice [online]. [cit. 2015-10-16]. Dostupné z: <<http://mchcb.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-srdicko-jiloro#directory-detail>>.

Služby komunitního centra jsou určeny především dětem a mladistvým ve věku od 3- 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy, zejména z geografické oblasti Čtyři Dvory – sídliště Máj, Vltava a Šumava. Ve středisku se uplatňuje skupinová i individuální práce s klienty, výjimkou není ani zapojení rodičů. Každý stávající i nový příchozí je seznámen s vnitřním řádem centra, který je povinen dodržovat.

Centrum svým klientům dále nabízí zájmové kroužky (keramické, sportovní, hudební, a další...), letní a příměstské tábory, týdenní lyžování na Kvildě a mnoho organizovaných akcí (Mezinárodní den Romů, Den dětí apod.).

Mezi cíle Salesiánského střediska patří práce s neorganizovanými dětmi a mládeží vedená stabilními, otevřenými a zkušenými pracovníky v moderním a harmonickém prostředí, jež vede k zakotvení duchovních sociálních a kulturně vzdělávacích návyků u uživatelů.⁴⁰

Původním záměrem autorky práce bylo provedení výzkumu v NZDM v rámci Českých Budějovic, avšak z důvodu velmi omezeného množství času pracovníků Salesiánského střediska bylo nutné přistoupit k náhradnímu řešení, tedy provedení výzkumu v Českokrumlovském NZDM.

2.4 Bouda

Středisko, které vzniklo v Českém Krumlově v roce 2001, svým klientům nabízí bezpečný prostor pro smysluplné trávení volného času, sociální poradenství i pomoc při rozvíjení uměleckých schopností. Zřizovatelem je Centrum pro pomoc dětem a mládeži, o.p.s. a financování zajišťuje město a výtěžky z projektů NZDM Bouda.

Služby komunitního centra jsou určeny především dětem a mladistvým ve věku od 12- 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy, zejména z geografické oblasti Českokrumlovsko. Smyslem edukačních a volnočasových aktivit je nejen nabídnout mladistvým smysluplnější možnosti trávení volného času, ale i zlepšení kvality života postupným odstraňováním negativních vlivů působících na jedince.

Bouda nabízí klientům prostory pro realizaci vlastních nápadů a projektů. K této činnosti mají vyhrazenou jednu místnost v objektu. Pracovníci klientům pomáhají s realizací koncertů, přednášek a vernisáží a nabízejí klientům možnost tvorby vlastních filmů ve filmové a stříhové laboratoři, čímž efektivně rozvíjejí umělecké schopnosti

⁴⁰ Srov. Salesiánské středisko dětí a mládeže [online]. [cit. 2015-10-16]. Dostupné z: <<http://www.sasmcb.cz>>.

jednotlivých klientů, a směřují některé jednotlivce na určité obory středních škol, které Českokrumlovsko nabízí.

3 Standardy kvality sociálních služeb

3.1 Charakteristika

Standardy kvality sociálních služeb prozatím existují pouze v jednotné verzi pro všechny sociální služby, ačkoliv se na standardech pro individuální zařízení v rámci reformy SQSS pracuje. Jednotlivá zařízení si je sama zpracovávají tak, aby bylo zajištěno co nejefektivnější poskytování sociálních služeb. Standardy, které využívají NZDM, byly vytvořeny Českou asociací streetwork v roce 2006. Jako podklad jim sloužily všeobecné Standardy kvality sociálních služeb, vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí. Do standardů byly navíc vepsány ukazatele kvality, které mají umožnit jejich aplikaci přímo pro potřeby NZDM.⁴¹ Standardy definují, jak má vypadat kvalitní provedení sociální služby. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií a jejich smyslem je průkazným způsobem zhodnotit kvalitu poskytované služby.⁴²

3.2 Členění SQSS

3.2.1 Procedurální standardy

Standardy jsou rozděleny na tři části. První z nich tvoří procedurální standardy, které určují podobu poskytování služby. Tyto standardy určují, jak by měl vypadat vztah mezi klientem a pracovníkem, lze je tedy považovat za nejdůležitější.

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování služeb mj. zahrnují charakteristiku cíle sociálních služeb, vytvoření vnitřních pravidel (které mají zamezit předpojatosti a negativnímu hodnocení uživatelů, ze strany společnosti) a vytvoření metodické pomůcky, přístupné všem zaměstnancům, pro jednotné vykonávání služby.

Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb je uskutečňována především určením oblastí, ve kterých by mohlo při výkonu služby docházet k porušování lidských

⁴¹ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. ČAS. 2006.

⁴² Srov. Tamtéž.

práv -osobní údaje, soukromí, diskriminace, násilí- a vnitřních pravidel, která tomuto jednání předcházejí. V případě porušení pravidel je klient veden k schopnosti samostatně řešit vzniklou situaci, za přiměřené pomoci SPk.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu zahrnuje zjištění klientovo očekávání od služby, následné zaevidování osobního cíle, průběh, podmínky a způsob jeho naplňování. Smyslem této části SQSS je informovat klienta o jeho právech a povinnostech, vyplývajících z uzavření dohody o poskytování služby.

Standard č. 4: Dohoda o poskytování služby je s uživatelem sepsána (nebo provedena ústní formou) pokud o ni uživatel projeví zájem a má jasný cíl, kterého by chtěl s pomocí SPk dosáhnout tak, aby klient rozuměl všem částem dohody.

Standard č. 5: Plánování a průběh poskytování služeb se odvíjí individuálně - od schopností daného klienta. Hlavními východisky jsou osobní cíle a potřeby uživatele, které se mohou průběžně měnit.

Standard č. 6: Shromažďovány jsou pouze takové *osobní údaje*, které zajišťují odbornost, bezpečnost a kvalitu poskytovaných služeb v souladu s obecně platnými závaznými normami. Existuje i možnost anonymního vedení klienta. Standard slouží především k správnému nakládání ze strany poskytovatelů s osobními údaji klientů.

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo průběh poskytování sociálních služeb mohou klienti podávat bez jakékoliv úhony. Hlavním smyslem standardu je poskytnutí možnosti zpětné vazby ze strany klientů, což může vést i ke zkvalitnění poskytované služby – upozorněním na nedostatky. S pravidly podávání stížností jsou seznámeni klienti i pracovníci, kteří by měli dodržovat přiměřenou lhůtu vyřízení záležitosti.

Standard č. 8: Návaznost na další zdroje je důležitou součástí standardů. Zde je v podstatě podrobně popsáno naplňování jednoho z cílů NZDM – zprostředkování kontaktu s okolím.

3.2.2 Personální standardy

Personální standardy jsou určeny především pracovníkům, určují totiž, jakými vlastnostmi by měli pracovníci disponovat, dále stanovují nutnou výši dosaženého vzdělání a podmínky, ve kterých by měli odvádět svou práci co nejkvalitněji.

Standard č. 9: Personální zajištění služeb standardizuje počet, osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců a způsob zaškolování nových zaměstnanců. Ujasněním těchto zásad se maximalizuje možnost přijetí nejhodnějšího SPk.

Standard č. 10: Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb obsahují práva a povinnosti zaměstnanců, včetně postupu při využívání praktikantů a dobrovolníků. Zařízení se tímto chrání proti případnému nedodržení mlčenlivosti a pojistným událostem.

Standard č. 11: Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů je v tomto oboru nevyhnutelnou nutností. Pro zkvalitnění prokazatelnosti jsou stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů u každého zaměstnance evidovány. Součástí profesního rozvoje je i supervize – výměna zkušeností s ostatními pracovníky a supervizorem, může jednotlivci pomoci získat nadhled nad svým pracovním výkonem.

3.2.3 Provozní standardy

Provozní standardy jsou zaměřeny na kvalitu vybavení institucí, ve kterých je služba poskytována,

Standard č. 12: Místní a časová dostupnost musí být vyhovující pro potenciální klienty. NZDM jsou tedy obvykle pro veřejnost otevřeny v odpoledních hodinách.

Standard č. 13: Informovanost o službě přispívá k její dostupnosti. Informace by měly být prezentovány ve formě, která bude nejvíce srozumitelná pro cílovou klientelu.

Standard č. 14: Prostředí a podmínky pro poskytování služeb odpovídají počtu a zájmům klientů, kteří zařízení navštěvují. Mimo prostory pro skupinové setkávání klientů jsou zde i prostory, ve kterých může klient s pracovníkem mluvit v soukromí, a prostory určené výhradně pracovníkům. Tento standard zajišťuje čisté, vybavené a bezpečné prostředí pro poskytování služby.

Standard č. 15: Nouzové a havarijní situace jsou definovány ve standardech každého NZDM, včetně jejich řešení. Cílem je přecházet neorganizovanému jednání při naléhavých situacích.

Standard č. 16: Na zajištění kvality služeb se podílejí pracovníci i klienti – zjišťováním spokojenosti s vykonanými službami - tím by mělo docházet ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Smyslem je přehled o počtu splněných individuálních cílů a v případě stížností provedením potřebných opatření.

Standard č. 17: Ekonomika v nízkoprahových zařízeních spočívá převážně v plánování příjmů a výdajů na nadcházející kalendářní rok a současně s tím i zajišťování a udržení finančních zdrojů. Každoročně je vydávána a zveřejněna výroční zpráva o hospodaření.

3.3 Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Očekávání autorky práce vychází především z výzkumů publikovaných v knize Ondřeje Mátl a Mileny Jabůrkové a výsledků výzkumů níže zmíněných závěrečných prací. Očekávám, že pozitivní vliv na práci v NZDM bude mít přesné určení podoby poskytování služeb. Tato skutečnost je výhodná pro poskytovatele, klienty i jejich rodiny- usnadňuje totiž orientaci ve službách, které nabízí NZDM, a tím vytváří určitou představu o smyslu a způsobu poskytování služeb. Pro poskytovatele může být nástrojem k zavedení a následnému zvyšování nejen kvality poskytovaných služeb ale i míry vzdělání.⁴³

Se standardy související narůstající množství požadované byrokracie budou sociální pracovníci pravděpodobně vnímat negativně, hrozí zde totiž, že administrativní

⁴³ Srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR: [výstupy z aplikovaného výzkumu]*. 1. vyd. Praha: Galén, c2007, 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7, str. 74.

práce navíc bude vykonávána na úkor péče o klienty. Pozitivní názory na zaměstnanci utvářené metodiky očekávám, protože jsou jedním z kritérií hodnocení kvality, a zároveň mohou poskytnout novým zaměstnancům či praktikantům pomůcku při výkonu práce v NZDM.⁴⁴

4 Proces tvorby metodik

Metodiky jsou souborem dokumentů obsahujících principy a postupy poskytování služby; některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel⁴⁵ v návaznosti na praxi. Při tvorbě metodik by měly být zohledněny procesy a postupy, které jsou v instituci aktuálně realizovány, a vybrány ty nejvhodnější. Tato strategie by měla vést k detailnímu prozkoumávání cílů a procesů, uskutečňovaných v jednotlivých organizacích, a tím i k získání nadhledu a následného výběru těch nejlepších postupů.⁴⁶ Výrazná výhoda metodik spočívá právě v jejich pružnosti – tedy v možnosti aktualizace metodik dle aktuálních požadavků získaných z praxe. Nejen tyto změny, ale i vytváření nových metodik musí být v souladu se zákonem a SQSS (některé standardy přímo ve svých kritériích zavazují k tvorbě metodik, patří mezi ně například standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb, standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu).

Metodiky by měly být vytvářeny zejména pro oblasti, kde hrozí situace, při níž může vzniknout podstatná škoda, v situacích, kdy není zcela jasné, zda pracovníci postupují jednotně, nebo v situacích, kdy kontrola výkonu ze strany organizace není zcela možná. Na tvorbě metodik by se měli podílet nejen zaměstnavatelé ale i jejich zaměstnanci. Zaměstnavatelé mají ze zákona danou povinnost řídit své zaměstnance, proto můžeme metodiky považovat za způsob, jakým lze zaměstnance řídit, pomocí písemných pokynů.⁴⁷ Pokud se metodiky vytvářejí za pomoci a připomínek pracovníků v přímé péči s klienty, a jsou vytvářeny v souladu s hlavními zásadami organizace, mohou se stát užitečným nástrojem při zvyšování kvality poskytovaných služeb.

⁴⁴ Srov. K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*. 2009, **XI**(1), 18 - 19. ISSN 1802-0046.

⁴⁵ Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* [online]. 2008 [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>.

⁴⁶ Srov. K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*. 2009, **XI**(1), 18 - 19. ISSN 1802-0046.

⁴⁷ Srov. K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*. 2009, **XI**(1), 18 - 19. ISSN 1802-0046.

5 Výsledky výzkumů z předešlých let

Porovnání výsledků z mnou provedeného výzkumu a výzkumů, které uvádím níže, popíši v závěrečné diskusi. Pro srovnání nejlépe poslouží výzkum provedený v nízkoprahovém zařízení, ostatní výsledky z výzkumů mají spíše informativní charakter.

Z výzkumu Šárky Sedlákové, která zkoumala realizaci a názor SPk na zavádění SQSS do praxe v Domově pro seniory v Humpolci, vyplývá, že úroveň péče o klienty se od zavedení SQSS zvýšila, a spolu s ní i odborná úroveň pracovníků. Kvůli nedostatečné schopnosti komunikovat je u některých klientů nejhůře naplnitelný standard č. 5 (Individuální plánování) a ačkoliv jsou někteří klienti zavedením standardů zmatení, většina klientů při tvorbě a naplňování individuálních cílů spolupracuje. Nepříznivě pak pracovníci popisují administrativní záležitosti, spojené se zavedením SQSS.⁴⁸

V zařízení pro osoby s mentálním postižením, nacházejícím se v Ústeckém kraji, byl proveden výzkum Mgr. Gabrielou Brožovou, která se zaměřila na skutečnosti, které vedou ke vzniku rozdílů mezi postoji zaměstnanců k výkonu práce s uživateli služeb a pravidly, které vycházejí ze SQSS. Z výzkumu vyplynulo, že práce nejen s klienty byla před zavedením standardů pro pracovnice jednodušší – protože byla práva klientů oproti době po zavedení SQSS značně omezená (např. v pevně daném denním režimu) bylo pro pracovnice snazší s klienty pracovat – všichni ve stejnou dobu jedli, sprchovali se, uklízeli... Respondentky dále uvádějí, že se zavedením SQSS se také zvýšilo množství nutné administrativy, což omezuje čas vyhrazený na individuální práci s klienty. Avšak pozitivní změna je vnímána v souvislosti se standardem č. 5- Plánování a průběh poskytování služeb. Zde se díky individuálnímu plánování u některých klientů, převážně u těch s těžším stupněm postižení, zvýšila samostatnost a ochota učit se nové věci (vaření, nákupy, cestování MHD). Uživatelé byli seznámeni se svými právy a povinnostmi, z pohledu pracovnic však využívají pouze svých práv, a při výzvě k plnění povinností (např. úklid pokoje) kladou odpor. Z odpovědí sociálních pracovnic je zřejmé, že omezení moci nad klienty (které bylo způsobeno zrušením denního harmonogramu, kdy klienti získali volný prostor pro trávení svého času) vnímají nepříznivě, protože již nemají právo rozhodovat o každodenním životě uživatelů.

