

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Význam Azylového domu pro matky s dětmi Hradec Králové
z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace**

Bakalářská práce

Autor: Hana Lavičková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana Lavičková**
Osobní číslo: **U12187**
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Význam azylového domu pro matky s dětmi Hradec Králové
z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace**
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem bakalářské práce bude posouzení, fungování a význam dané organizace. V teoretické části bude popsána úloha sociálních pracovníků v organizaci typu azylový dům, podrobněji bude popsána úloha azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové. V praktické části bude využita kvalitativní výzkumná strategie metodou polostrukturovaných rozhovorů s následnou analýzou dat.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Zdroje: 1- **Různé cesty pomoci : porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova /** Bohdana Richterová, Lenka Orgoníková. – Krnov : AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství, 2008. – 72 s. : barev. il. – ISBN : 978-80-254-1562-7 (váz.) 2 - **Výroční zpráva Oblastní charity Hradec Králové za rok 2012,** Zpracovala : Petra Zítková

Vedoucí bakalářské práce: **doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.**
Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce: **5. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2015**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, pod vedením své vedoucí bakalářské práce a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 23.3.2015

Hana Lavičková

Poděkování:

Děkuji paní doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za její čas a velmi vstřícný přístup a cenné náměty věnované této práci. Mé poděkování rovněž patří sociálním pracovníkům v organizaci Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové za umožnění zpracování praktické části této práce. Děkuji také své rodině za podporu a trpělivost.

ABSTRAKT

LAVIČKOVÁ, Hana. *Význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace*. Hradec Králové, 2015. 42 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hlavním úkolem této práce je představení Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové. Bude zjišťován význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace. Práce je rozdělena do několika kapitol. V první části bude popsána činnost Azylových domů v České republice, bude zde popsána cílová skupina v Azylových domech, sociální práce s klienty v neposlední řadě se práce bude zabývat Azylovým domem pro matky s dětmi v Hradci Králové a jeho službách. V praktické části je použit kvalitativní výzkum pomocí rozhovorů. Výsledkem je zjištění významu Azylového domu pro sociální pracovníky a uživatele organizace.

Klíčová slova: Azylový dům, sociální práce, rodina, azyl, dítě, matka.

LAVIČKOVÁ, Hana. *Importance of the Shelter for Mothers and Children Hradec Králové from the point of view of Social Workers and Users of the Facility*. Hradec Králové, 2015. 42 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

The major point of this labor is the introduction of a shelter for mothers with children in Hradec Králové. The screening will importance of a shelter for mothers with children in Hradec Králové from the perspective of social workers and users of the organization. The labor is divided into few chapters. The first part will be described activity Asylum home in the Czech Republic, will be discussed here is the target group in shelters, social work with clients. Finally, the labor will deal with the shelter for mothers with children in Hradec Králové with his services. In the practical part is used qualitative research through interviews. The result is finding the importance a shelter for social workers and user organizations.

Keywords: Shelter, social work, family, asylum, child, mother

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 AZYLOVÉ DOMY V ČESKÉ REPUBLICE.....	11
1.1 SYSTÉM SOCÁLNÍCH SLUŽEB.....	12
1.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	13
1.3 CÍLE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	13
1.4 AZYLOVÉ DOMY V SYSTÉMU SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ.....	14
2 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI V ČESKÉ REPUBLICE.....	15
2.1 CHARAKTERISTIKA AZYLOVÝCH DOMŮ.....	16
2.2 CÍLOVÉ SKUPINY V AZYLOVÝCH DOMECH.....	16
2.3 VYMEZENÍ POJMŮ.....	17
2.3.1 RODINA.....	17
2.3.2 DÍTĚ.....	19
2.3.3 MATKA.....	20
2.3.4 AZYLOVÝ DŮM.....	20
2.3.5 DOMÁCÍ NÁSILÍ.....	20
2.3.6 DOMOV.....	20
2.3.7 AGRESE.....	21
3 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V HRADCI KRÁLOVÉ.....	21
3.1 CÍLOVÁ SKUPINA.....	21
3.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	22
3.3 PRAVIDLA PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCI O SLUŽBU.....	23
3.4 VOLNOČASOVÝ KLUB MARIÁNEK.....	24
3.5 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	25
3.6 PERSONÁL.....	25
3.7 ZÁKONY.....	27
3.8 FINANCOVÁNÍ.....	27
3.9 SPOLUPRÁCE.....	27
SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	28
4 VÝZKUM.....	30
4.1 DRUH VÝZKUMU.....	30
4.2 ZVOLENÁ METODA VÝZKUMU.....	31
4.3 MÍSTO ŠETŘENÍ.....	31
4.4 POPIS PRŮBĚHU SBĚRU DAT.....	32
4.5 VÝZKUMNÝ VZOREK.....	33
4.6 RIZIKA VÝZKUMU.....	34
4.7 VYHODNOCENÍ.....	35
SHRNUTÍ VÝZKUMU.....	40
ZÁVĚR.....	42
5 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	44
SEZNAM PŘÍLOH.....	

ÚVOD

Azylové domy či zařízení pro matky s dětmi je v současné době čím dál častější útočiště žen a mužů, kteří mají obtížnou životní situaci většinou spojenou se ztrátou bydlení. Tyto problémy vznikaly již od nepaměti, jelikož v minulých stoletích byly tyto situace velice časté. Avšak ženy a dívky byly vždy utiskované, a to jak ve starověku, tak i ve středověku. Ženy museli poslouchat své muže a nesměly skoro nic vykonávat samy.

I když byly fyzicky napadané, museli zůstat s manželem ve společné domácnosti, protože v minulosti byli rozvody nepřipustné. Lidé věřili, že když žena odejde od muže, nebo ho opustí, svrhne na ní bůh kletbu. Žena proto musela doma snášet domácí násilí a psychické týrání. Ženy se nemohly ani bránit, jelikož ženy nikdo neposlouchal a neměly žádná práva a možnosti. Dívky na tom byli stejně. Pokud neměly manžela a byly těhotné, musely být umísťovány do různých náboženských spolků a klášterů. Pokud dívka byla sama s dítětem, pohlížela na ni společnost, jako na vyvrhela.

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové, a to z důvodu své průběžné praxe, kterou jsem zde vykonávala. Tato organizace mě zaujala, a proto se ve své práci pokusím objasnit význam Azylového domu pro matky s dětmi z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace. Touto problematikou jsem se nikdy nezabývala, ale právě díky praxi, kterou jsem zde vykonávala, bylo mým zájmem získat více informací a povědomí o této problematice. Tématem se budu zabývat jak v teoretické části, tak i v praktické části. Domnívám se, že i v dnešní době je velký problém sehnat ubytování, a protože je i velká nezaměstnanost, zvyšuje se počet matek i otců, kteří hledají domovy a musejí se uchýlovat do Azylových domů se svými dětmi.