⁴⁸ Srov. SEDLÁKOVÁ, Šárka. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory*. České Budějovice, 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita.

Díky individuálnímu přístupu se Spk lépe orientují v potřebách klientů a tím se zvyšuje i množství uspokojených potřeb, přestože tento přístup pracovníky psychicky mnohem více vyčerpává. Pracovníci jsou nyní povinni písemně zaznamenávat průběh poskytování služeb – mají tedy více práce mimo přímou péči klientů.⁴⁹

Júsuf Traore prováděl výzkum v nejmenovaném NZDM. Výsledky jeho šetření dokazují, že zavedení SQSS pomohlo uživatelům lépe se zorientovat v nabídce a možnostech, které jim služba může poskytnout, ale také v právech a povinnostech, které jsou povinni při využívání služeb dodržovat. Stejně jako v domově pro seniory, i zde se zvýšila profesionalizace pracovníků. Shodně pracovníci popisují negativně nejednotnost výkladu SQSS, časovou náročnost při zaznamenávání individuálních plánů, nekompetentnost hodnotitelů jejich odvedené práce a uvádí, že množství informací pro budoucí klienty je příliš velké.⁵⁰

6 Postoje sociálních pracovníků NZDM ke Standardům kvality sociálních služeb

6.1 Cíl výzkumného šetření

Téma výzkumného šetření se zaměřuje na zmapování názorů sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které pracovníci zaujímají k standardům kvality sociálních služeb a jejich užívání v praxi. O toto téma jsem se začala blíže zajímat při své praxi v NZDM, kde jsem byla stručně seznámena se standardy a s metodikami, zajišťujícími jednotný chod instituce. A protože jsou standardy nedílnou součástí práce v NZDM, zajímal mne názor pracovníků, které standardy musí dodržovat. Tito pracovníci by měli mít z hlediska žité praxe nejvíce zkušeností s prací s klienty, řízené dle SQSS.

Předmět výzkumu: Zjistit subjektivní názory sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb, týkající se srozumitelnosti SQSS a schopnosti tyto standardy dodržovat.

⁴⁹ Srov. BROŽOVÁ, Gabriela. *Postoje zaměstnanců ke Standardům kvality sociálních služeb v zařízení pro osoby s mentálním postižením*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykovo univerzita.

⁵⁰ Srov. TRAORE, Júsuf. *Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice, 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita.

Výzkumný cíl: Zjistit názor sociálních pracovníků na užívání SQSS v praxi NZDM.

Výzkumná otázka: Jaký názor mají sociální pracovníci na aplikaci SQSS v praxi?

6.2 Volba metody sběru dat

Pro účely této bakalářské práce bylo vzhledem k cíli práce nejefektivnější zvolit kvalitativní výzkum, který byl prováděn s menším počtem respondentů, o to více však byla témata prozkoumána hlouběji. Při provádění kvalitativního výzkumu bylo nutné, aby tazatel byl schopen otevřenosti nejen vůči problému, který zkoumá, ale i k respondentům, tj. být upřímný, být schopen vnímat signály, které respondenti vysílají, stejně tak jako obsah mluveného slova. Důležitou vlastností je také reflexivita tazatele, tedy schopnost pohotově a adekvátně reagovat na odpovědi respondentů, případně schopnost klást doplňující otázky, v souvislosti s aktuálním tématem. Smyslem kvalitativního výzkumu je v tomto případě především vhléd do určité problematiky, a identifikace problémů a výhod, které SQSS do sociálních služeb přináší. Výhodou je, že tyto skutečnosti zjišťuje tazatel v přirozeném prostředí respondentů, což by mělo vést k větší uvolněnosti a lépe strukturovaným odpovědím.⁵¹

Technika sběru dat pro toto šetření je polostrukturovaný rozhovor, ten tazateli umožní klást doplňkové otázky, k předem připraveným otázkám do rozhovoru a zajistí tak požadovanou hloubku jednotlivých odpovědí. Během rozhovoru je vhodné požádat respondenta o upřesnění či zopakování odpovědi, čímž si tazatel ověří, že správně chápe odpověď respondenta.⁵² Výsledky výzkumu budou vyhodnoceny otevřeným kódováním.

6.3 Otázky rozhovoru

Níže uvádím otázky výzkumného šetření, které jsou voleny tak, aby co nejvíce zastřešily užívání standardů. Zohledněna je i konstrukce jednotlivých otázek tak, aby respondentům nebyl podsouván názor tazatele. Pokud by respondenti odpovídali nejasně, nebo vůbec nevěděli jak odpovědět, může tazatel použít doplňující otázku.

⁵¹Srov. BÁRTLOVÁ, Sylva, Petr SADÍLEK a Valérie TÓTHOVÁ. *Výzkum a ošetřovatelství*. Vyd. 2., přeprac. a dopl. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2008, 185 s. ISBN 978-80-7013-467-2. str. 25-26.

⁵² Srov. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4. str. 160.

Odpovědi vyžadují zkušenosti s užíváním standardů, reflexi vlastní práce v organizaci a schopnost vyjádřit a odůvodnit svůj subjektivní názor.

VO1: Jak SQSS ovlivnily Vaši práci v NZDM? Jaké změny přinesly SQSS Vám/ Vaší organizaci?

Zpráva Centra pro výzkum a inovaci v sociálních službách a Spolku odborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a sociálně zdravotní oblasti z kvalitativního šetření týkajícího se formalismu a inspekce kvality sociálních služeb, mimo jiné informuje o tom, že: *“Standardy ve svých různých podobách byly a jsou spojovány se změnou celého systému péče, ale také se změnou jednotlivých služeb.”* Tyto změny by měly být mj. patrné v ochraně práv uživatelů a individualizaci služeb.⁵³ Pracovníkům, kteří nebyli v pracovním poměru v NZDM před zavedením SQSS, bude položena otázka: **Jak vnímáte standardy kvality sociálních služeb?**

VO2: Jak realizujete metodiky v praxi?

Tato otázka je zde uvedena, protože každý poskytovatel má zákonem danou povinnost tyto metodiky vytvářet. Otázka má za cíl zjistit, zda pracovníci postupují dle metodik, zda jsou metodiky vytvářeny dle praxe, zda jsou metodiky pravidelně kontrolovány a opravovány, zda jsou s nimi zaměstnanci seznámeni.⁵⁴

VO3: Které ze standardů Vám vyhovují nejvíce/nejméně? Proč?

Z předchozích výzkumů vyplynulo, že se dodržování některých standardů v souvislosti s různými cílovými skupinami jeví jako komplikované.⁵⁵ Smyslem otázky je, zjistit vhodnost/nevhodnost jednotlivých standardů pro práci v NZDM.

⁵³ Srov. *Formalismus a inspekce kvality sociálních služeb* [online]. 2013: 43 [cit. 2015-12-12]. Dostupné z: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/025/002854.pdf?seek=1403007045>>.

⁵⁴ Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>

⁵⁵ Srov. SÝKOROVÁ, Anna. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita.

VO4: Jeví se dodržování některých standardů jako komplikované? Kterých?

Smyslem otázky je zjistit názor SPk na zpracování/srozumitelnost SQSS. Tuto otázku jsem zvolila jako doplňující k VO3. Zodpovězení otázky nemusí být pro některé pracovníky jednoduché, při jejím zodpovídání je třeba se zamyslet nad překážkami, které doprovází dodržování některých ze standardů a zároveň je pro pracovníky jistě důležité zachovat dobrou pověst organizace a jejího fungování.

VO5: Jak posuzujete individuální práci s klienty? Zbývá na ni dostatek času?

Aleš Herzog v článku nazvaném Individuální plánování ve veřejných záchodcích zaměřuje sociální služby za služby nabízené veřejnými záchodky, kdy uživatel sociální služby je zaměněn za uživatele toalety. Z článku je patrná značná délka rozhovoru, ve kterém toaletářka informuje budoucího zákazníka o cíli a způsobu poskytování služby, postupech při havarijních situacích – v případě nedostatku toaletního papíru, a o možnostech zákazníka podávat stížnosti. Nyní je konečně možné uzavřít smlouvu s uživatelem, ten však toaletu použít nemůže, protože doposud s toaletářce nesdělil svůj individuální plán, tedy za jakým účelem hodlá toaletu využít. Avšak je zde zmíněna i nelehká situace toaletářky, která ihned po odchodu uživatele začíná evidovat záznam o dohodě a individuálním plánu...⁵⁶

V souvislosti se zavedením SQSS je nutné evidovat osobní cíle, způsoby, podmínky a průběh jejich naplňování, proto očekávám, že dokumentace těchto dílčích součástí zakázky bude pro SPk časově náročnější než doposud. Respondenti by měli mít zkušenosti s vytvářením a naplňováním individuálních plánů, díky čemuž by měli být schopni získat nadhled nad skutečnostmi, které s sebou vytváření individuálních plánů s klienty přináší.

VO6: Chcete něco dodat?

Poslední otázka dává respondentům možnost doplnit výzkum o informace, o kterých neměli možnost mluvit v předchozích otázkách. Umožňuje respondentům rozvinout

⁵⁶ Srov. HERZOG, Aleš. Individuální plánování ve veřejných záchodcích. Sociální revue [online]. 2009, : 1 [cit. 2015-12-29]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/individualni-planovani-ve-verejnych-zachodcich>>.

stávající otázky, pokud k tomu neměli příležitost přímo při dotazování, či nastínit nový problém, o kterém by chtěli mluvit.

6.4 Popis výzkumného souboru

Výzkumný vzorek tvoří celkem šest sociálních pracovníků. Realizace výzkumu probíhala v lednu 2016. Vybráni byli zejména ti pracovníci, kteří mají víceleté zkušenosti s přímou péčí o klienty v NZDM, v rámci napodobení podmínek praxe byli dotazováni i dva pracovníci s méně než dvouletou praxí. Rozhovory byly domlouvány vždy týden dopředu, přičemž bylo respondentům sděleno téma výzkumu, byla tedy možnost se na rozhovory předem připravit. Níže uvádím informace, které byly použity k identifikaci respondentů:

Tabulka č. 1 – charakteristika respondentů

Respondenti	Označení	Délka praxe v NZDM	Vzdělání
Sociální pracovnice	S1	10 let	Vysokoškolské
Sociální pracovnice	S2	10 let	Vyšší odborná škola sociální
Sociální pracovnice	S3	1,5 roku	Vyšší odborná škola sociální
Sociální pracovník	S4	1,5 roku	Vyšší odborná škola sociální
Sociální pracovník	S5	14 let	Vysokoškolské
Sociální pracovnice	S6	6 let	Středoškolské

Sociální pracovnice označená zkratkou S1 vystudovala střední obchodní školu, Vyšší odbornou školu sociální a získala bakalářský titul. Pro NZDM pracuje od roku 2006. Na začátku své kariéry pracovala jako koordinátorka dobrovolníků, postupem času se přes sociálního pracovníka vypracovala do pozice vedoucího pracovníka NZDM. Kvůli změnám v organizační struktuře, kdy byla zvolena jedna vedoucí pro více NZDM, je nyní opět na pozici sociálního pracovníka v přímé péči s klienty, její délka praxe je 10 let.

SPk označená jako S2, dosáhla vyššího odborného vzdělání, konkrétně VOŠ sociální. V nízkoprahových službách pracuje již od začátku své pracovní kariéry, tj. od

roku 2006. Z počátku pracovala S2 jako terénní pracovnice, nyní jako sociální pracovnice v NZDM. Délka praxe činní rovněž 10 let.

Pracovnice S3 zatím získala 1,5 roční praxi v NZDM. Maturitní zkoušku složila na obchodní akademii. Po maturitě získala titul DiS. na Vyšší odborné škole sociální v Prachaticích. Nyní si dodělává bakalářský titul v sociálním oboru.

SPk S4 složil maturitní zkoušku na průmyslové elektrotechnické škole, poté získal diplom na VOŠ v Prachaticích a nyní dálkově studuje bakalářský obor Sociální pedagogika. Délka praxe, kterou absolvoval do ledna 2016, činí 1,5 roku.

SPk S5 vystudoval uměleckou střední školu, a získal bakalářský titul v oboru sociální práce. Svou činností se zasadil o vznik nového NZDM, v němž zpočátku pracoval jako terénní pracovník, nyní je vedoucím pracovníkem. Praktické zkušenosti tedy doposud získával 14let.

Pracovnice S6 vystudovala střední školu se zaměřením na zdravotnictví v roce 2010. Ihned po škole získala nabídku pracovat v NZDM a tuto možnost přijala, od té doby pracuje jako organizační a projektová pracovnice a zároveň v přímé péči s klienty.

6.5 Fáze výzkumu

6.5.1 Příprava před rozhovorem

V souvislosti s tématem výzkumu byly vytvořeny otázky do polostrukturovaného rozhovoru, kdy je možné klást doplňující otázky tak, aby byl stále dodržen cíl výzkumu. Pořadí otázek bylo voleno tak, aby obecnější otázky byly uvedeny v úvodu. Dalším krokem byla dohoda o interview se sociálními pracovníky, jež byla naplánována vždy tak, aby rozhovory nenarušovaly chod organizace či soukromí jednotlivých klientů. Rozhovory byly plánovány vždy přes email, v němž byli respondenti informováni o tématu a přibližné délce interview, i když celková délka vždy záležela na respondentech a jejich schopnostech reagovat na danou problematiku.⁵⁷

Původním záměrem práce bylo zmapovat názory SPk v rámci Českých Budějovic, avšak jedno z oslovených nízkoprahových zařízení mou žádost o výzkum odmítlo z časových důvodů. Proto byla o rozhovor požádána nízkoprahová organizace pro děti a mládež Bouda v Českém Krumlově.

⁵⁷ Srov. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4. str. 163-167.

6.5.2 Průběh šetření

Výzkum byl proveden vždy v jednotlivých nízkoprahových zařízeních, tedy v přirozeném pracovním prostředí respondentů. Ti byli před rozhovorem seznámeni s tématem výzkumu a vyrozuměni o tom, že rozhovor bude s každým pracovníkem veden samostatně a anonymně.

Pořadí otázek bylo pro tento výzkum zachováno, přičemž je tazatel oprávněn průběžně kontrolovat validitu odpovědí dotazováním se respondentů na zkušenosti, které je vedly k odpovědím na jednotlivé otázky. Tato kontrola je prospěšná jak pro respondenty, dostávají tím možnost lépe strukturovat své odpovědi, tak pro tazatele, kteří se ujistí, že respondent má své myšlenky podložené zkušenostmi.

S pracovníky byl emailem dohodnut datum a čas setkání. Všechny rozhovory byly provedeny v dopoledních hodinách, tedy v čase vyhrazeném na nepřímou práci s uživateli. Časový prostor, vyhrazený pro uskutečnění rozhovorů, byl vždy plně dostačující. S žádným z pracovníků nebylo těžké se domluvit, naopak působili přátelsky, a zdálo se, že rozhovor je pro ně vítanou změnou při běžném pracovním režimu. Otázky kladené tazatelem byly všem respondentům srozumitelné, zodpovězení některých otázek si však žádalo delší zamyšlení.

Kompletní odpovědi respondentů jsou uvedeny v kapitole č. 9 Přílohy.

6.6 Interpretace výsledků

Tato část obsahuje shrnutí informací, které byly získány při výzkumu. Rozhovory byly označeny prostřednictvím kódů, které byly stanoveny dle metodiky kvalitativní analýzy dat. Informace, zjištěné při výzkumu, byly rozděleny do 6 kategorií.

Kategorie č. 1: Změny vzniklé zavedením SQSS

Úvodní otázka je směřována spíše obecně, respondent není nucen konstruovat složité odpovědi, pokud pracoval v NZDM před zavedením, je si jistě vědom toho, zdali některé změny vnímá či ne. Pokud respondent nepracoval v NZDM před zavedením, názor na SQSS si jistě automaticky utváří během výkonu práce v NZDM. Odpovědi respondentů jednoznačně prokazují, že zavedení a užívání standardů je u většiny z nich vnímáno pozitivně. Pracovníci S1, S3, S4 a S5 se shodují, že zavedení standardů mělo

pozitivní vliv na pracovní výkon, konkrétně tedy definováním přesných pracovních postupů. S4: „*Tak já myslím, že naprosto jasně určují, co a jakým způsobem máme dělat, dávají nám určitý hranice. Beru je jako dobrou pomoc jak dělat tuhle práci.*“

S konkretizací jednotlivých pracovních postupů se také vynořuje další pozitivum, a tím je možnost tyto písemně dané postupy představit novým zaměstnancům či praktikantům, ti je mohou využít kdykoliv je budou potřebovat, a nemusejí se jednotlivé postupy učit nazpaměť ihned při nástupu do práce, fixují si je totiž během výkonu práce, kdy mají neustále možnost do nich nahlédnout. S1: „*Takže v tom vidím výhodu, že je to někde napsané. A i těm praktikantům, když tak sou, já nemusím všechno lovit z hlavy, protože je to někde napsané.*“

Dle mých očekávání hodnotili někteří pracovníci (S1, S6) negativně nárůst administrativních požadavků, souvisejících se zavedením SQSS. S1: „*Řekla bych, že to co je ve standardech, jsme dělali i dřív, akorát se to nedělalo písemnou formou, že dneska je jeden výkon, a k tomu je dvacet papírů. Takže si myslím, že se to změnilo v tom, že je víc papírování, i když my nemáme vlastně papírování, protože máme evidenci v počítači, ale určitě se změnilo nějaký to zapisování.*“ S6: „*Prostě nám přibylo víc práce mimo přímou práci s klienty, ale že by toho bylo nějak extra moc, to si zase nemyslím, určitě se to dá zvládnout.*“ Přímou změnu v pracovních postupech však nikdo z dotazovaných nezaznamenal. S2: „*Je to prostě jenom sepsání papírově co ta služba dělá, jak ta služba funguje o čem je, takže nemyslím si, že zavedení standardů nám změnilo práci, že bysme dělali něco jinak...*“

Celkově jsou tedy změny, které přinesly standardy, vnímány pozitivně, s výjimkou nárůstu administrativní činnosti, pracovníkům vyhovuje přesné definování pracovních postupů, což zajišťuje jednotnost práce ve všech NZDM. S1: „*... takže to zavedení standardů pomohlo k rychlejší vystrukturovanosti té konkrétní sociální sféry, a pomohly možná trošku k srovnatelnosti, že stejnej typ služby by měl bejt v některých věcech srovnatelněj, ale není to nic, co by mě obtěžovalo nebo bylo navíc, myslím si, že to prostě k tomu patří.*“

Kategorie č. 2: Realizace metodik v praxi

Mezi všemi respondenty panuje shoda v odpovědích týkající se tvorby metodik, konkrétně tedy návaznosti na praxi. Výzkum prokázal, že 100% dotazovaných utváří i mění metodiky dle potřeb jednotlivých zařízení. S1: „*Pro nás jsou hodně příkladný,*

takže vlastně i když by se mě na to někdo zeptal, tak jsem vlastně schopná mu odpovědět, co v metodice je, protože je to přesně to, co dělám z praxe. A vlastně každé, rok to po nás chce vedoucí zaktualizovat. “S3: “ ...spíš když člověk vidí, že něco v tý službě nefunguje, tak se do toho jdeme třeba i kouknout a řeknem si – tohle se nám nelíbí, to si vyřadíme a dáme tam něco jinýho, přetvoří se to tak, aby nám to vyhovovalo, a jednou ročně jsou pravidelně kontrolovány. “

Shoda mezi všemi pracovníky panuje i při otázce pravidelné aktualizace. SPk byli dotazováni, zdali metodiky aktualizují v určitých intervalech, či ihned po návrhu možné inovace. Pracovníci S1, S2, S3, S5, S6 shodně vypověděli, že v jejich zařízeních probíhají pravidelné roční kontroly metodik. Všichni SPk aktualizují metodiky dle nutnosti, tzn. ihned v případě, že je to třeba. S2: *“ Děláme to jakoby pravidelně ročně, ale není to o tom, že jednou za rok na to sednem a mechanicky to uděláme, když je potřeba, tak si to klidně zrevidujem čtyřikrát do roka, klidně i víckrát, přijde nám něco dobrý, potřebujeme to z jakýhokoliv důvodu, třeba naplňování nějakýho projektu, tak si to zaktualizujem, a pak zase zjistíme, že to nepotřebujem... nebojíme se to měnit, protože metodiky chápeme jako něco, co má bejt nápomocno nám při tý práci, a zároveň novému pracovníkovi, kterej přijde, nemá zkušenost, neví, tak aby to byla taková ta jakoby pomůcka, která mu pomůže. Když ji má před sebou, tak dokáže tu věc dělat i bez asistence jinýho, aby to pro něj bylo jako manuál. Metodiky vnímáme jako manuál jak tu práci dělat. “*

Celkem tři pracovníci S2, S5, S6 využívají metodiky i v případech zaškolení nových zaměstnanců. Respondenti se shodují, že metodiky pomáhají lépe si zapamatovat jednotlivé instrukce potřebné k zajištění chodu organizace. S5: *“ Všichni pracovníci jsou s nima samozřejmě seznámení hned na začátku, a vlastně je to pak pro ně i výhodnější, to že si je můžou sami přečíst, a řídit se podle nich, než kdyby sme jim to tu museli všechno vysvětlovat, takhle si to sami v klidu několikrát přečtou, a když neví, tak se do nich prostě podívají. “* S6: *“ My je máme jako něco, co u nás vidí nový zaměstnanci vlastně skoro jako první, jo. Když sem někdo přijde, hned mu je dáme k přečtení, protože chceme, aby je každé znal. Jasně, že je nemusí znát hned nazpaměť, ale chceme, aby od začátku prostě věděli, kde sou, a co v nich zhruba je, a časem si to potom zapamatujou celý, protože když si sami v metodikách něco vyhledají, a pak jdou a udělají to, určitě si to zapamatujou rychleji, než kdyby sme jim jen říkali, co a jak mají dělat. “*

Kategorie č. 3: Nejvíce vyhovující standardy

Z rozhovorů s pracovníky vyšlo najevo, že za nejprínosnější standard považují standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, jedná se o respondenty S1, S2, S5 a S6. Standard upřednostňují zejména kvůli dobré struktuře řešení problémů klienta. S1: *“ Třeba co je fajn, tak je standard podávání stížností, že do té doby vlastně de facto, člověk nevěděl jak to uchopit, když si děcka stěžovaly... teď jsme pro ně udělali schránku na stížnosti a přání, kam oni to můžou vložit, je u toho vlastně i popis, že do 30 dnů musíme odpovědět, že to bude vyřešený tam a tam... “* S2: *“ ...je hierarchie podávání stížností, kdo co může vyřizovat na jaký úrovni, takže v podstatě tenhle standard se už léta upravuje jenom co se týče kontaktů, jinak je aspoň u nás ověřenej jako funkční... “* S5: *“ Určitě je to lepší i pro děti, protože se některý třeba styděly něco říct, nebo si to tu jen tak šuškalý mezi sebou a to k ničemu nevedlo. Takhle to tam hodí kolikrát i anonymně, a pak se to řeší klidně i se všema. Samozřejmě se pak nepídíme po tom, kdo to tam hodil, prostě to vysvětlíme všem, a kdokoliv k tomu může cokoliv říct. “*

Dva respondenti (S3, S4) uvedli jako nejvíce vyhovující standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování služeb. Respondent S4 tento standard upřednostňuje, zejména kvůli detailně popsané struktuře práce. Struktura totiž neplatí pouze pro pracovníky, ale vymezuje jasné podmínky i pro uživatele služby. S4: *“ ... ta cílovka, kterou my tady máme, tak potřebuje přesně vymezený pravidla, jinak vlastně není vůbec možný tady s nima existovat. Oni pak už přesně neví, co smí a nesmí... “*

Respondentka S6 zmínila jako vyhovující nejen standard č. 7 - Podávání stížností na způsob nebo kvalitu poskytovaných služeb, ale také standard č. 8 - Návaznost na další zdroje, především kvůli podpoře tvůrčích schopností uživatelů služeb. Tento standard respondentka vnímá nejen jako dobrý prostředek k seznámení klientů se svým sociálním prostředím, a také jako prostředek k probuzení hlubších zájmů nebo citů vůči tvůrčím aktivitám jedince.

Nejméně vyhovující standardy

Standard, který pracovníci (S1, S4, a S5) označili za nejméně vyhovující, je standard č. 5 – Plánování a průběh poskytování služeb. Konkrétně tedy pracovníci S4 a S5 uvádí jako důvod nepřiměřené množství nutné administrativy, potřebné k evidování postupů, a dosažených výsledků při individuálním plánování. Dvojí zapisování, tj. v elektronické

i písemné formě, považuje pracovník S4 za zbytečnou práci navíc. S4: *“ Já vim určitě, jako co mi vyhovuje nejmíň, je u evidence těch uživatelů (pozn. standard č. 5- Plánování a průběh poskytování služeb) kdy to musíme mít v papírový podobě, protože my to vlastně vedeme jednak, v počítači všechno a musíme to zapisovat dvojmo, a je to pro nás spousta práce navíc, kterou nepotřebujeme. “* Pracovníkovi S5 nevyhovuje rozepisování jednotlivých kroků a postupů při naplňování individuálních plánů. S5: *“ Mně osobně moc nevyhovuje to papírování, co je kolem individuálních plánů, jde hlavně o to, že musíme zaznamenat jaký ten plán vůbec je, popisovat kroky jakýma ho budeme naplňovat, evidovat, jestli se ty cíle daří plnit... Je toho asi zbytečně moc, když má potom člověk na starosti kolem stovky uživatelů. “* S1: *“ Dobře... já furt bojuju jakoby s tím individuálním plánováním, protože já si myslím, že když sem ten uživatel přijde, tak nemůže mít hned zakázku... “* Pracovníci S1 nevyhovuje nutnost vytvářet individuální plán v co nejkratší době po první návštěvě klienta. V odpovědi popisuje, že díky možnosti měnit metodiky, byla tato část upravující prvokontakty a stálé klienty upravena tak, že první a druhá návštěva klienta je považována za prvokontakt, kdy je klient seznámen s chodem organizace a dostane letáček, v němž je ve zkratce sepsán i obsah smlouvy, kterou musí při třetí návštěvě podepsat nebo slovně uzavřít, a v níž se s klientem také uzavírá zakázka.

Spk S6 nevyhovuje standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu. Důvodem je nutné seznamování klienta s chodem organizace, kdy může nadměrné množství informací, které jedinec nemusí být schopen vstřebat, klienta spíše odrazovat. S6: *“ Je třeba si to umět dobře načasovat, jinak když bysme to na ně vybalili hned při první návštěvě, tak už se znova asi nepřijdou, protože těch informací je tam opravdu hodně, ale předat jim je prostě musíme. “* Pro pracovníci S3 se jeví standard č. 3 - Jednání se zájemcem o službu také jako nevyhovující z důvodu nízkého počtu nových klientů. S3: *“ A i to jednání se zájemcem o službu, taky je to takový hrozně individuální no, protože když nám sem tady de facto moc nových lidí nepřijde a když už, tak je to fakt jednou za půl roku. “*

Této pracovníci dále nevyhovuje standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, zejména kvůli nelehké spolupráci s rodiči, kteří stížnosti podávají. S podáváním stížností u klientů nemá pracovnice žádný problém, tyto problémy jsou s dětmi řešeny tak, aby bylo porozuměno oběma stranám, což se dle slov pracovnice daří naplňovat. S3: *“ ... ohledně těch rodičů je těžký pracovat v nízkoprahu*

s rodičem, když sem oficiálně přístup nemá. Třeba když už jsme tady stížnost měli, tak přišli dva rodiče. Ona podá stížnost celá škála rodičů, ale pak přijdou dva, což mi přijde hrozně nekonceptní, když už se s tím člověk dělá, a pozve ředitele a všechny možný lidi okolo, aby se dozvěděli o tý službě víc, tak pak ve finále přijdou dva lidi, který řeknou: 'no... tak my sme to podepsali jen tak' ...“

Mezi nevyhovujícími standardy byl zmíněn standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace, kdy pracovníce S2 není spokojená s postupy při řešení těchto situací. V rozhovoru uvedla, že pokud by se v NDZM, kde pracuje, rozbilo např. okno, musí ho zafixovat kartonem a lepicí páskou, nicméně sklenáře zavolat nemůže, protože si nejdříve musí obstarat souhlas na vydání peněžité částky, která by pokryla úhrady za opravu okna, od nadřízeného zaměstnance.