Teoretická část bakalářské práce bude členěna do 3 kapitol. V první kapitole se bude popsána činnost Azylových domů, které se nacházejí v České republice a budou zde popsány systémy sociálních služeb a formy sociální péče. Smyslem je zorientovat se i v těchto věcech, které s Azylovými domy hodně souvisí. Budou popsány systémy sociální péče a služeb, sociální dávky a druhy sociálních služeb a role sociálního pracovníka. V následující části bude popsána činnost všeobecných Azylových domů pro

matky s dětmi, kde bude zmíněna charakteristika těchto domů, cílové skupiny a závěr této kapitoly bude uzavírat vymezení pojmů, kde vysvětlím co je to rodina, matka, dítě atd. Ve třetí kapitole, která je nejdůležitější bude popsána přesná činnost Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové.

Hlavním cílem této práce je zjistit význam a Azylového domů pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace. V první části výzkumu se zaměřím na to, co obnáší funkce sociální pracovníka v dané organizaci a jak i on vnímá své postavení v Azylovém domě. Druhá část výzkumu se bude věnovat klientům v organizaci, kteří budou dotazováni na fungování a činnost Azylového domu z jejich pohledu. Ve výzkumu bude využita kvalitativní výzkumná strategie s metodou polostrukturovaných rozhovorů s následnou analýzou dat.

Bakalářská práce by mohla poskytnout přehledné informace o tomto Azylovém domě, a mohla by posloužit i jako zpětná vazba sociálním pracovníkům. Domnívám se, že by tato bakalářská práce mohla posloužit k větší informovanosti o této problematice, protože lidé nemají stále velký přehled a informovanost o Azylových domech. V poslední řadě má tato práce i osobní účel.

1 AZYLOVÉ DOMY V ČESKÉ REPUBLICE

Z názvu této kapitoly vyplývá, že práce bude věnována Azylovým domům, jako jedna z forem sociálních služeb. „*Azylový dům je charakterizován jako ubytovací zařízení, pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.*“ (Matoušek, 2003, str.32) Z historického hlediska lze první zmínky o azylových domech najít už v době Krista. Je zmíněna v křesťanské bibli.

„*Bude bydlet v odloučení, jeho obydlí bude mimo tábor.*“ (BIBLE, 1990, str.69) Tento verš vystihuje dobu křesťanství, kdy nemocní mohli z těchto domů vycházet jen v určité dny a bylo jim dovolené žebrať.

Azylové domy jsou registrovány na základě §57 zákona o sociálních službách č. 108/2006 sb. Dle zákona poskytují azylové domy pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. V současné době je v České republice 217 Azylových domů, a z toho je jich 61 pro ženy s dětmi.

Většina Azylových domů je omezena věkem, většinou je povolen pobyt do 64 let. Ženy v Rakousku mohou být ubytované až na 1 rok zdarma. V České republice se platí od začátku pobytu v zařízení.

V Azylových domech klienti procházejí různými fázemi pobytu, během nichž si kladou větší a větší cíle. Ve většině Azylových domech je délka pobytu zpravidla několik měsíců, až jeden rok. Výjimkou jsou tzv. Emauzské domy, kde musejí klienti pracovat a z vydělaných peněz musejí přispívat na své živobytí a ubytování. Zde je vyvíjen tlak na klienta, aby změnil svůj životní styl. Zpravidla jsou tato zařízení spravována církví. Mohou je také zřizovat nestátní organizace, obce a státní orgány. Azylové domy mají významné postavení v systému sociální pomoci. Poskytují lidem střechu nad hlavou a sociální poradenství. Snaží se o motivaci klientů, kteří potřebují zvládnout svou těžkou životní situaci a postavit se znovu na vlastní nohy. Tyto služby se poskytují v souladu s dodržováním lidských práv a svobod.

Azylové domy s utajenou adresou jsou v České republice pouze 3. „*Azylové domy s utajenou adresou jsou určeny zejména pro ženy, které jsou ohroženy na životě, mohly by být bezprostředně fyzicky napadeny, trpí neustálým vyhrožováním ze strany partnera, a také především pro ty ženy, které jejich bývalý partner pronásleduje.*“ (Budinová, 2012, str.38)

1.1 SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Základními právními předpisy jsou zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláška č.505/2006. Tento zákon upravuje podmínky pro osoby, kteří potřebují pomoc a podporu v nepříznivé životní situaci. Také se zde upravují předpoklady pro výkon sociálního pracovníka.

Podle §32 se sociální služby rozdělují do tří skupin:

- Sociální poradenství
- Služby sociální péče
- Služby sociální prevence

Sociální služby se poskytují jako služby ambulantní, pobytové a terénní. Typ terénní se označuje za službu, která se poskytuje v zařízeních spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb.

Mezi zařízení sociálních služeb, které poskytují pobytovou službu mohou být například:

- Domovy pro seniory
- Azylové domy
- Nízkoprahová denní centra
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Denní stacionáře

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

- Poskytnutí ubytování,
- Poskytnutí přenocování
- Pomoc při osobní hygieně
- Pomoc při vzdělávání
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při uplatňování práv

1.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Sociální pracovník je osoba, která se snaží pomáhat klientům a zajistit jim uspokojivé osobní, společenské nebo skupinové vztahy. Sociální pracovník také vytváří individuální plánování v práci se skupinou, klientem a vytváří také komunitní práci.

Podle Matouška (2003) se uvádí, že jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnání sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle. Sociální pracovník poskytuje klientům dávky, služby k uspokojování jejich sociálních potřeb. S klienty také vytváří individuální plán, který klientům pomáhá dosáhnout svého cíle v zařízení typu Azylový dům. Profesionální sociální pracovníci poskytují informace, nabídky a rady klientům. Pracovník musí mít odborné vzdělání a musí být schopen využít své znalosti psychologie, sociologie, zdravotědy, práva a sociální politiky. Měl by přesně diagnostikovat potřeby konkrétního klienta a navrhnout mu řešení. Sám však není psychologem a neposkytuje žádné odborné a specifické služby. Sociální pracovník pouze odkazuje klienta na další příslušné odborníky. Sociální pracovník by měl znát svá práva a povinnosti, kterými by se měl řídit. Měl by se řídit zákony a etickým kodexem. Musí dodržovat profesní slušnost a zásady morálního chování ke klientům. Měl by se ke klientům chovat vstřícně, neodsuzovat je za jejich situaci a snažit se jim pomoci. Nároky na sociálního pracovníka jsou v dnešní době kladeny velmi vysoko. Mohou za to změny v sociálním světě, které vyžadují, aby sociální pracovníci byli přizpůsobiví a měnili podle potřeb své techniky, metody a intervence. Je také potřeba, aby byli schopni přehodnocovat cíle, k nimž směřují a doplňovat svou přípravu znovu a znovu. Hlavním úkolem sociálního pracovníka je umět být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta.

1.3 CÍLE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Obecně lze říci, že hlavním cílem sociální práce je pomáhat lidem v nelehké životní situaci. *„Pomocí je zde myšlena organizovaná intervence založená na odborných znalostech a dovednostech sociálního pracovníka, způsob jeho zahájení, průběhu i způsobu ukončení je s klientem předem dojednáán.“* (Smutková, 2007, str.10)

Cíle sociální práce mohou být různorodé. Mohou usilovat o zlepšení sociálního fungování jedinců i skupin a to tím, že realizují různé aktivity směřující ke korekci jejich sociálních vztahů. Tyto aktivity můžeme rozdělit do tří skupin:

1. Aktivita zaměřené na odstranění problému klienta

Tato aktivita může probíhat na úrovni kurativní nebo rehabilitační. Kurativní aktivita se zabývá odstraněním problémů a faktorů způsobujících problémy. Rehabilitační aktivita se zabývá poskytováním psychoterapeutických podpor.

2. Aktivita podporující rozvoj potenciálu klienta

Zde se dělí aktivity na vzdělávací a rozvojové. Vzdělávací aktivity představují určitou snahu o zajištění veřejné informovanosti a specifikách určitého problému a možnostech jeho řešení. Rozvojové aktivity jsou namířeny na růst schopností skupin nebo individuálních jedinců vstoupit do sociálních interakcí.

3. Aktivita preventivního charakteru

Cílem těchto aktivit je zaměřit se na včasné rozpoznání, kontrolu a eliminaci faktorů, které mohou nějakým způsobem narušovat sociální fungování. Tyto aktivity mohou být zacíleny skupinovou, individuální nebo komunitní prací.

1.4 AZYLOVÉ DOMY V SYSTÉMU SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

V dnešní době je systém sociálního zabezpečení rozdělen do tří pilířů.

- Sociální pojištění
- Státní sociální podpora
- Sociální pomoc

Sociální pojištění v sobě zahrnuje důchodové pojištění (invalidní, starobní, pozůstalostní), nemocenské pojištění, které je určeno pro výdělečně činné osoby, které v případě nemoci, ošetřování člena rodiny, zabezpečuje dávkami nemocenského pojištění. (Arnoldová, 2007, str.207) a do kterého je zahrnuto (ošetřovné, nemocenské, peněžitá pomoc v mateřství, vyrovnávací příspěvek) a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti (podpora v nezaměstnanosti).

Státní sociální podpora je zaměřena na rodiny s nízkými příjmy. Upřednostňuje početné rodiny (romské). Při poskytování dávek je zkoumán příjem žadatelů a porovnává se s životním minimem. Dávky se rozdělují na části, kde záleží na příjmu rodiny a mají nárok na (příspěvek na školní pomůcky, přídatky na dítě, sociální příplatky, příspěvky na bydlení) a pak na část kde nezáleží na příjmu rodiny (porodné, pohřebné, rodičovský příspěvek, péstounské dávky).

Sociální pomoc je poskytována formou dávek, jejich příjem nemůže být nižší než je životní minimum. Může být vyplácená i lidem s nízkým příjmem. Zahrnuje služby pro staré a nemocné občany. Rozděluje se na dávky v hmotné nouzi (doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a mimořádnou pomoc) a na dávky sociální péče (příspěvek pro zdravotně postižené a příspěvek na péči). (NICM, 2014)

2 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI V ČESKÉ REPUBLICCE

Již od pradávna existovaly na našem území různé Azylové domy, které poskytovaly lidem v tíživé životní situaci přístřeší a stravu. Je to zařízení pro ubytování matek a otců s malými dětmi, kteří se dostali do nepříznivé životní situace a nemohli by se z finančních důvodů starat o své děti. „*Azylové domy poskytují služby a ubytování na základě smlouvy s klientkou, formou samostatného pokoje, nebo bytové jednotky, kde se matka sama stará o svoje děti. Malou část tvoří dívky s nechtěným těhotenstvím, které vlastní rodina odmítá. Ubytovaní v samostatných bytech se poskytuje zpravidla na dobu jednoho roku. Za určitých okolností lze smlouvu prodloužit.*“ (Budínová, 2012, str.38). Azylový dům poskytuje matce s dítětem samostatnou místnost s kuchyňským koutem, popřípadě s dalším vybavením. Azylový dům pro matky s dětmi může matkám poskytovat sociální poradenství, terapeutické programy, programy pro děti. Matkám někdy pomáhají pracovníce při výchově dětí, jelikož matka nemá potřebné znalosti a dovednosti. Za pobyt v Azylovém domě matka musí platit stanovenou cenu. V ceně je ubytování, platí se zde také za stravu, praní, žehlení atd. Přístup do Azylového domu je regulován. Návštěvy smí chodit je v určitých hodinách a tyto návštěvy musí být nahlášeny. Pokud se návštěvy nenahlašují, jsou z toho problémy a následná upomínka. V dnešní době jsou Azylové domy pro matky s dětmi hojně využívány, a to z rostoucích sociálních nerovností ve státě a s čím dál větší nezaměstnaností. V České republice zřizuje Azylový dům zpravidla církve, obec nebo stát.