Tato pracovníce také není spokojená se standardem č. 11 – Profesní rozvoj zaměstnanců. Jako důvod nespokojenosti uvádí neshodu ve vnímání standardu ze strany zaměstnanců a vedoucích pracovníků. V odpovědi uvádí, že myšlenka profesního rozvoje obvykle nefunguje, z důvodu neshody mezi zaměstnanci a zaměstnavateli v oboru vzdělávání, dle respondentky má každý z nich jinou představu o oborech, ve kterých by se sám chtěl nebo potřebovat dál vzdělávat. Dalším důvodem nevhodnosti standardu dle S2 je také nedostatek financí na profesní vzdělávání.

Kategorie č. 4: Komplikace vyplývající z užívání standardů

V odpovědích pracovníků byly odhaleny pouze dvě shody mezi pracovníky S2 a S5 a to v komplikacích týkajících se standardu č. 9 – Personální zajištění služeb. Oba pracovníci shodně uvádějí nedostatek peněz pro zajištění většího počtu personálu, jež by mohl zajistit „cilenější“ práci s klienty. S2: *“ ...organizační zajištění služby, to je svým způsobem kolikrát taky komplikovaný, protože prostě když nejsou prachy, tak není dostatek personálu a logicky jakoby když máš menší počet klientů, tak s nima pracuješ, nechci říct kvalitnějc, ale myslím si, že člověk, kdyby měl míň uživatelů, tak by s nima pracoval víc cílenějc...“* Respondentka dále uvádí, že více pracovníků by mohlo mít zároveň negativní dopad na klienty, kdy by je mohl větší počet pracovníků odrazovat. S5: *“ ... z finančních důvodů není možný tu zaměstnat další lidi, takže to prozatím řešíme prostřednictvím dobrovolníků. Zase na druhou stranu si nemyslím, že by ty děti byly o něco ochuzený, všichni co tu jsme, do toho dáváme maximum, ale myslím, že je to na našich výsledcích i vidět.“*

Pracovnice S6 uvádí jako komplikovaný standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace a důvodem je, že není reálné popsat všechny nouzové a havarijní situace, které mohou v NZDM nastat. S6: “ ...vzpomínám si, jak jsme museli sepsat všechny možný nouzový situace, teda spíš popisovat, jak je budem řešit, to přece ani nemůže jít všechno sepsat, protože se ti vždycky může pokazit něco, na co nejsi připravená, respektive nemáš to rozepsaný v metodice, a pak musíš sama vymyslet co nejrychle řešení. “

Pracovníci S1 se jeví jako komplikovaný standard č. 8 – Návaznost na další zdroje, kvůli jeho nejednoznačnému výkladu. S1: “... některý jsme dokonce i špatně pochopili, myslím si tu návaznost na další zdroje, ten standard jsme měli úplně špatně vypracovanéj, protože jsme ho špatně pochopili, a de facto na to vlastně neexistuje žádná metodika, žádnou kontrolu jsme vlastně nezažili, takže nevíme, jak to má bejt... “

Pracovník S4 stejně jako v předchozí otázce uvedl standard č. 5 – Plánování a průběh poskytování služeb a pracovnice S3 neuvvedla žádný standard, kvůli možnostem metodiky měnit dle potřeby.

Kategorie č. 5: Pohled SPk na individuální práci s klienty

Individuální práce s klienty je stěžejní část práce sociálního pracovníka. V odpovědích jsou znatelné rozdíly charakterizující zkušenosti jednotlivých respondentů. Mezi SPk S1, S2, S5 a S6 panuje shoda v odpovědích- pracovníci se shodli, že jim individuální práce (dále jen „IP“) nečiní žádné problémy, a individuální plány se jim daří bez větších komplikací naplňovat. Respondentka S1 uvádí, že se IP s jednotlivými klienty nezměnila, jediný rozdíl je v definování IP v metodikách, což práci samotnou nijak neomezuje. Pracovnice S6 také nespátňuje v IP velké překážky a vysvětluje strategii postupu při práci. S6: “ Nezdá se mi, že by při naplňování těch jejich cílů vznikaly nějaký problémy, my se je spíš snažíme motivovat, aby si vybírali v podstatě ty snáz dosažitelný cíle, a pak když ho splní, tak společně vymyslíme další, a pro ně je to určitě jednodušší, než se dlouhou dobu snažit dosáhnout něčeho, co pro ně obtížnější... “

Jediná komplikace, která dle respondentky vyplývá z IP, je slabá motivace některých klientů pro vytváření individuálních plánů. Tato skutečnost je kompenzována možnostmi, jež se před mladistvými otevírají při návštěvě NZDM. Dané možnosti spočívají dle respondentky ve velkém počtu variant smysluplného trávení volného času, což S6 vnímá jako součást poslání NZDM.

Pracovník S5 uvádí, že IP s sebou přináší spoustu administrativních nutností, které však práci s uživateli nijak neomezují.

Nejednotné výklady o správném výkonu IP uvádí respondentka S2 jako faktor stěžující IP. Tato pracovnice absolvovala dle svých slov minimálně 12 školení s tematikou IP, kdy si chtěla ujasnit, jak IP správně vykonávat, to se jí však nepodařilo. S2: *“ Jsou to lektori, který mají vzdělávat sociální pracovníky, jak to mají dělat, mají jim něco dát jako šablonu a kolikrát prostě když to srovnáš, to jsou úplně rozporuplný věci, jedno popírá druhý a tak... “* Pracovnice si tedy v průběhu let a získaných zkušeností vytvořila vlastní pohled na IP s klienty. V rozhovoru popisuje prvotní individuální plány, které s klienty utvářely – hledání zaměstnání, doučování. Dnes si je pracovnice jistá, že smysl IP spočívá ve vedení uživatelů k samostatnosti

. S2: *“ ... jsem schopná si obhájit, proč sem ten klient chodí, on sem chodí prostě za vrstevníkama a za tím pobytem, on chce to zázemí... “*

Odpověď pracovníků S3 a S4 již nebyla tak jednoznačná, jako u předchozích respondentů. Pracovnice S3 uvádí, že IP je s klienty efektivní pouze do určitého počtu přítomných uživatelů. S3: *“ ...já třeba jakoby využívám toho, kdy sem přijdou ze školy, přijde jich třeba 10 a to se dá pracovat, protože je jich málo. “* Dle pracovníka S4 IP stěžuje neochota některých klientů spolupracovat na tvorbě a naplňování individuálních plánů. S4: *“ ... i když my se můžem snažit, jak chcem, ale oni musí chtít sami, a ne každéj se chce podle toho řídit, chce bejt nějak jako obtěžovanej tady tím individuálním plánem, i když je to pro jejich dobro. “*

Časový prostor pro plnění individuálních plánů

Má očekávání nedostatečného časového prostoru pro plnění individuálních plánů, kvůli narůstajícímu množství administrativy, se nepotvrdila. Celkem 4 z 6 respondentů (S1, S2, S5, S6) jsou spokojeni s časovým vymezením a administrativní práci nepovažují za faktor omezující přímou práci s klienty. S2: *“ ... vzhledem k tomu, že sem většina těch dětí chodí pravidelně, tak čas na individuální plány je dostačující. “*

Současně pracovníci S1, S3, S4 a S5 zmiňují, že s větším počtem zaměstnanců by bylo plnění individuálních plánů snazší a prospěšnější jak pro klienty, tak pro pracovníky. S1: *“ ... na starosti mám sto uživatelů, takže úplně nestíháme, není dost času, ale je to z personálních důvodů, není dostatek času, aby člověk s každým tím uživatelem mohl*

mluvit úplně tak, jak by chtěl. Ale myslím si, že v rámci personálních možností to zvládneme, nemyslím si, že by to papírování stěžovalo práci. “

S3: “Teď co jsme tady měli praktikantky, to bylo úplně super, de facto tady byli čtyři pracovníci, kdy dva něco dělali s dětma, a my dvě byly tady v klubovně, dvě byly v tý druhý klubovně, takže to se ještě dalo, ale teď když už jsme tady zase jenom dva, tak je to horší. “

S5: “Je pravda, že kdybysme tu měli míň pracovníků, bylo by to naplňování plánů asi o dost těžší, ale v sestavě jakou tu máme teď, se to dá zvládnout. “

Kategorie č. 6: Dodatek

Možnost dodat k probraným okruhům své myšlenky a postřehy využila polovina respondentů – pracovníci S1, S3 a S4. Pracovnice S1 zmínila, že by si přála, aby v jejím pracovišti proběhla inspekce, kvůli ověření správnosti zde používaných postupů. Během rozhovoru ovšem dodává, že si je jistá že užívané postupy práce jsou v souladu se zákonem i principy NZDM. S1: “ *Oni neví co s tím, takže ani ta kontrola vlastně kdyby mi řekla, že mám něco špatně, tak jakoby to není nosný, protože to si myslí jeden komisař, a druhý si může myslet něco jinýho, takže si myslím, že to o tom, když přijde jeden člověk a na něco se mě zeptá, a já to umím odargumentovat, proč to tak mám, tak je to v pořádku, pokud mi to dává hlavu a patu, a pokud dodržuju principy nízkoprahu a tý sociální služby. “*

Vyšší počet zaměstnanců by uvítala SPk S3. Malý počet pracovníků vidí jako omezení při práci, kdy při velkém počtu klientů na jednoho pracovníka trvá mnohem déle získat důvěru jednotlivých uživatelů, a zahájit tak sociální pomoc. S3: “ *Když má člověk na starosti individuálních plánů dejme tomu stovku, to se prostě nedá. A s každým vyplňovat individuální plán a ještě revidovat a všechno možný okolo, asi by to fakt chtělo víc pracovníků. Ono je něco jinýho, když na jednoho pracovníka je jich 25 nebo 100. To pak si myslím se i líp plánuje, když toho člověka znáte líp... “*

Pracovník S4 zmínil výhodu práce podle metodik, v případech kdy se metodiky dají měnit na základě nutných změn, vyzpozorovaných samotnými pracovníky.

Diskuse

Výzkumné šetření bylo provedeno celkem ve třech nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Českých Budějovicích a Českém Krumlově.

V první kategorii byla položena respondentům otázka, která odhalila hlavní **změny týkající se výkonu práce v NZDM od zavedení SQSS**. Sjednocení pracovních postupů v rámci všech NZDM bylo vnímáno velmi pozitivně a zároveň zmíněno nejčastěji, konkrétně u pracovníků S1, S3, S4, S5. Přesné definování pracovních postupů jednak zabraňuje pracovníkům možné odklonění od smyslu či cíle práce a také přispívá k zvyšování profesionalizace SPk. Tato skutečnost vyplynula i z výzkumu Júsufo Traora, zmiňovaného výše. Vytvořením pevně daných pravidel zaměstnanec získá jakousi oporu, kterou lze využívat kdykoliv při pracovním výkonu. Tato skutečnost se odrážela i v odpovědích respondentů S1, S2, kteří shodně uváděli SQSS a metodiky jako užitečnou oporu nejen pro nové zaměstnance.

Pouze dva pracovníci (S1, S6) uvedli v souvislosti se zavedením SQSS negativum, týkající se zvýšeného množství administrativy. Toto negativum nebylo zmíněno pouze v souvislosti se zavedením SQSS, ale také při evidenci plánování a průběhu poskytování služeb (S3) a rovněž ve výzkumu Júsufo Traore opět v souvislosti s individuálním plánováním.

Výroky respondentů dokazují, že v rámci provedeného šetření jsou SQSS v institucích NZDM vřele vítány, pomineme-li navýšení nutné administrativy. Jednotlivým zařízením pomohly k sjednocení pracovních postupů a zároveň se staly pomůckou pro nové posily do pracovních týmů, aniž by se změnil samotný smysl či způsob práce s uživateli.

Celkem tři z dotazovaných (S2, S5, S6) při rozhovorech zmínili, že nejen SQSS, ale i jejich upravená verze pro jednotlivá NZDM – **metodiky**, mají podpůrnou funkci pro pracovníky NZDM při jejich pracovním výkonu, pomáhají SPk se lépe zorientovat ve svých právech a povinnostech. Vytváření vnitřních pravidel dané instituce je povinností poskytovatele služeb, vhodnost zvolených pravidel se dá navýšit, pokud ona pravidla vytváří společně se zaměstnanci, kteří znají aktuální situaci praxe. V druhé kategorii bylo předmětem výzkumu zjistit, zda jsou zaměstnanci s těmito pravidly vůbec seznámeni a zda se podle metodik doopravdy řídí chod organizace. Ve výzkumu bylo dosaženo pouze jednou stoprocentní shody mezi všemi respondenty, a to právě při

této otázce. Všichni pracovníci shodně uvedli, nejen že utvářejí metodiky dle žité praxe, ale i jejich aktualizace je vytvářena dle požadavků praxe.

Zjištění, vyplývající z výzkumu, jsou tedy příkladem dobré praxe. Pracovníci metodiky respektují, upravují dle potřeby a pravidelně ročně kontrolují, čímž zajišťují jejich aktuálnost, zároveň se s metodikami neustále více seznamují. Časem se i pro nezkušeného sociálního pracovníka stanou nepostradatelnými pravidly, která bude mít vždy na dosah ruky. Za malý nedostatek, škodící NZDM, bych však označila neochotu spolupráce jednotlivých NZDM při tvorbě metodik. Je veřejně známé, že každá instituce si vytváří své metodiky sama a tyto metodiky pak nejsou v NZDM veřejně vystavovány, zřejmě ze strachu, že by jejich materiál mohl být zkopírován a užit v jiném zařízení. Dle mého názoru by NZDM velice prospělo, kdyby své poznatky z praxe otevřeně konzultovali a užívali na základě prověřené funkčnosti mezi všemi SPk pracujícími v sociálních institucích stejného typu. Myslím si, že pro rivalitu není v sociální sféře místo.

Díky zodpovězení otázek v kategorii č. 3 **nejvíce vyhovujících a nevyhovujících standardů** si můžeme utvořit obrázek o tom, v kterých standardech vidí SPk největší přínos nejen pro klienty ale i pro pracovníky a celé NZDM a které standardy z pohledu dotazovaných pracovníků procesu poskytování sociální pomoci příliš neprospívají. Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb byl označen čtyřmi pracovníky (S1, S2, S5, S6) jako nejvíce vyhovující. Důvodem byla zejména dobrá vnitřní struktura řešení problémů a zvyšující se počet vyřešených problémů v porovnání před dobou, kdy tento standard ještě nebyl zaveden. Z mého pohledu je dobrým zjištěním, že byl zvolen nejvíce pracovníky právě standard, který se zaměřuje na spokojenost klientů se službou. Zároveň je tento standard dobrým ukazatelem možných chyb, takže je jedním z faktorů zajišťujících neustálý vývoj za dokonalejším poskytováním služeb.