2.1 CHARAKTERISTIKA AZYLOVÝCH DOMŮ

Azylové domy sloužily lidem už od nepaměti. Péče o potřebné měla během staletí velký rozvoj a to hlavně s rozvojem psychologie, medicíny a humanitních věd. Těmito faktory se změnil přístup ke klientům, který začal být humánnější a začal se klást důraz i na etiku. Původní význam slova Azyl se nezměnil. V České republice jsou poměrně mladým typem aktivity. Její potřeba v dnešní době stoupá a to díky vysoké nezaměstnanosti a finanční krizi. Tyto faktory se začaly vnímat po roce 1989, tedy po listopadovém převratu, kdy vznikalo čím dál více Azylových domů a podobných služeb pomáhajícím lidem v nepříznivé situaci. Bylo to i díky tomu, že po revoluci přestal stát dávat byty do vlastnictví a také nastal velký nárůst rozvodů. Díky rozvodům se pak muži nebo ženy, kteří museli opustit domácnost a neměli kam jít, uchýlit právě do zařízení sociální pomoci, a to nejčastěji do azylových domů. V současné době jsou všechny Azylové domy zastřešeny pod organizací SAD – sdružení azylových domů. Toto sdružení spolupracuje s ostatními organizacemi a snaží se jim pomáhat. Vytvářejí síť Azylových domů a dalších služeb, které poskytují pomoc lidem v nouzi., *Azylové domy poskytují vedle zvýhodněného ubytování i podporu matkám při výchově dětí.*“(Matoušek, 2007, str.84)

2.2 CÍLOVÉ SKUPINY V AZYLOVÝCH DOMECH

V Azylových domech najdeme především matky s dětmi, které procházejí, nebo jsou v tíživé životní situaci a nemají kde bydlet. Většinou tyto problémy souvisí s dalšími faktory a to jsou například:

- Domácí násilí v rodině, kdy je žena fyzicky, nebo psychicky týraná, někdy i se svým dítětem, a proto uteče od přítele a hledá pomoc v Azylovém domě.
- Chudoba: žena se dostala s dítětem do finanční tísně, z důvodu ztráty zaměstnání a nemá dostatečné prostředky, aby žila s dítětem někde v bytě.
- Žena vyrůstá v rodině, která jí nepodporuje. Tyto ženy, které vyrůstají v zanedbaných a chudých rodinách, mají většinou tyto problémy. Jsou nevzdělané a nevědí co v takových situacích dělat. Hůře si hledají zaměstnání, jelikož je s jejich vzděláním a povahou nikdo nechce. Nejčastěji jsou v Azylových domech ženy romského původu. Narodili se do špatného prostředí a společnost se k nim automaticky už chová zle a nechce jim moc pomáhat.

Tyto ženy se setkávají s domácím násilím hodně často, a proto i díky tomu mají v nízkém věku dítě.

V Azylovém domě mohou pobývat i muži, i když je to většinou ojedinělý případ. Mnoho lidí je udiveno, že i v dnešní době mohou být muži s dětmi v Azylovém domě. Muži většinou jdou do zařízení z finančních důvodů, když ztratili své zaměstnání a potřebují pomoci v hledání nového povolání a musejí si také sehnat bydlení. Azylový dům jim s těmito věcmi pomáhá.

2.3 VYMEZENÍ POJMŮ

V této kapitole se budu zabývat vymezením pojmů, které se dotýkají sociální práce i Azylových domů. Vymezíme pojmy rodina, dítě, matka, domov, azylový dům. Tyto pojmy budou popsány stručně, pro lepší zapamatovatelnost a přehlednost.

2.3.1 RODINA:

V tradičním pojetí je to skupina lidí spojena poutem pokrevního příbuzenství nebo právních sňatků. Členové se vzájemně (ekonomicky, společensky, psychologicky) podporují. Rodina by měla zároveň podléhat normám dané společnosti a společenským představám o rolích, které by měla naplňovat. „*Nejspolehlivějším indikátorem postavení rodiny je pak přirozeně postavení muže: ženin příjem má jen doplňkovou povahu.*“ (Možný, 1999, str.82) Dále se rodina může vymezovat jako původní a nejdůležitější skupina a instituce, která je základním článkem sociální struktury i základní ekonomickou jednotkou a její hlavní cíle a funkce jsou:

- Reprodukce – trvání lidského biologického druhu
- Výchova- socializace potomstva
- Zachování kontinuity kulturního vývoje
- Funkce socializační

Rodina se také vymezuje z hlediska historického pohledu.

Jsou tu tři základní etapy rodiny. Rodinu rozdělujeme na tradiční, moderní a postmoderní. „*Rodina jednotlivci umožňuje, aby v ní nalézal oporu, ztotožňoval se s ní, zároveň mu dává svobodu k tomu, aby si budoval a zachovával svou osobní odlišnost.*“ (Matoušek, 1997, str.72)

1. TRADIČNÍ RODINA

Je nejstarší společenskou institucí, která vznikla za účelem ochrany svých členů. Vznikla jako instituce, která provází člověka od narození, až do jeho smrti a poskytující mu v každém životním období náležitou ochranu a péči. Tradiční rodina se vyznačuje širokou strukturou, zahrnující více generací. Rodina zabezpečuje existenci svých členů ve všech směrech. V čele rodiny stojí otec, jelikož je to společensky zakotvené v náboženství.

2. MODERNÍ RODINA

Je obvykle nukleární, založená na soužití rodičů a dětí. Vznikla na základě individuální dohody mezi partnery (budoucích manželů). Tato rodina stále častěji zahrnuje dvě generace. V této rodině už se tolik nezabezpečuje ochrana a péče po celý život. V čele rodiny už nestojí výhradně muž, jelikož na zakotvení rodiny má vliv především občanský charakter. Náboženská orientace se zde vytrácí.

„Pravděpodobnost zániku manželství rozvodem u nás opravdu stoupá od počátku spolehlivější statistické evidence dodnes a tento trend má setrvalý charakter: přes kolísání způsobená společenskými zlomy i změnou zákonů a praxe, jejich aplikace u nás už dlouhou dobu rozvodů přibývá. Vývoj v posledních letech však naznačuje, že růst vyčerpal svou dynamiku a situace se znovu ustaluje, leč na nové, vysoké hladině. Česká populace ve svém rozvodovém chování sleduje zhruba vzorce chování typické pro celou Evropu a v širším slova smyslu pro celou západní civilizaci.“ (Možný, 2008, str.211)

3. *POSTMODERNÍ RODINA*

Rodina není zakládána převážně z důvodů plození dětí a výchovy. Je zde charakteristická individualizovaná struktura žití. Tento typ rodiny je založen na existenci silné autority. Jedná se o rovnostářské uspořádání, které je velmi ovlivněno emancipačními snahami žen vyrovnat se za každou cenu mužům ve všech oblastech lidského konání, a to bez ohledu na biologické a fyziologické rozdíly mezi pohlavími (ženy požadují stejné platové podmínky, jako mají muži), muži se podílejí na výchově dětí a na obstarávání společné domácnosti zcela rovným dílem), výchovné kompetence rodičů se nedoplňují, ale zastupují, oba rodiče jsou zcela rovnocennými rodiči, jedná se o novodobé pojetí rodiny, se všemi pozitivními i negativními důsledky. (KDEJSITATO, 2015)