Další standard, tentokrát zmíněný dvěma pracovníky (S3, S4), zvolený jako nejvíce vyhovující, je standard č. 1- Cíle a způsoby poskytování služeb, který popisuje cílovou skupinu, poslání i cíle NZDM, dále zavazuje k vytváření metodiky a vnitřních pravidel zabraňujících vzniku předsudků a nespravedlivého jednání vůči uživatelům.⁵⁸ Možným důvodem pro zvolení tohoto standardu je nedostatek praktických zkušeností s klienty. Tento standard zabývající se spíše teoretickými poznatky pro práci, byl zvolen

⁵⁸ Srov. Standardy kvality sociálních služeb. ČAS. 2006.

respondenty s nejkratší pracovní zkušeností a dle mého názoru je pro ně jedním z nejstabilnějších standardů, protože ho „nenarušuje“ individualita jednotlivých uživatelů.

Standard č. 8 – Návaznost na další zdroje byl zvolen jako nejvíce vyhovující pracovníci S6, důvodem byla podpora tvůrčích schopností jednotlivých klientů – NZDM, ve kterém S6 pracuje, se uživatele snaží vést k probuzení zájmu o některou uměleckou činnost, kterou NZDM nabízí. S6 zvolila standard, který podporuje uživatele ve využívání služeb, které jsou v oné lokalitě veřejné a dobře dostupné pro každého, čímž podporuje sociální začlenění nejen v rámci rodiny, ale i v okruhu přátel, kteří s jedincem veřejné služby využívají.

Nejčastěji zmíněným nevyhovujícím standardem byl SQSS č. 5 – Plánování a způsob poskytování služeb, byl zmíněn celkem třemi pracovníky (S1, S4, S5). Nadměrné množství administrativy, v některých případech zapisování nejen na PC ale i ručně, zdlouhavé rozepisování jednotlivých kroků před, během i po dosažení individuálního cíle a také náročné vytváření zakázky klientovi, kterého pracovníci znají pouze z první návštěvy, uvedli pracovníci jako důvody nespokojenosti s tímto standardem. V odpovědích je patrná značná shoda mezi výše citovaným článkem Aleše Herzoga – Individuální plánování na veřejných záchodcích a odpověďmi respondentů. Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o službu (S3, S6) nevyhovuje pracovníkům kvůli nadměrnému množství informací, které musí SPk sdělit klientům nejlépe při první návštěvě. Pracovníci uvádějí, že takové množství poznatků může uživatele odrazovat, tento fakt se opět shoduje s výzkumem Júsuf Traore. S3 uvedla tento standard z důvodu velmi nízkého počtu nových klientů, což z mého pohledu značí, že standard spíše není užíván, než že by byl nevyhovující. Respondentka S3 také uvedla jako nevyhovující standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, z důvodu špatné spolupráce s rodiči, kteří stížnosti často podávají, ale k interpretaci problému ze strany NZDM se již nedostaví. Tento problém je pravděpodobně způsobem sociálně vyloučenou lokalitou, ve které se toto konkrétní NZDM nachází, a nepříliš velkou zaměstnaností rodičů, jež stížnosti opakovaně podávají a opakovaně ignorují pobídky k společnému rozřešení problému.

Pracovnice S2 uvedla standard č. 11 – Profesní rozvoj zaměstnanců, a to z důvodu neshody mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem v oboru vzdělávání. S2 vyjádřila zájem vzdělávat se v oboru speciální pedagogiky, tedy v oboru, který by jí mohl být v praxi

NZDM velice prospěšným. Nicméně tento obor není akreditovaný MPSV, takže si jej může dovolit splnit pouze ve vlastním volnu a za vlastní peníze.

Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace byl také zmíněn pracovníci S2, kvůli obtížně definovatelným postupům při určitých typech havárií, jako příklad uvádí rozbité okno, kdy musí nejprve požádat o schválení peněz na opraváře, a pokud by se tato nehoda stala ve večerních hodinách, bylo by to velmi obtížné. Z argumentů S2 není těžké vyvodit závěr, že pracovnice je velmi zodpovědná a klade důraz na dobrou pracovní úroveň.

Standard č. 14 byl zmíněn i pracovníci S6 ve čtvrté kategorii **komplikovaných standardů**. Důvodem je opět špatná definovatelnost jednotlivých postupů při havárii. Z výzkumu vyplynulo, že tento standard působí starosti zejména ženské části respondentů. V této kategorii byl také zmíněn standard č. 9 – Personální zajištění služeb. Komplikace způsobuje nedostatek peněz na nové zaměstnance, jejichž počet by dle standardu č. 9. měl odpovídat požadavkům zařízení. Pracovnice S1 také zmínila standard č. 8 – Návaznost na další zdroje. Důvodem byla nejednoznačnost výkladu, která vedla k celkovému nepochopení toho standardu.

Nyní se dostáváme k páté kategorii výzkumu – **Pohled SPk na individuální plánování**. Zde výsledky opět rozdělily zkušené pracovníky od nezkušených. Pracovníci S1, S2, S5, S6 nezaznamenávají při IP větší komplikace. Respondentka S2 ovšem zmiňuje, že faktorem ztěžujícím IP je nejednotný výklad jak tuto činnost provádět (nejednotnost výkladu SQSS a zároveň inspekci v NZDM byla zmíněna i respondenty z výzkumu Júsufo Traora). S2 uvádí, že dříve se v NZDM snažili vymýšlet společně s klienty „vznešené“ cíle, dnes již se dle svých slov na základě praxe utvrdila v tom, že největší potřebou pro uživatele NZDM je jistota zázemí, a proto si vytvořila vlastní způsob jak s klienty pracovat. O změně ve vytváření individuálních plánů píše i Jiří Sobek. Ve svém článku uvádí, že dříve byly sociální služby zaměřeny více medicínsky a výchovně, což vedlo k volbě takových cílů, které pro většinu uživatelů neměly příliš důležitý význam.⁵⁹

Respondentka S3 v rozhovoru zmínila, že je s klienty možné pracovat jen do určitého počtu přítomných uživatelů a S4 uvedl, že klienti nemají o vytváření individuálních plánů příliš velký zájem. Oba respondenti rovněž shodně zmínili

⁵⁹ Srov. SOBEK, Jiří. Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální práce* [online]. 2009, **XI**(1), 2 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1357572772_socialni-sluzby-1-2009.pdf>

nedostatek času na IP. Při vytváření individuálních plánů je nutné zjistit, v jaké situaci se klient nachází, dohodnout se na vizi lepší situace klienta v budoucnosti a na základě toho plánovat kroky k dosažení. V některých případech by však mohlo být efektivnější individuální plán vyzozorovat, než chtít po tak mladém klientovi, aby si plán za pomoci pracovníka či sám zvolil. Avšak toto není jediný aspekt IP. Spk během naplňování musí zohledňovat další cíle sociální práce, například sociální začleňování. Pokud tedy pracovníci pracují v NZDM nacházejícím se v sociálně vyloučené lokalitě, je nutné se o začlenění aktivně snažit. Uživatelé by měli být začleňováni do kulturních i vzdělávacích akcí, které mohou klientům pomoci při zorientování se v utváření individuálních plánů. SPk zároveň musí dohlížet na to, aby individuální plány přesahovaly profesionální pomoc a vytvářet pro uživatele takové prostředí, ve kterém nebude jedincům hrozit závislost na této sociální službě.⁶⁰

V kategorii č. 6 – **Dodatek** bylo zmíněno přání S1 – zažít inspekci pro ověření správnosti postupů užívaných v onom NZDM. Toto přání vypovídá o sebejistotě správně vykonávané práce, kterou by chtěla pracovnice S1 nechat ohodnotit někým jiným. Pracovnice S3 na závěr uvedla, že by uvítala větší počet zaměstnanců, který by urychlil sociální pomoc a začleňování jednotlivých uživatelů.

⁶⁰ Srov. JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011, **XI**(3), 1 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2011_web-140320151102.pdf>, str. 5.

Závěr

Cíl práce, kterým bylo zmapování názorů SPk na užívání SQSS v praxi, byl z mého pohledu naplněn. Výsledky výzkumu ukazují, že ačkoliv se pracovníci musejí vypořádat s nejednotností výkladu, nárůstem administrativní činnosti, nedostatkem financí na plnění dílčích povinností vyplývajících ze SQSS, standardy vnímají jako přínosné pro práci v NZDM, zejména kvůli sjednocení pracovních postupů, lepší struktuře řešení problémů s klienty a lepší orientaci v právech a povinnostech klientů i pracovníků.

V závěru bych chtěla upozornit na problematiku vyplývající z výzkumného šetření. Administrativní úkony navíc byly jedním z očekávaných nedostatků SQSS. Zmíněny byly nejen respondenty z mého šetření, ale i ze šetření Júsuf Traore a článek Aleše Herzoga také naráží na zdoluhavou avšak povinnou cestu vedoucí k vytvoření zakázky. Otázkou, dle mého názoru, zůstává, do jaké míry je tato náročná evidence nejen individuálních plánů potřebná a nakolik přispívá k jejich plnění.

Počet klientů v NZDM neustále narůstá, oproti počtu sociálních pracovníků, který by dle slov respondentů navýšit potřeboval. Důvodem, proč nemůže být jednoduše počet zaměstnanců navýšen, je finanční situace neziskových organizací. Hlavním zdrojem financování NZDM jsou státní dotace, které ovšem nepokryjí 100% jejich výdajů. Organizace si musejí pro dofinancování výdajů požádat o grant a následně vyčkávat zda tento grant dostanou. Dalším zdrojem financování jsou dary a projekty hrazené EU.⁶¹ Financování je tedy do určité míry nepředvídatelné, proto není možné přijmout nové zaměstnance v době, kdy by na jeho vyplacení byl dostatek peněz, protože není jasné, jaká bude situace příští rok. V některých zařízeních lze tuto situaci dočasně řešit prostřednictvím dobrovolníků, avšak tito dobrovolníci obvykle nejsou kompetentní vykonávat plnohodnotnou práci jako SPk. V některých zařízeních dokonce sami pracovníci uvádějí, že ačkoliv by větší počet personálu vzhledem k počtu klientů mohl být přínosem, není pro nového pracovníka v zařízení již místo. Na takto stísněném prostoru by další pracovník navíc mohl uživatele spíše odrazovat. Klíč k úspěchu se zdá být v nalezení efektivnějšího systému financování sociálních služeb.

Novým zjištěním vyplývajícím ze šetření je diskrepance mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem v problematice povinného vzdělávání. Pracovnice S2 by se ráda

⁶¹ Srov. KAHOVCOVÁ, Sandra. *Problematika financování sociálních služeb*. Plzeň, 2012. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni.

vzdělávala, avšak v oborech, které nejsou akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí, takže se pro ni další vzdělávání stává hůře dosažitelným.⁶² Nedostatky ve vzdělávání se však netýkají pouze pracovníků NZDM, ale i studentů či absolventů. O problematice povinného vzdělávání informuje i článek nazvaný „Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé?“ Článek pojednává o rozdílech mezi nabytými dovednostmi studentů sociálních škol a požadavky zaměstnavatelů a vyplývá z něj, že druhým nejčastějším požadavkem zaměstnavatelů z roku 2013 je práce s PC – v sociální sféře práce s PC zahrnuje mj. programy a databáze, s nimiž přijde pracovník poprvé do styku obvykle až první den v zaměstnání, datové schránky a formuláře grantových žádostí. Čtvrtým nejčastějším požadavkem je řidičské oprávnění skupiny B – přesto že je řidičské oprávnění v sociální práci téměř nutností, studenti nemají možnost jej v rámci studia získat. Dalším zmíněným nedostatkem je požadavek manažerských dovedností, které student opět v sociálně zaměřené škole obvykle nezíská.⁶³ Ve výsledku je tedy zřejmě pouze na studentovi či zaměstnanci, aby si potřebné vzdělání a zkušenosti zajistil vlastními silami, protože zaměstnavatelé ani školy nemohou těmto požadavkům praxe vždy stoprocentně vyhovět.

Za zmínku jistě stojí i plánovaná reforma standardů kvality sociálních služeb vytvořená Odborem sociálních služeb a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí v roce 2013.

Nejednotný výklad SQSS je problémem vyplývajícím z užívání standardů. K nápravě tohoto nedostatku by snad mohla pomoci spolupráce sociálních pracovníků například v rámci kraje. Debatou o interpretaci jednotlivých standardů by se za předpokladu zodpovědných a kompromisu schopných pracovníků mohlo docílit vzájemné shody. Také zkušenosti získané při práci v NZDM za platnosti SQSS by snad mohly pomoci nejasnosti ve standardech objasnit.

O nejednotnosti výkladu standardů ví i MPSV a pracuje na reformě jednotlivých kritérií, díky těmto změnám by měli poskytovatelé umět rozpoznat: „*na co zaměřit*

⁶² Srov. S2: Pracovnice v rozsáhlém komentáři, který celý uveden v příloze uvádí, že schvaluje myšlenku profesního vzdělávání, ale problém spatřuje v oboru vzdělávání. Pro S2 by bylo velkým přínosem vzdělávat se v oboru, který v práci využívá – Speciální pedagogika, avšak tento obor není akreditován MPSV, což jí vzdělávání z časových i finančních důvodů komplikuje.

⁶³ Srov. ELIČHOVÁ, Markéta a ANNA SÝKOROVÁ. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. *Sociální práce*. 2015, **XV**(1), 79 - 95. ISSN 1213-6204.

pozornost, na co se ptát při zjišťování, zda byla kritéria naplněna resp. jak je naplnit. ⁶⁴

Požadavek na univerzalitu a zároveň flexibilitu kritérií standardů bude rovněž řešen změnou některých z kritérií. Příkladem mohou být NZDM přístupná všem dětem a mladistvým, kde by sociální pracovník pracoval pouze s uživateli vyžadujícími sociální pomoc. Tento princip by mohl lépe odstraňovat problém sociálního vyloučení než princip, kdy je sociální pomoc poskytována dětem a mladistvým v prostorách, kde majoritní společnost není cílovou skupinou. Další chystaná reforma se týká odstranění duplicit, tedy stejných požadavků v kritériích standardů kvality i v registračních podmínkách a snižující se množství povinně utvářených metodik, nepochybně usnadní administrativní práci.

Předmětem budoucího bádání by mohl být názor pracovníků NZDM pracujících v sociálně vyloučených lokalitách například na severozápadě Čech, kde trvale nadprůměrná nezaměstnanost zasahuje až 14% obyvatel⁶⁵, což značí, že prevence konaná sociálními pracovníky je zde potřebná více, než je tomu na jihu Čech. Také pohled SPk na reformu SQSS by mohl být dalším bádáním navazujícím na tuto práci.

⁶⁴ MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>, str. 9.

⁶⁵ Srov. O lokalitě Bílina. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-bilina>>.

Seznam použitých zdrojů

BÁRTLOVÁ, Sylva, Petr SADÍLEK a Valérie TÓTHOVÁ. *Výzkum a ošetřovatelství*. Vyd. 2., přeprac. a dopl. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2008, 185 s. ISBN 978-80-7013-467-2.

BROŽOVÁ, Gabriela. *Postoje zaměstnanců ke Standardům kvality sociálních služeb v zařízení pro osoby s mentálním postižením*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykovo univerzita.

ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové, 2005. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové.

Česká asociace streetwork [online]. 2007 [cit. 2015-12-07]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content>.

Česká rada dětí a mládeže [online]. [cit. 2015-09-24]. Dostupné z: <<http://www.crdm.cz/download/umluva.pdf>>.

ELICH, Antonín. Streetwork v Hamburgu, Bulletin pro sociální pedagogiku č. 3, Éthum, Praha 1993.

ELICHOVÁ, Markéta a Anna SÝKOROVÁ. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. *Sociální práce*. 2015, **XV**(1), 79 - 95. ISSN 1213-6204.

Formalismus a inspekce kvality sociálních služeb [online]. 2013, : 43 [cit. 2015-12-12]. Dostupné z: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/025/002854.pdf?seek=1403007045>>.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2007, 166 s. ISBN 978-80-7367-283-6.

HERZOG, Aleš. Individuální plánování ve veřejných záchodcích. *Sociální revue* [online]. 2009: 1 [cit. 2015-12-29]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/individualni-planovani-ve-verejnych-zachodcich>>.

JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011, **XI**(3), 1 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2011_web-140320151102.pdf>.

K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*. 2009, **XI**(1), 18 - 19. ISSN 1802-0046.

KAHOVCOVÁ, Sandra. *Problematika financování sociálních služeb*. Plzeň, 2012. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni.

MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR: [výstupy z aplikovaného výzkumu]*. 1. vyd. Praha: Galén, c2007, 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003, 340 s. ISBN 80-7178-771-x.

Městská charita České Budějovice [online]. [cit. 2015-10-15]. Dostupné z: <<http://mchcb.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-v-i-p#directory-detail>>.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In:

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tématických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008. Dostupné

z:<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

MPSV. *Zavádění standardů kvality služeb do praxe* [online]. Praha, 2002 [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>>.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* [online]. 2008 [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>.

O lokalitě Bílina. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2016-03-12].

Dostupné z: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/o-lokalite-bilina>>.

PELECH, Lubomír a Zdena BEDNÁŘOVÁ. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2005. ISBN 80-7239-048-1.

Pojmosloví. ČAS. 2008.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

Salesiánské středisko dětí a mládeže [online]. [cit. 2015-10-16]. Dostupné z:

<<http://www.sasmcb.cz>>.

SEDLÁKOVÁ, Šárka. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory*. České Budějovice, 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita.

SOBEK, Jiří. Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální práce* [online]. 2009, **XI**(1), 2 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1357572772_socialni-sluzby-1-2009.pdf>

SPUNAR, Pavel. *Kultura českého středověku*. Praha: Odeon, 1987. ISBN 01-507-87.

Standardy kvality sociálních služeb. ČAS. 2006.

SÝKOROVÁ, Anna. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb*. České Budějovice, 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita.

TRAORE, Júsuf. *Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice, 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita.

Usnesení vlády č. 341/94. In: Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. 1994
Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon o sociálních službách. In: 108/2006. 2006. Dostupné také z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf>.

Příloha

Rozhovory se sociálními pracovníky NZDM

1) Jak SQSS ovlivnily Vaši práci v NZDM? Jaké změny přinesly Vám/Vaší organizaci?

S1: Řekla bych, že to co je ve standardech, jsme dělali i dřív, akorát se to nedělalo písemnou formou, že dneska je jeden výkon, a k tomu je dvacet papírů. Takže si myslím, že se to změnilo v tom, že je víc papírování, i když my nemáme vlastně papírování, protože máme evidenci v počítači, ale určitě se změnilo nějaký to zapisování. A změny vyloženě v práci, jako že bych něco dělala jinak... to nedělám. Ale je pravda, že to, co člověk dělal, udělal nějakou metodikou, popsal si to, a vlastně si to i utříbil, a myslím si, že změna k lepšímu je v tom, že když pak přijde nový pracovník, můžu mu dát před sebe standardy a metodiky, jak vlastně pracovat nejen s tím Pepou, s tím evidenčním systémem, ale vůbec jak pracovat s pravidlami a programem. Takže v tom vidím výhodu, že je to někde napsané. A i těm praktikantům, když tak sou, já nemusím všechno lovit z hlavy, protože je to někde napsané. Ale ta samotná práce zůstala stejná, jenom je to někde napsané, je to daný a o to my se opíráme.

S2: Protože si ještě pamatuju dobu, kdy standardy nebyly, tak nevím, jestli to byly standardy, který změnil tu práci, de facto když se zaváděly standardy, tak rok před tím jsme nastupovali, ale rok dva před tím vlastně vůbec vznikly nízkoprahy a de facto ta samotná služba se profilovala, a vůbec lidi hledali co by ten nízkoprah měl nabízet, hledal se sám ten nízkoprah a pak se snažili ty standardy, který jsou jakoby po bodech, co by měli obsahovat, tak se to svým způsobem dost uměle ze začátku pasovalo, aby člověk měl splněnou povinnost, ale s tím, že jsme to od začátku brali jako něco, co není celý papír, ale jako něco, co je nějak aspoň trochu smysluplný, takže prostě standardy, i kdyby nebyly napsané, tak je... tak jsou potřeba. Je to prostě jenom sepsání papírově co ta služba dělá, jak ta služba funguje o čem je, takže nemyslím si, že zavedení standardů nám změnilo práci, že by sme dělali něco jiného, ty změny jsou způsobeny spíš tím, že na začátku když jsme úplně jako začínali, tak třeba jsme neměli evidenční program, a všechno se dělalo papírově, teď máme prostě program, do kterého můžem zapisovat, má to nějakou tu uniformitu, je to jednodušší, myslím si konkrétně že u nás ten evidenční program Pepa nám změnil práci, v tom zapisování, na začátku těch standardů člověk vůbec nevěděl, co má vykazovat, ale nebylo to těma standardama, bylo to strukturou tý celý jakoby sociální práce, protože třeba na začátku i co se podávaly projekty, tak nebyly jasné kritéria, výstupy, de facto se ani moc nechtělo, a vždycky když je něco nového, tak stavíš na zelený louce a časem si to nějak strukturuješ, takže to zavedení standardů pomohlo k rychlejší vystrukturovanosti tý konkrétní sociální sféry, a pomohly možná trochu k srovnatelnosti, že stejnej typ služby by měl bejt v některých věcech srovnatelný, ale není to nic, co by mě obtěžovalo nebo bylo navíc, myslím si, že to prostě k tomu patří.

S3: Já jsem tady rok, přes rok, ale první co bylo, že jsme si ty standardy museli minimálně přečíst a spíš že se s nima člověk postupně seznamoval, jako fakt to nebylo takový to, teď si to přečtu, teď to vím, teď se podle toho budu řídit, ale spíš jakoby přečíst si to a říct si, jo, to tam někde bylo, tak si to třeba i druhý den přečíst, aby to v nich souhlasilo. Ale zase je dobrý, že si ty standardy můžem tvořit my

sami, že když člověk jakoby, mu něco v té službě nevyhovuje, tak že si to může přetvořit k obrazu svému.

S4: Tak já myslím, že naprosto jasně určují, co a jakým způsobem máme dělat, dávají nám určitý hranice. Beru je jako dobrou pomoc, jak dělat tuhle práci.

S5: Tak jako, že by standardy nějak změnil chod týchle služby, to bych ani neřekl, protože před standardama jsme tu práci dělali úplně stejně, akorát po zavedení standardů se ta práce začala dělat víc jednotně, jako tím myslím pro jednotlivý typy zařízení... Dřív tu práci každej dělal, v podstatě stejně jako teď, samozřejmě se jezdilo na různé přednášky, o tom jak má vypadat streetwork, nebo co má být cílem té konkrétní služby, ale jak se má ta práce přesně vykonávat, to ti nikde neřekli... Takže standardy to v tomhle zjednodušily, protože teď to máme přesně na papíře, jak se má co dělat.

S6: Tak, myslím si, že práce jako taková se v podstatě ani moc nezměnila. Spíš bych řekla, že se změnil ten způsob, jakým tu práci děláme. Hlavní změna je asi v tom, že se teď musí všechno evidovat, přijde ti nový klient, ty ještě ani nevíš, jestli sem vůbec bude chtít chodit dál, nebo je tu jen dneska, a zejtra už nepřijde, ale zaevidovat ho prostě musíš, to samý je evidování postupu při plnění individuálních plánů... Prostě nám přibýlo víc práce mimo přímou práci, ale že by toho bylo nějak extra moc, to si zase nemyslím, určitě se to dá zvládnout.

2) Jak realizujete metodiky v praxi?

S1: Každý zaměstnanec je s nima seznámenej, musí si je přečíst, a podepsat papír, že byl seznámenej s metodikami. Metodika jsou hodně dělaný právě z praxí, že vždycky když něco změním, třeba dám příklad, řekneme si ano, aktivitu těch uživatelů budeme mít na rok, my si řekneme, že jí budeme mít třeba na půl roku, protože tu máme spoustu uživatelů potom v tom Pepíkovi, který nám sem ale přijdou vlastně jednou za ten rok, a zbytečně nám tam zabírají místo, my si řekneme zkrátíme tu aktivitu, prostě sedneme k metodice, tam to opravíme, zase podepíšeme, že sme se s tím seznámili, takže je tam opravdu slovo od slova, jak to děláme. Pro nás jsou hodně příkladný, takže vlastně i když by se mě na to někdo zeptal, tak jsem vlastně schopná mu odpovědět, co v metodice je, protože je to přesně to, co dělám z praxe. A vlastně každej rok to po nás chce vedoucí zaktualizovat. A ty metodiky de facto aktualizujeme my pracovníci, potom s tou vedoucí, která je vlastně jenom podepíše a předloží tomu řediteli.

S2: Tím jak jsme začínali dřív, než jsme měli třeba i metodiky, asi to není úplně správný postup, ale ehm... tak jsme si udělali metodiky prostě podle toho, jak to děláme, prvotní metodiky jsme si napsali s tím, že časem jsme si vychytávali ty věci, který nejsou úplně praktický, nebo nám neseděli, nebo v porovnání s jinýma jsme zjistili, že takhle úplně ne, to srovnávání asi je důležitý, protože člověk potřebuje mít nějakou kontrolu, je pravda, že kontroly, co se týče nízkoprahů, nikdo úplně neví jak to kontrolovat, no ono je třeba ty standardy, nebo nějaký ty kritéria hodnocení té úspěšnos, i té služby nebo něčeho, se hrozně jednoduše dělají u ambulantních služeb typu domově důchodců, poradny, tam můžeš

mít prostě odfajfkno – napsal si žádost fajfka. Ale to v těch nízkoprahách vůbec není, myslím si, že vůbec tam, kde se dělá terénní práce, myslím si, že i drogový služby mají s tímhle problémem, protože jak měřit úspěšnost, jako to že se nevyklčí přece není neúspěšnost služby jo, to je jako tak tady může dítě dennodenně na doučování a stejně se prostě nezlepší a někdo přijde jednou a hned má dobrou známku, není to jasně daný, to hodnocení a těžko se to jakoby zkoumá. Jakže zněla ta otázka? Jo, my opravdu když si uděláme změnu, hned si změním to v metodice, aby se na to jakoby nezapomnělo s tím, že my si děláme i měsíční zprávy i čtvrtletní i roční a pořád tam do těch zpráv si píšeme i jakoby tu poznámku změnil se nějaký výkon a i v té zprávě třeba ještě i následující rok se pokaždý objevuje, že třeba od 1. 1. 2015 se tenhle výkon vykazuje jinak, aby když potom zpětně po nás někdo něco chce, aby sme věděli, jak to vyfiltrovat, že předtím se to počítalo podle jiného vzorce, teď se to počítá podle jiného vzorce, aby odargumentoval třeba pokles nebo nárůst, protože je to zase jiná metodika výpočtu třeba těch kontaktů, tak aby sme to měli v paměti, aby i my až tu jednou nebudem aby to bylo v paměti, takže aktualizují se pořád. Děláme to jakoby pravidelně ročně, ale není to o tom, že jednou za rok na to sednem a mechanicky to uděláme, když je potřeba, tak si to klidně zrevidujem čtyřikrát do roka, klidně i víckrát, přijde nám něco dobrý, potřebujeme to z jakýhokoliv důvodu, třeba naplňování nějakého projektu, tak si to zaktualizujem, a pak zase zjistíme, že to nepotřebujem... nebojíme se to měnit, protože metodiky chápeme jako něco, co má být nápomocno nám při té práci, a zároveň novému pracovníkovi, kterej přijde, nemá zkušenost, neví, tak aby to byla taková ta jakoby pomůcka, která mu pomůže, když jí má před sebou, tak dokáže tu věc dělat i bez asistence jiného, aby to pro něj bylo jako manuál. Metodiky vnímáme jako manuál, jak tu práci dělat.

S3: Tak nám se to tady docela jako mění, jak už doučování, že ho třeba máme pozdějc nebo dřív, nebo tak, takže spíš když člověk vidí, že něco v té službě nefunguje, tak se do toho jdeme třeba i kouknout a řeknem si – tohle se nám nelíbí, to si vyřadíme a dáme tam něco jiného, přetvoří se to tak, aby nám to vyhovovalo, a jednou ročně jsou pravidelně kontrolovány.

S4: Těžko to za tu krátkou dobu popsat, zatím sme je neměnily, máme v plánu to změnit, přesně podle praxe, jo aktualizujeme to podle současné situace a aktualizujeme to podle toho co se děje. Aby to bylo funkční a samozřejmě, aby to sedělo se zákonem. Měníme to co je třeba, podle toho co se kde děje.