2.3.2 *DÍTĚ*

Nedospělá osoba. Podle zákona je to osoba mladší 15ti let věku. Podle občanského zákoníku (Zákona č. 40/1964 Sb.) vzniká způsobilost fyzické osoby mít práva a povinnosti, když se narodí. Tuto právní způsobilost má i dítě, které je počaté a narodí se živé. U dítěte jsou hlavně chráněny jeho zájmy, za které odpovídají rodiče. *„Dítě má právo na efektivní zdravotní péči, na sociální zabezpečení včetně sociálního pojištění. Dítě má právo na životní úroveň nezbytnou pro jeho rozvoj, základní odpovědnost za její zajištění nesou rodiče.“* (Matoušek, 2003, str.161) Potřeby dítěte jsou nedílnou součástí jeho života. *„Vedle potřeb biologických má také důležité potřeby psychické, které musí být v náležité míře uspokojeny, tak aby se mu vedlo opravdu dobře.“* (Márová, Matějček, Radvanová, 1975, str.51)

„Podle společensky uznaných norem má každé dítě nárok na to, aby mu jeho rodiče zabezpečili:

- *Základní výživu*
- *Oblečení a ubytován*
- *Zdravotní péči*
- *Přístup ke vzdělání.* “(Bártlová, Matulay, 2009, str. 129)

2.3.3 MATKA

Je biologickým rodičem dítěte. Matkou dítěte, bez jakékoliv smlouvy nebo potvrzení je žena, která porodila živé dítě.

Matka se dělí do tří skupin:

- Vlastní – Je to matka, která porodila dítě.
- Biologická – Je ta, z jejíhož vajíčka se narodilo dítě.
- Sociální – Je matka, která vychovává dítě někoho jiného a přijímá roli matky, bez ohledu na příbuznost.

2.3.4 AZYLOVÝ DŮM

Ubytovací zařízení pro lidi bez přístřeší. Ve většině Azylových domů je délka pobytu stanovená na několik měsíců případně pár let. Slouží lidem, kteří jsou bez domova, nebo jsou ve špatné životní a zdravotní situaci a nemají kde bydlet. Pro matky s dětmi je zřízen Azylový dům pro matky s dětmi.

2.3.5 DOMÁCÍ NÁSILÍ

Násilné chování dospělých osob v rodině, které mají společné děti. Násilí je zpravidla vykonáváno na druhé osobě, která je fyzicky nebo psychicky týraná. Většinou se tato problematika týká žen, které jsou utiskovány svým manželem, nebo přítelem a často díky tomu utíkají ze svých domovu a hledají útěchu v Azylových domech.

2.3.6 DOMOV

Velice důležitá část života, kde člověk pobývá. Domov je „*Více méně ucelený obraz okruhu blízkých, známých lidí, kteří jsou svázaných s hmotným prostředím, ve kterém člověk delší dobu pobýval (s bytem, domem, krajinou), naplněný pocitem sounáležitosti, zázemí, bezpečí.*“ (Velký sociologický slovník, 1996, str.218)

2.3.7 AGRESE

Souvisí s chováním jedince. Člověk vědomě poškozuje druhou osobu. „*Je to chování, které vědomě a záměrně (intencionálně) poškozuje druhého, ubližuje mu, způsobuje mu utrpení, omezuje ho a násilně mu brání ve výkonu činností, které chce vykonávat.*“ (Velký sociologický slovník, 1996, str.44)

3 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V HRADCI KRÁLOVÉ

V této kapitole bude popsána úloha a význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové. Bude vymezena cílová skupina, dále budou popsány poskytované služby, které Azylový dům nabízí. V následující podkapitole budou uvedena pravidla pro přijetí do zařízení a v poslední podkapitole bude popsáno financování tohoto domu. Zřizovatelem domů pro matky s dětmi je Oblastní charita Hradec Králové. Provoz organizace zde byl zahájen 19.3.2002. Posláním tohoto domu je v rámci pobytové služby Azylového domu pomáhat matkám, nebo otcům s dětmi, kteří nejsou schopni samostatně řešit svou nepříznivou situaci. Tyto situace bývají nejčastěji spojovány se ztrátou bydlení a sociálního vyloučení. Jde o státní neziskovou organizaci.

Vedoucí Azylového domu je paní Zdenka Koutníková. Dům pro matky s dětmi pomáhá v rámci pobytové služby matkám i otcům s dětmi ve věku 0-18 let. Služba může být poskytnuta i osobám, které mají svěřené dítě do vlastní péče a nejsou schopni samostatně řešit svou nepříznivou situaci, která bývá často spojena se ztrátou bydlení. Cílem této služby je zajistit jim dočasné zázemí a navrátit je bezpečně do běžného života. Cílem této služby je i podpořit všestranný rozvoj dětí a to volnočasovými aktivitami, nebo programy, které nabízí klub Mariánek. (CHARITAHK, 2014)

3.1 CÍLOVÁ SKUPINA

Azylový dům je především pro matky s dětmi, ale i pro otce s dětmi, kteří mohou požádat o Azyl. Děti zde mohou být ubytovány pouze do 18 let. O Azyl mohou požádat i těhotné ženy, které jsou starší 18 ti let, a také osoby, které mají právně svěřené dítě do své péče. Azylový dům může poskytnout pomoc i samotným ženám (v rámci kapacity 4 lůžek). Azylový dům je poskytován především občanům z Hradce Králové a

z Královéhradeckého kraje. Pokud to však kapacita umožňuje, pak mohou nabízet pomoc také občanům z celé České republiky a případně i z Evropské Unie (splňují-li podmínky zákona o sociálních službách). Cílem služby je zajistit klientům dočasné bezpečné zázemí a podpořit jejich návrat do běžného života. Služba zároveň podporuje samostatnost klientů a všestranný rozvoj dětí.

3.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Azylový dům pro matky s dětmi poskytuje nepřetržitě 7 dní v týdnu i ve svátky své služby. „*Poskytují zde ubytování, materiální pomoc v nouzi (potravinovou pomoc, základní ošacení), podmínky pro přípravu stravy, sociálně právní poradenství, krizovou intervenci, aktivizační služby, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktů s rodinou a zprostředkování navázaných služeb.*“ (Statutární město Hradec Králové, 2014, str.48)

V rámci poskytovaných služeb nabízí Azylový dům i další sociální služby:

- Zázemí pro zajištění úklidu, praní, sušení a žehlení prádla
- Vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy, případně pomoc při přípravě jídla
- Sociálně právní poradenství, krizovou intervenci a psychoterapii
- Podporu při osvojování základních dovedností
- Podporu všestranného rozvoje dětí
- Poradenství nastávajícím matkám
- Přístup k internetu
- Provázení při naplňování jednotlivých cílů daných v osobním plánu klienta
- Spirituální podporu
- Nabídku společných a individuálních aktivit pro děti a dospělé formou klubů, besídek a různých programů.