S5: Jelikož sem se na tvorbě metodik sám podílel, můžu říct, že jsme si je sepsali přesně podle praxe, kterou jsme tu měli už zažitou předtím. Samozřejmě, že se nám to nepovedlo hned napoprvý, ty metodiky jsme upravovali už tenkrát, a upravujeme je vlastně dodnes, pokaždý když někdo přijde s tím, že je potřeba v nich něco změnit, se na to podíváme a dohodnem se, jak by se na tenhle typ služby hodilo asi nejvíc, a prostě to změním a jednou ročně je vždy kontrolujeme. Všichni pracovníci jsou s nima samozřejmě seznámeni hned na začátku, a vlastně je to pak pro ně i výhodnější, to že si je můžou sami přečíst, a řídit se podle nich, než kdyby sme jim to tu museli všechno vysvětlovat, takhle si to sami v klidu několikrát přečtou, a když neví, tak se do nich prostě podívají.

S6: My je máme jako něco, co u nás vidí noví zaměstnanci vlastně skoro jako první, jo. Když sem někdo přijde, hned mu je dáme k přečtení, protože chceme, aby je každý znal. Jasně, že je nemusí znát hned nazpaměť, ale chceme, aby od začátku prostě věděli, kde sou, a co v nich zhruba je, a časem si to potom

zapamatujou celý, protože když si sami v metodikách něco vyhledají, a pak jdou a udělají to, určitě si to zapamatujou rychleji, než kdyby sme jim jen říkali co a jak mají dělat. Výhoda je, že si je můžeme měnit podle toho jak je třeba, jo takže třeba když nám nějaká věc nevyhovuje, prostě to přepíšem. Jinak ty kontroly děláme nejen, když chceme něco aktuálně měnit, ale jednou ročně to zkontrolujem celý a ty menší změny děláme prostě podle potřeby.

3) Které ze standardů Vám vyhovují nejvíce/nejméně? Proč?

S1: Třeba co je fajn, tak je standard podávání stížností, že do té doby vlastně de facto, člověk nevěděl jak to uchopit, když si děcka stěžovaly... teď jsme pro ně udělali schránku na stížnosti a přání, kam oni to můžou vložit, je u toho vlastně i popis, že do 30 dnů musíme odpovědět, že to bude vyvěšený tam a tam, takže si myslím, že zrovna tenhle standard, je fajn. A s kterým se mi pracuje asi nejméně? Dobře... já furt bojuju jakoby s tím individuálním plánováním, protože já si myslím, že když sem ten uživatel přijde, tak nemůže mít hned zakázku, co já bych na něj měla vyhrknout jako co... takže my jsme si tam spíš stanovili jako takový to určování, kdy je to ještě prvnokontakt, po jaký době s ním začít ten individuální plán začít tvořit. Máme to tak i v těch metodikách, kdy vlastně první až druhá návštěva je prvokontakt, při první návštěvě mu dáme letáček, řekneme mu zjednodušeně nějaký ty pravidla, jak by se tu měl chovat, necháme ho jakoby se rozhlídnout, podívat se a pak když přijde po druhý tak s ním mluvíme, a pak až v tuhle chvíli s ním teprve uzavřeme smlouvu, dáme mu podrobnější letáček jakoby smlouva je to de facto, a pak až při té třetí návštěvě, se s ním tvoří ten individuální plán. Ale to furt takový... myslím si, že je to nejproblematičtější standard.

S2: Léta mám takovej vnitřní problém se standardem číslo 14 – Nouzové a havarijní situace, ale jakoby vopravdu vnitřně, protože člověk samozřejmě napíše všechno na co si vzpomene, ale spoustu situací, dokud se do té situace nedostaneš, tak jakoby nevíš, a nemyslíš na ní a do teďka já se třeba děším, že nám vytřískají okno, a bude šest hodin večer, co já budu dělat, protože opustit prostor s rozbitým oknem asi jako úplně nemůžu, pochybuju, že bych někde sehnala nějakýho skláře, kterej by mi to jako zadělal, vůbec, já vlastně si nemůžu ani dovolit nějakýho skláře jen tak zavolat, protože mi nejdřív musí schválit prachy na to, abych zavolala a je samozřejmě ta struktura, my sme jedno středisko, ale spadáme prostě pod velkej subjekt, kterej má nějakou hierarchii a my sme v té hierarchii dost dole, a než bych mohla nějak konat, tak bych potřebovala obtelefonovat spoustu věcí, je to třeba jen vysklený okno, nebo dveře, ale sou situace ,u kterých si prostě nejsem jistá, jo člověk si to nějak ošetřil, aby to bylo, u tohohle standardu to vopravdu vnímám, aby to bylo, ale úplně si nejsem jistá, jestli je to funkční, u toho vokna jsme si třeba dali, že to zalepíš kartonem, izolepou a tak, jo sice je to takový řešení na papíře, ale myslím si že, bych s čistým svědomím neodešla a nezamkla s tím, že mám prostě karton v okně jo, tohle je fakt jako standard, se kterým vnitřně já mám problém, plus na spoustu těch věcí se člověk nemůže připravit, tak ten je pro mě jako nejhorší. A tak ty ostatní nejsou až tak jakoby blbý, samozřejmě jako ty stížnosti to je standard, kterej sme stvořili asi jako úplně první nebo mezi prvníma, takže je funkční, je prověřenej, takže tam sem si jakoby hodně jistá, protože je prověřen. Tohle byl standard, kterej se nám dost povedl

mění se vždycky jenom kvůli... je hierarchie podávání stížností, kdo co může vyřizovat na jaký úrovni, takže v podstatě tenhle standard se už léta upravuje jenom co se týče kontaktů, jinak je jakoby aspoň u nás ověřený jako funkční, jo pak je ještě možná nefunkční profesní rozvoj zaměstnanců, protože to je takovej jakoby standard, vono je to otázka, jak kdo vnímá ten profesní rozvoj, třeba vedení to vnímá jinak než ty pracovníci. Samozřejmě je to hezký ideál, hezká myšlenka, že by se zaměstnanci měli vzdělávat, ale dost často to naráží na to, že zaměstnanec by se chtěl vzdělávat trochu v jiným oboru, mě třeba zajímá jak školí policajty, nebo pedagogický školení. My třeba děláme i pedagogickou činnost to jsou školení, který nejsou akreditovaný třeba pod MPSV, takže je problém na tyhle školení, pokud sou placený jít. Plus další pokud jsou školení placený, tak je to otázka, jak jsou peníze, jestli sou v projektech, kdo je jakým způsobem je naúvazkovanéj a tak... Jako myšlenka dobrá, chápu proč tam ten standard dali, ale nemyslím si, že je úplně funkční v praxi, že sám ten pracovník ví, v čem by se chtěl vzdělávat, co je pro něj v té práci důležitý, ale kolikrát to prostě posuzuju jakoby ty nadřizený a ty můžou mít úplně jinou představu. A někdy vobčas i ta revize člověku dá možnost se zamyslet, jo že paradoxně děláme to už po svehch rok, ale spousta prvotních materiálů, s kterýma pracujeme celou dobu, tak s odstupem praxí zkušeností a doby stejnou věc čteme jinak, což je ale super, máme takový pojmosloví NZDM a s každým rokem tam vidím jiný věci, s každou zkušeností ty stejný informace čte jinak.

S3: Nejmní třeba řešení stížností, to mi přijde takový... ale s tím zase souvisí to, že my si to můžeme přetvořit sami... Jako... ono je spíš blbý, když tu stížnost podávají rodiče, těch uživatelů, a něco jinýho je, když to podává dítě. Protože tomu dítěti to můžeme jakoby vysvětlit, když bude podaná stížnost, že ona támhlensta dělá támhlensto blbě, tak řeknem tak fajn, tak sem pojď a můžem si to vyříkat mezi čtyřma očima, proč ti to nevyhovuje, co bys na tom třeba změnil, proč to takhle je, koukneme se třeba i do metodiky, proč to takhle funguje, ale třeba ohledně těch rodičů, je těžký pracovat v nízkoprahu s rodičem, když sem oficiálně přístup nemá. Třeba když už jsme tady stížnost měli, tak přišli dva rodiče. Ona podá stížnost celá škála rodičů, ale pak přijdou dva, což mi přijde hrozně nekoncepční, když už se s tím člověk dělá, a pozve ředitele a všechny možný lidi okolo, aby se dozvěděli o té službě víc, tak pak ve finále přijdou dva lidi který řeknou: "no... tak my sme to podepsali jen tak".. A nejlíp vyhovujou asi ty ohledně té služby, jak se ta služba má prezentovat, co všechno má naplňovat a takovou tu skutkovou podstatu. A i to jednání se zájemcem o službu, taky je to takový hrozně individuální no, protože když nám sem tady de facto moc nových lidí nepřijde a když už, tak je to fakt jednou za půl roku, ale většinou sou to spíš tady děti, který tady bydlí, takže vesměs tady máme 25 dětí, který sem docházejí každéj den, že se to tady jakoby moc nemění.

S4: Já vim určitě, jako co mi vyhovuje nejmní je u evidence těch uživatelů (pozn. 5. Plánování a průběh poskytování služeb) kdy to musíme mít v papírový podobě, protože my to vlastně vedeme jednak, v počítači všechno a musíme to zapisovat dvojmo, a je to pro nás spousta práce navíc, kterou nepotřebujeme. Takže taky to bude jedna z věcí, kterou budem rušit, až budem předělávat ty standardy. Aby to bylo vlastně jen v té elektronický podobě, kdy k tomu člověk má přístup vlastně z jakýhokoliv počítače, kterej je napojený na tuto síť. A nejmí mi asi vyhovujou ty pravidla poskytování služby. **A z jakého důvodu?** Tak za prvý, ta cílovka, kterou my tady máme tak potřebuje přesně vymezený pravidla, jinak vlastně není vůbec možný tady s nima existovat. Oni pak už přesně neví, co smí a nesmí, tak je to tak neuvěřitelnej zvěřinec, že se to snad nedá ani popsat...

S5: Já bych řekl, že se hodně osvědčil ten standard podávání stížností. Támhle máme takovou bedničku,

kam tu stížnost můžou hodit. Určitě je to lepší i pro děti, protože se některý třeba styděly něco říct, nebo si to tu jen tak šuškali mezi sebou a to k ničemu nevedlo. Takhle to tam hodí kolikrát i anonymně, a pak se to řeší klidně i se všema. Samozřejmě se pak nepídíme po tom, kdo to tam hodil, prostě to vysvětlíme všem, a kdokoliv k tomu může cokoliv říct. Tenhle standard si myslím, že má smysl pro nás i pro ty děti. A kterej mi moc nevyhovuje? Mně osobně moc nevyhovuje to papírování, co je kolem individuálních plánů, jde hlavně o to, že musíme zaznamenat jakej ten plán vůbec je, popisovat kroky jakýma ho budeme naplňovat, evidovat jestli se ty cíle daří plnit... Je toho asi zbytečně moc, když má potom člověk na starosti kolem stovky uživatelů. Je jasný, že se s těma dětma snažíme nějak pracovat, vytváříme s nima individuální plány, ale já si stejně myslím, že oni sem chodí hlavně za těma svejma vrstevníkama, a my sme i rádi, protože je to lepší než kdyby se poflakovali někde venku a dělali Bůh ví co, a zároveň nám to dává možnost s nima pracovat.

S6: Vzhledem k tomu, že u nás dáváme velkej důraz na tvořivou stránku dětí, třeba tak, že jsme pro ně vytvořili nahrávací studio, kde si můžou zkoušet sestřihávat videa, nahrávali jsme tu taky jeden čas hudbu, co ty děti tvořily, ale od toho už nějak upadlo, protože nám odpadl ten chlápek, co to nahrával, pořádáme tady výstavy obrázků, co děti kreslí a spoustu dalších věcí, tak mi asi nejvíc vyhovuje ten standard návaznosti na další zdroje, protože do toho vlastně nespádají jen školy, doktoři a tak, ale právě i zájmový kluby a kroužky. Naposledy jsme třeba s dětma dělali koláž na téma historie našeho nízkopraha, a to už je skoro 15 let, takže jsme to dělali několik měsíců, než se to celý dalo dohromady, a jsme to vystavovali na školách, a tím jsme vlastně chtěli pozvat i další děti sem k nám... Ale co bych ještě zmínila, jako vyhovující je ten standard o stížnostech. **A proč?** Výhodný je to určitě pro ty děti, který se třeba stydí s tím za náma jít, tak to prostě hodí do schránky, hlavně se to týká těch mladších. A co mi moc nevyhovuje... Nic moc mě nenapadá, ale asi bych řekla to jednání se zájemcem o službu, jako je jasný, že ho musíme seznamovat se vším, jako třeba co je cílem, smyslem týle služby, co může získat, když s náma podepíše dohodu, co všechno v tý dohodě je a tak... Je třeba si to umět dobře načasovat, jinak když bysme to na ně vybalili hned při první návštěvě, tak už se znova asi nepřijdou, protože těch informací je tam opravdu hodně, ale předat jim je prostě musíme.

4) Jeví se dodržování některých standardů jako komplikované? Kterých?

S1: Jo myslím si, že ne všechny jako, jsou nutný... Jsou standardy, který člověk jenom popíše, tak nějak že by měli bejt, ale vůbec do praxe jakoby nejdou. Třeba ty osobní údaje, tak je jasný, že je nebudu nikde zviditelňovat, jo že je člověk zpracuje vyloženě jen proto, že musí bejt, některý jsme dokonce i špatně pochopili, myslím si tu návaznost na další zdroje, ten standard jsme měli úplně špatně vypracovanej, protože jsme ho špatně pochopili, a de facto na to vlastně neexistuje žádná metodika, žádnou kontrolu jsme vlastně nezažili, takže nevíme jak to má bejt, jiný zařízení vám vlastně taky neřeknou, mluví se o tom, ale neřeknou vám přesně to znění, toho standardu, byli jsme i na několika školeních, ale že by z toho byl člověk nějak moudřej, to není.