Důležitou složkou služby, která ale není právně daná v Azylovém domě pro matky s dětmi je u klientů potřeba seberealizace. Klientky sepisují individuální plán se svými cíly a potřebami, které chtějí splnit. Chtějí se ve svém životě nějak realizovat a posunout se dále. „*Každý člověk potřebuje rozvinout a uplatnit svoje schopnosti a*

zároveň potřebuje, aby to ostatní lidé ocenili. Jejich hodnocení mu poskytuje zpětnou vazbu a významně ovlivňuje jeho sebehodnocení.“(Vágnerová, 2004, str.189)

CENÍK POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Dospělá osoba + 1 dítě	120,- Kč (60,- + 30,- + 30,-)
Dospělá osoba + 1 dítě	150,-Kč (60,-+30,-+30,-+30,-)
Dospělá osoba + 1 dítě	165,-Kč(60,-+30,-+30,-+30,-+15,-)
Samotná žena ve vícelůžkovém pokoji	50,-Kč
Těhotná žena	80,-Kč

Je velice důležité, že tento Azylový dům poskytuje uživatelům tolik možností a programů pro začlenění, jelikož se tito uživatelé lépe začleňují do společnosti a naučí se díky těmto programům samostatného učení v životě. Uživatelé se zde mohou rozvíjet, mohou se tu naučit novým dovednostem, komunikaci a také spolupráci. Azylový dům také nabízí hodně aktivit pro děti matek a otců, což je také velice pozitivní. Děti tu mají volnočasový klub Mariánek, který jim poskytuje zázemí, kde se mohou vzdělávat, hrát si s ostatními dětmi, kreativně malovat a vytvářet různé výrobky. V klubu mají i počítače, kde mohou hrát hry, ale počítače jim tu také slouží pro vykonávání úkolů do školy. Pro děti je to velice důležité, protože díky klubu se rozvíjí jejich učení a poznávání. Nyní bude popsána úloha a význam volnočasového klubu Mariánek.

3.3 PRAVIDLA PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCI O SLUŽBU

Veškeré potřebné informace o Azylovém domě pro matky s dětmi v Hradci Králové jsou zájemkyním o službu k dispozici:

- Na sociálním odboru příslušných městských úřadů v Hradci Králové
- Na internetové adrese - (CHARITAHK, 2015)
- Na informačních letácích

Informace o poskytovaných službách zájemkyním o službu poskytne službu konající pracovník, nebo sociální pracovník. U zájemkyně je zjišťován cíl, za jakým do Azylového domu přišla a cíl, kterého chce během pobytu dosáhnout, dále její životní a

sociální situace, popřípadě další skutečnosti, ve kterých potřebuje pomoc odborníků. O přijetí zájemkyně do zařízení rozhoduje její aktuální životní situace, její trvalé bydliště a datum podání žádosti.

Žádost o poskytnutí služby může být podána těmito způsoby:

- Prostřednictvím sociální pracovnice, v místě bydliště, pod kterou zájemkyně spadá.
- Poštou
- Telefonicky
- E-mailem
- Osobně

3.4 VOLNOČASOVÝ KLUB MARIÁNEK

Volnočasový klub Mariánek slouží dětem ve věku od 3 do 18 let. Děti mohou klub navštěvovat od pondělí do pátku. Nabízí se jim odborná péče formou různorodých aktivit. *„Cílem je pomoci dětem zorientovat se v krizové situaci a pomoci jim zadaptovat se v novém prostředí. Klub podporuje u dětí rozvoj jejich schopností, sebevědomí a smysluplného využívání volného času.“* (Výroční zpráva CharitaHK, 2012, str.8)

Pro děti jsou organizovány zajímavé besídky, výlety a exkurze.

Rozdělení volnočasového klubu Mariánek:

Předškolní výchova

Je otevřen pro děti předškolního věku 3-6 let. Obvykle sem děti chodí 2 x týdně od 8:30 do 11:30 hod. Děti je nutné předem přihlásit. Tyto aktivity vede Mgr. Naděžda Burianová

Odpolední volnočasové aktivity

Děti školního věku 6-18 let zde mohou navštěvovat aktivity klubu obvykle každý den od 13:30 do 18:00 hod. V době letních prázdnin pak od 10:00 do 15:00 hod. Před první návštěvou je nutné, aby se dostavila matka dítěte na pohovor, aby řekla, o co se dítě zajímá, co ho baví, co má rádo a zda bude na nějaké aktivity docházet pravidelně.

Tohoto pohovoru se může zúčastnit i dítě. Vedoucí těchto aktivit je Mgr. Alena Kakrdová.

1. Doučování

V klubu je možností zajistit si pravidelné doučování. Je to stanoveno dle individuálních potřeb dítěte. Doučování probíhá 1x týdně. Tato aktivita je převážně zastoupená dobrovolníky.

2. Výchovné poradenství

Je tu i možnost, která maminkám poskytuje výchovné poradenství se sociálním pedagogem. Zároveň poskytují poradenství a situační intervenci dětem, dle jejich aktuálních potřeb. Nejčastěji se tak děje v klubu Mariánek, kde se mohou se svými problémy poradit. Toto poradenství poskytuje Mgr. Alena Kakrdová.

3.5 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Definovanou formu poskytovaných služeb najdeme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách Najdeme ji v §33 a jedná se o pobytovou službu. Pobytovou službou se rozumí služba, která je spojená s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

Druh a formu sociální služby najdeme také v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nachází se v §32 o sociálních službách a zahrnuje sociální poradenství a služby sociální prevence. V §57 je definována služba Azylových domů.

3.6 PERSONÁL

Azylový dům má jednu vedoucí, 3 sociální pracovnice, 6 asistentů – pracovníků v sociálních službách, 4 provozní pracovníky v sociálních službách a sociálního pedagoga, který je zároveň asistentem pro práci s dětmi.

Vedoucí: Vedoucí pracovník zastupuje organizaci navenek. Spolupracuje s asistenty, sociálními pracovníky a s pracovníky v sociálních službách. Má také na starosti sociálního pedagoga a provozní pracovníky. „*Vedoucí Azylového domu zodpovídá nejen za běžný provoz zařízení, ale také za zaměstnance, kteří v tomto zařízení pracují, a ve*

vztahu k veřejnosti, často i za uživatele, kteří služeb zařízení využívají.“(Richterová, Orgoníková, 2008, str. 44) Vedoucí Azylového domu pro matky s dětmi je Zdeňka Koutníková.

3 sociální pracovníce: Jsou nadřízené asistentům a pracovníkům sociálních služeb a také jednají s žadateli, kteří se zajímají o ubytování v Azylovém domově. Vedou evidenci všech žadatelů a na společných schůzích projednávají každou žádost zvlášť. Pokud žadatel splňuje všechny podmínky určené k přijetí do Azylového domu, je zařazen do evidence žadatelů. Pokud má Azylový dům kapacitní podmínky a žadatel může být přijat, pak sepiše spolu se sociální pracovnící smlouvu o poskytnutí služby. Dále s klientem utváří individuální plán (osobní plán). Sociální pracovníce musejí mít vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu dle §110 ze zákona č. 108/2006 Sb.

6 asistentů (pracovníků sociálních služeb): V Azylovém domě je vždy jeden asistent na směně, který se stará o chod domů. Je zde i o víkendech. Je nadřízený provozním pracovníkům. Asistent vede aktivizační kluby, komunikuje s klientem, v nepřítomnosti sociálního pracovníka s ním může sepsat smlouvu. Na pozici asistenta – pracovníka v sociálních službách je podmínkou absolvování akreditovaného kurzu pracovníka v sociálních službách.

4 provozní pracovníci v sociálních službách- musejí mít absolvovaný akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách. Každý rok absolvují 24 hodinové povinné školení, dle zákona 108/2006 Sb. Pomáhají v dané organizaci. Jsou to lidé, kteří zajišťují provoz vrátnice, vedou evidenci půjčování žehliček, přebírají poštu, pomáhají klientům s obsluhou praček nebo vydávají dezinfekční a jiné prostředky.

Sociální pedagog: Je zároveň asistentem pro práci s dětmi, pracuje v klubu Mariánek např. Psycholog, speciální pedagog.

Dobrovolníci: Docházejí do Azylového domu pro matky s dětmi a poskytují externí služby, které se mohou zabývat např:

- doučováním dětí
- doprovody na výlety
- hlídáním dětí (když jde matka např. na Úřadu práce)

Tito dobrovolníci mohou opracovat max. 282 hod/měsíčně. V organizaci Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové se nachází aktuálně 10 dobrovolníků.

3.7 ZÁKONY

Domov pro matky s dětmi se řídí několika zákony. První a stěžejní zákon je z. č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále vyhláška č. 505/2006 Sb., provádějícího předpisu k zákonu o sociálních službách. Řídí se také zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně– právní ochraně dětí a také zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních dat.

3.8 FINANCOVÁNÍ

Domov pro matky s dětmi financuje Ministerstvo práce a sociálních věcí, Krajský úřad Hradec Králové, Královéhradecký kraj z Individuálního projektu financovaného Evropským sociálním fondem, Statutární město Hradec Králové, Magistrát města Hradec Králové. Azylový dům podporují také Město Rychnov nad Kněžnou, Centrum Matek Lhota pod Libčany, Česká televize, Český klub podnikatelů, Klub žen Roudnice, Hradec Králové – katedrála Sv. Ducha a kostel Nanebevzetí Panny Marie. Dále je také financováno z evropských fondů. Jsou také financovány z veřejných akcí (benefice, sbírky), např. Stromeček splněných přání, který se minulý rok konal v hradeckém Futuru

3.9 SPOLUPRÁCE

- Policie ČR
- Městská Policie
- Magistrát města Hradec Králové – úsek OSPOD
- Magistrát města Hradec Králové – úsek školství
- Úřad práce Hradec Králové
- LAXUS Hradec Králové
- Středisko rané péče Sluníčko, Hradec Králové
- Dům matky Terezy, Hradec Králové
- Azylový dům pro matky s dětmi, Náchod
- Azylový dům pro matky s dětmi, Pardubice

- Azylový dům pro matky s dětmi, Trutnov
- Dětské centrum, Veska Nechanice
- Dětský domov v Nechanicích
- SUP Návrat
- Pedagogicko-psychologická poradna, Hradec Králové

SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

V první kapitole se zabírám Azylovými domy v České republice a jejich stručnou charakteristikou. Popisuje se zde, čím se Azylové domy zabývají, kdo je může využívat a za jakých podmínek. V další kapitole informuji o systému sociálních služeb, které jsou rozděleny a stručně popsány. Je zde vymezení zákonů a paragrafů, které se sociální službou souvisejí. V kapitole azylové domy v systému sociálního zabezpečení jsou popsány systémy sociálního zabezpečení a jejich rozdělení a také, kdo je může využívat. Následuje kapitola s rolí sociálního pracovníka. Zde je popsána jeho činnost, služby a spolupráce. Navazující kapitola se zabývá cíly sociálních služeb. Informuje o tom, co je to cíl a jak a kdo jej může využívat a za jakým účelem.

Ve druhé kapitole se zabývám Azylovými domy pro matky s dětmi a to v celkovém kontextu České republiky. Je zde popsána úloha Azylového domu, jeho význam a využití. Další podkapitola se zabývá charakteristikou Azylových domů, kde je popsána jejich činnost a význam. Následují cílové skupiny těchto Azylových domů, kde je popsáno kdo může využívat toto zařízení a za jakých podmínek. V poslední části této kapitoly se zabírám vymezením pojmů. Jsou zde přesně a stručně vymezeny pojmy rodina, dítě, matka, domov, azylový dům. Tyto pojmy budou popsány stručně, pro lepší zapamatovatelnost a přehlednost.

V poslední kapitole se věnuji přímo Azylovému domu pro matky s dětmi v Hradci Králové, kde bude popsána úloha Azylového domu, cílová skupina, poskytované služby v zařízení, ceník poskytovaných služeb a pravidla pro jednání se zájemci o službu. Navazující kapitola popisuje volnočasový klub Mariánek, který je nezbytnou součástí pro děti a matky v tomto Azylovém domě. Poté bude informováno o poskytovaných službách uvedených v zákoně, které jsou velice důležité, další kapitolou

představím personál v Azylovém domě, jeho rozdělení a v posledních kapitolách bude uvedeno financování a zákony, kterými se Domov pro matky s dětmi řídí. Je nezbytné popsat tyto kapitoly a předat informace o tomto Azylovém domě, protože je dobré předat tyto informace veřejnosti, která je neinformovaná a nemá o těchto věcech velký přehled.