S2: Asi jak jsem říkala ta 14, ty nouzový a havarijní situace, tam je to komplikovaný ,jak jsem říkala, stejně tak to profesní vzdělávání, záleží to na vlivech v okolí jako personální a organizační zajištění služby, to je svým způsobem kolikrát taky komplikovaný, protože prostě když nejsou prachy, tak není dostatek personálu a logicky jakoby když máš menší počet klientů, tak s nima pracuješ, nechci říct kvalitnějc, ale myslím si, že člověk kdyby měl míň uživatelů, tak by s nima pracoval víc cílenějc, otázka je, jestli by to neodradilo, to je druhá stránka, ale asi by to bylo administrativně jednodušší, to personální zajištění je otázka peněz, jestli si to člověk může dovolit, a vim, že by jsme zvládli mít víc těch klientů, ale personálně to nezvládáme, ale zase na druhou stranu ani ty prostory nám ani neumožňují, mít tu víc personálu, protože mám zkušenost, kdy tu bylo víc lidí a to mi přišlo spíš demotivační, jo protože se hodně lidí tříská na jednom prostoru, což prostě ve finále nemá jakoby pozitivní vliv na zkvalitňování

S3: Tady na tom je taková ta výhoda, že si to fakt člověk může dělat podle sebe, že třeba my máme hodnou vedoucí a když jí řeknem, že nám tohle nevyhovuje, tak se na to třeba i společně kouknem a řeknem,nám by se tam líbilo tohle a tohle, a ona řekne dobře, ale musíme to zformulovat takhle a takhle... **Takže většina ze standardů je tak pružná, že se nedá říct, že je dodržování některých komplikované?** Ano.

S4: Komplikovaný? To bych asi ani neřekl, jako nejvíc mi vadí asi to dvojitě vyplňování, to je určitě zbytečná práce navíc, ale jinak to asi všechno jde dobře dodržovat. Hlavně máme tu možnost si ty standardy fakt měnit podle potřeby, teda se souhlasem naší nadřízený, to je jasný...

S5: Díky tomu, jak máme vypracovanou metodiku, a díky tomu, že jí v podstatě můžeme kdykoliv měnit si ani nemyslím, že by bylo komplikovaný některý z nich dodržovat. Možná je trochu škoda, že je tu nemáme víc personálu, jenže to by museli být asi dobrovolníci (smích). Je pravda, že sem občas přijdou mladý lidi, nějaký čas nám tu pomáhají vytvářet projekty pro děti, a pak se třeba přesunou jinam, a ty projekty nám už zůstanou. Jenže z finančních důvodů není možný tu zaměstnat další lidi, takže to prozatím řešíme prostřednictvím dobrovolníků. Zase na druhou stranu si nemyslím, že by ty děti byly o něco ochuzený, všichni co tu jsme do toho dáváme maximum, ale myslím, že je to na našich výsledcích i vidět.

S6: Na začátku si pamatuju, že jsme spíš měli problémy s tím, že jsme si některý ty standardy špatně vyložili. Teď už si přesně nevzpomínám, který to byly... to už si fakt nevzpomenu, ale vzpomínám si, jak jsme museli sepisovat všechny možný nouzový situace, teda spíš popisovat ,jak je budem řešit, to přece ani nemůže jít všechno sepsat, protože se ti vždycky může pokazit něco, na co nejsi připravená, respektive nemáš to rozepsaný v metodice a pak musíš sama vymyslet co nejrychleč řešení. Zatím se to teda ještě nestalo, jo... Ale nikdy nevíš.

5) Jak posuzujete individuální práci s klienty? Zbývá na ní dostatek času?

S1: Práce s klienty se změnila v tom, že vím, že musím něco udělat, proto přesně jak říkám, dřív člověk taky musel i těm nejmenším dětem říkat, co to je nízkoprah, že jsou tu nějaká pravidla, že uzavíráme spolu tu smlouvu, dělali jsme to s těma menšíma formou hry, třeba nakreslit nějakou věc, co tady chtěly mít, aby člověk zjistil nějaký ty jejich cíle, aby si z toho mohl udělat ten individuální plán, jenom to tak třeba nenazýval, ale tím, že je to pak někde daný, pro mě když se podívám, na starosti mám sto uživatelů, takže úplně nestíháme, není dost času, ale je to z personálních důvodů, není dostatek času, aby člověk s každým tím uživatelem mohl mluvit úplně tak jak by chtěl. Ale myslím si, že v rámci personálních možností to zvládáme, nemyslím si, že by to papírování stěžovalo práci, že čas je, jestli je to ve standardu napsaný nebo ne, že to jakoby nestěžuje tu práci, že by to byla administrativa navíc, to ne.

S2: Ono já nevím, u toho individuálního plánování já si myslím, že prostě je to jenom blbě jakoby pochopený, od spousty jakoby pracovníků, na druhou stranu v zákoně nikde není o tom, že máš mít individuální plán, mluví se o individuálním plánování. Já jsem za ty léta jakoby prošla minimálně dvanácti školeníma na individuální plány, protože jsem sama jako nevěděla, nebo jsem měla nějakou představu a potřebovala jsem nějak jako nastavit nějakou muštr, šablonu, abych věděla, ověřit si jestli to dělám dobře, nedělám dobře a vtipný bylo, že co školení ,to úplně nebe a dudy. Jsou to lektoři, který mají vzdělávat sociální pracovníky, jak to mají dělat, mají jim něco dát jako šablonu a kolikrát prostě když to srovnáš, to jsou úplně rozporuplný věci, jedno popírá druhý a tak... Dost blbě se jakoby to dělá na fakt tenhle ten typ sociální práce, ale myslím si, že je to vopravdu vo tom, jenom čistě pojmenování, že když se řekne individuální plánování, že to zní hrozně blbě a že já vnímám individuální plánování už to, že s tím klientem nějakým způsobem pracuješ, nemyslím si že úplně vždycky já nevím, to pojmenování takhle je zasazený do rámce, že ty máš prostě s klientem pracovat, tak aby se zlepšila jeho situace, což si myslím, že je trochu hloupost, vždycky jako se nemusí zlepšovat situace. Někdo to chápe jako individuální plánování jako plnění přání, což je taky blbost, protože když po mě budou chtít oříškovou čokoládu, nedám jim oříškovou čokoládu, to není smyslem. A v tomhle si myslím, že nejvíc jakoby takových těch hraničních situací dělají ty absolventi a takový ty co jsou z tý školy úplně najalnovaný a kolikrát jim do tý hlavy hustí úplný blbosti, a taky sme ze začátku měli potřebu mít jakoby muštr a individuální plán a popis situace a kroky, cíle a co udělá on, co uděláme my a pak je člověk akorát zhroucený z toho, že prostě buď on nechodí, nebo já nejsem schopná uhlídat, o tom to přece není jo. Dneska po těch letech, a dřív jsme dělali hodně individuální plány jakoby vyhledávání zaměstnání a doučování, a takový ty cnostný cíle, dneska už jsem si natolik jistá, že absolutně nemám problém, a jsem schopná si obhájit, proč sem ten klient chodí, on sem chodí prostě za vrstevníkama a za tím pobytem, on chce to zázemí, vždyť panebože to zázemí je to úplně první co ten nízkoprah poskytuje, ano může mít potom časem i jinej cíl a jinou potřebu rádoby vyšší, ale tohle je skutečně ten základ, a když to řeknu za sebe za svý uživatele u 90% uživatelů aspoň v tý první fázi fakt mám jako na to zázemí a sektávání se s vrstevníkama, protože to je skutečnej důvod proč sem chodí, nemám potřebu si jakoby abych někde támhle pro inspekci připadala důležitě, abych jako za ně vymejšlela nějakou vzrostnej plán

o co ani nestojí, ale to si myslím, že chce nějaký ten vývoj a nějaký ten čas, než si člověk je jistě, že je to tak správně, že když sem začínala, tak bych si to taky jako nedovolila, protože jsem taky jako hledala nějaký vyšší smysl, potřebovala jsem tu důležitost tý sociální služby, dneska jako vidím, že ta sociální služba je prostředník, která pomáhá klientovi v něčem, ale cílem přece není ho spasit. (kráceno) Já vidím smysl v tom, že my je máme naučit nějaký samostatnosti, aby nás nepotřebovali a vzhledem k tomu, že sem většina těch dětí chodí pravidelně, tak čas na individuální plány je dostačující. Jo bylo tu spousta prostě děcek, který chodily dennodenně na pobyty, dneska už jsou jakoby větší, ale furt by mohly spadat do cílovky, ale už přijdou jenom čistě za konkrétní sociální práci, a na to já jsem hrdá.

S3: Jako asi takhle, když si představíte, že tady máte 25 dětí, který jsou roz dováděný a je to někdy peklo, a do toho když se má ještě plnit výtvarka a plno dalších věcí, třeba ze shora organizace, tak mi přijde, že na tu práci moc jako čas ani není, jako jo, sem tam někdo občas prohodí pár slov, ale spíš já třeba jakoby využívám toho, kdy sem přijdou ze školy, přijde jich třeba 10 a to se dá pracovat, protože je jich málo, nikdo na sebe neřve, chovaj se relativně slušně, ale když pak jich přijde 25 i víc, tak se to moc nedá, protože jeden řekne pojď se honit, tak se budou honit všichni za nima a to je pak těžký no, takže by to chtělo určitě víc pracovníků. Teď co jsme tady měli praktikantky, to bylo úplně super, když to pak člověk vezme, že de facto tady byli čtyři pracovníci, kdy dva něco dělali s dětma, a my dvě byly tady v klubovně, dvě byly v tý druhý klubovně, takže to se ještě dalo, ale teď když už jsme tady zase jenom dva, tak je to horší.

S4: Já myslím, že se nám individuální plány daří plnit, i když víc času by na to nikdy nebylo na škodu, ale den má 24h a pracovní doba má 8h, takže to se nafukovat nedá, druhá věc je, že i když my se můžem snažit, jak chcem, ale oni musí chtít samy, a ne každej se chce podle toho řídit, chce bejt nějak jako obtěžovanej tady tím individuálním plánem, i když je to pro jejich dobro. Takže já myslím, že to je dobrá věc to naplňovat, nějakým způsobem to funguje, ale určitě by bylo lepší víc možností kam se posunout, kde to ještě trošku zlepšit.

S5: Tak asi jak jsem už říkal, z toho všeho zaznamenávání kolem individuálních plánů nejsem zrovna nadšenej, ale nemyslím si, že by to práci nějak brzdilo. Se všema dětma co sem chodí, samozřejmě pracujeme, na spousta z nich jsou vidět výsledky dost brzo, což někdy motivuje i ty ostatní. Spousta dětí tady poprvý pracuje s dřevem, modelínou, poprvý hraje na hudební nástroje a většině z nich se to líbí. My se jich někdy taky ptáme, jestli by tu chtěli něco novýho, třeba nový hudební nástroje a pokud je to v našich možnostech tak jim to samozřejmě seženeme, a o to sem oni potom chodí radši, když tu mají věc, kterou samy chtěly a je i snazší s nima pracovat. Je pravda, že kdybysme tu měli míň pracovníků, bylo by to naplňování plánů asi o dost těžší, ale v sestavě jakou to máme teď, se to dá zvládnout.

S6: U nás jsou ty individuální plány hodně zaměřený na takové ty osobní cíle, jako je chodit na doučování, naučit se sestřihávat videa, někdo tam má přestat s kouřením, jenže to je z naší strany hůř kontrolovatelný, když s nima nejsme 24h denně v kuse. Nezdá se mi, že by při naplňování těch jejich cílů vznikaly nějaký problémy, my se je spíš snažíme motivovat, aby si vybírali v podstatě ty snáz dosažitelný cíle, a pak když ho splní, tak společně vymyslíme další, a pro ně je to určitě jednodušší, než

se dlouhou dobu snažit dosáhnout něčeho, co pro ně obtížnější. Takhle se přes ty menší cíle dostaneme k těm větším, a jde to vlastně přirozeně. Samozřejmě tu máme i děti, pro který jsou individuální plány něco navíc, něco čím se nechtějí zabývat, ale zase víme, že sem chodí za kamarádama, a mají tu možnost trávit čas nějak smysluplně, tak to je přece jeden cílů tohohle nízkoprahu, a my jim v tom přece nemůžeme bránit.

6) Chcete něco dodat?

S1: Na jednu stranu bych si asi chtěla projít kontrolou, jestli by sme prošli, že by pak jako člověk zjistil co má špatně, nemá špatně, nebo jakoby, i když oni vlastně ani ty kontroly samy neví, jestli to je špatně nebo to není špatně.

A k vám tedy kontrola nechodí?

Oni neví co s tím, takže ani ta kontrola vlastně kdyby mi řekla, že mám něco špatně, tak jakoby to není nosný, protože to si myslí jeden komisař, a druhý si může myslet něco jiného, takže si myslím, že to o tom, když přijde jeden člověk a na něco se mě zeptá, a já to umím odargumentovat, proč to tak mám, tak je to v pořádku, pokud mi to dává hlavu a patu, a pokud dodržuju principy nízkoprahu a tý sociální služby.

S2: Ani ne.

S3: Já bych asi nejvíc uvítala, kdyby tady bylo víc pracovníků. Protože je to fakt znát, a třeba co vím od dřívějších pracovníků, když říkali, že jich tady bylo třeba pět šest, tak to je práce úplně o něčem jiným. Když má člověk na starosti individuálních plánů dejme tomu stovku, to se prostě nedá. A s každým vyplňovat individuální plán a ještě revidovat a všechno možný okolo, asi by to fakt chtělo víc pracovníků. Ono je něco jiného, když na jednoho pracovníka je jich 25 nebo 100. To pak si myslím se i líp plánuje, když toho člověka znáte líp... Člověk se snaží ty děti poznat, ale je to těžký, když na ně nemáte skoro ani chvíli.

S4: V těch standardech sou věci, který budeme chtít měnit, a změníme je v průběhu pár měsíců. A je to asi v každý organizaci, kdy něco vyhovuje míň, něco víc a ty situace se pořád mění, takže ty standardy se upravujou podle toho.

S5: Nechci.

S6: Ne.

Abstrakt

PLÁŠILOVÁ, M. Standardy kvality sociálních služeb v praxi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. České Budějovice 2016. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Anna Sýkorová.

Klíčová slova: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, standardy kvality sociálních služeb, sociální pracovník, názor.

Bakalářská práce se zabývá názory sociálních pracovníků NZDM na standardy kvality sociálních služeb (dále jen „SQSS“). V první kapitole jsou vysvětleny základní pojmy užívané v této práci, stručně nastíněna historie sociální práce a nízkoprahových zařízení, charakterizována náplň práce sociálního pracovníka a cílová skupina NZDM. Dále je v práci rozepsána struktura SQSS. Výzkumným šetřením byl zjištěn názor šesti sociálních pracovníků na užívání SQSS v praxi.

Abstract

Quality standards of social services practice in low-threshold institution for children and adolescent.

Keywords: low-threshold institution for children and adolescent, standards of quality in social work, social worker, opinion.

The bachelor work follows up opinions of social workers working in low threshold institution for children and adolescent on standards of quality. In first chapter are described basic concepts used in this work, concisely explained history of social work and low-threshold institutions, characterized job description of social worker and target group of low-threshold institutions for children and adolescent. Further is in the work described structure of standards of quality for social work. Survey interview was detected opinion of six social workers on using standards of quality in practice.