Bakalářská práce by mohla najít využití pro potřeby studentů Sociální politiky a práce a také by mohla poskytnout zpětnou vazbu všem pracovníkům Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové. Bakalářská práce by mohla přispět k větší informovanosti ve veřejnosti, jelikož se domnívám, že tato služba není mezi veřejností stále moc rozšířená. Lidé o této problematice moc nevědí a nechtějí o těchto lidech moc hovořit. V dnešní době je čím dál větší nezaměstnanost a lidé se častěji ocitají v takovýchto situacích, ve kterých nevědí, kam se obrátit, nebo na koho se obrátit. O Azylových domech by mělo být víc informováno, např. formou letáků, reklam, plakátů, nebo na různých charitativních akcích. V neposlední řadě práce má i osobní účel.

4 VÝZKUM

Cílem výzkumu je s pomocí polostrukturovaných rozhovorů získat informace o významu Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů Azylového domu. Bude zkoumáno, jak sociální pracovníci vnímají svoji pozici v Azylovém domě a jaký pro ně má význam. Dalším důležitým prvkem, je zjistit význam Azylového domu pro uživatele a informovat o tom, jaké zde mohou využívat služby a jestli je Azylový dům podporuje i po psychické stránce.

4.1 DRUH VÝZKUMU

Pro empirické výzkumné šetření jsem si zvolila kvalitativní výzkum, který poskytuje informace o menším počtu osob. Staví na slovních údajích od jedinců, se kterými provádí slovně logické operace. *„Práce kvalitativního výzkumníka je přirovnávána k činnosti detektiva. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry. Seznamuje se s novými lidmi a pracuje přímo v terénu, kde se něco děje. Sběr dat a jejich analýza v kvalitativním výzkumu probíhají v delším časovém intervalu, výzkumný proces má longitudinální charakter.“* (Hendl, 2008, str.48) Vzhledem k výzkumnému cíli se mi jevila kvalitativní výzkumná strategie jako nejvhodnější, protože názory klientů a dotazovaných osob jsou zkoumány do hloubky a mají větší charakter.

„Kvalitativní výzkum používá induktivní formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explorování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu má pružný charakter. To znamená, že plán výzkumu se z daného základu rozvíjí, proměňuje a přizpůsobuje podle okolností a dosud získaných výsledků.“ (Hendl, 2008, str.61)

4.2 ZVOLENÁ METODA VÝZKUMU

Ve výzkumu bude použita metoda kvalitativního dotazování – rozhovor (interview) s použitím otevřených otázek. Mělo by být docíleno stejného a rovného přístupu ke všem zúčastněným dotazovaným. Cílem je také získání důvěry pro informace, názory, postoje a city klientů. Vzhledem k malému počtu pracovníků v Azylovém domě pro matky s dětmi, nebylo možné použít kvantitativní výzkumnou strategii pomocí dotazníků. Zvolená metoda kvalitativního výzkumu je pro toto zařízení vhodná nejen z důvodu situace klientů a jejich životní situace, ale také z hlediska sociálních pracovníků, kterých je v Azylovém domě málo a mohou popsat detailně situace a předat potřebné informace.

„Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor (in depth interview), jež můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, str.159)

4.3 MÍSTO ŠETŘENÍ

Hradec Králové leží na východě Čech, na soutoku Labe s Orlicí. Je metropolí Královéhradeckého kraje a zároveň osmým největším městem v Česku. Žije v něm téměř devadesát šest tisíc obyvatel. Hradec Králové patří k tradičním českým městům, v němž hrála důležitou roli česká kultura. Po staletí v něm rovněž sídlily instituce spravující severovýchodních Čech, byl přirozeným centrem náboženského života této oblasti. O současnou podobu Hradce se ale nejvíc zasloužil jeho starosta František Ulrich. V jeho čele stál od roku 1895 a za třicet let ve funkci je díky spolupráci s význačnými architekty své doby - zvaných z Prahy a Vídně - zcela změnil. Byl to ovšem právě Gočár, jenž město ovlivnil nejvíce. Jeho regulační plán z let 1926 - 1928 se svým radiálně okružním principem výstavby se stal v architektuře legendou. (NOVINKY, 2014)

4.4 POPIS PRŮBĚHU SBĚRU DAT

Rozhovory s pracovníky a uživateli Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové byly uskutečněny v měsíci březnu 2015. Pro rozhovor bylo užito polostrukturovaných tazatelských otázek, které jsou přehledné v tabulce č. 3. Před začátkem rozhovoru jsem seznámila sociální pracovníky s tématem své bakalářské práce a mým výzkumem. Byli také seznámeni s mlčenlivostí a naprosté anonymitě s tím, že rozhovory v bakalářské práci budou použity jen pro tento účel a nebude s nimi nijak škodlivě nakládáno. Rozhovory jsem si zaznamenávala na papír. Pracovníci souhlasili, že si budu zapisovat veškeré jejich poskytnuté informace. Následně jsem si doma informace přepsala z papíru do počítače. Rozhovory byly prováděny v kancelářích sociálních pracovníků, bez dalších jiných zúčastněných osob. V průběhu rozhovoru jsem se pokoušela klást otázky, které jsem měla napsané na papíře, tak jak byly dány.

Poté jsem seznámila sociální pracovníky s tím, že budu potřebovat udělat rozhovory i s klientkami Azylového domu. Sociální pracovnice ochotně souhlasily a domluvily si se mnou termín, kdy přijdu do Azylového domu a budu moct provádět výzkum. Když jsem přišla do Azylového domu, poslala mě pracovnice do společenské místnosti, kde jsem si připravila své materiály a poté za mnou postupně posílala klientky. Hned z úvodu jsem klientkám vysvětlila téma mojí bakalářské práce a informovala jsem je o tom, že tyto rozhovory nebudu nikde využívat a předávat dále a že budou použity jen pro mou bakalářskou práci. Také jsem je seznámila s tím, že veškeré informace budou poskytovat anonymně a nikdo se nedozví jejich jména. V průběhu rozhovoru jsem se snažila klást otázky co nejdůvěřivěji a nejupřímněji, aby byla atmosféra rozhovoru příjemná a klidná. Klientky odpovídali pohotově, v klidu a pohodě

4.5 VÝZKUMNÝ VZOREK

Výběr respondentek pro rozhovor se skládal ze sociálních pracovníc Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové. Výběr nebyl náhodný, jelikož v zařízení pracují pouze 2 sociální pracovníce. Výběr klientek zařídili sociální pracovníce. Podmínkou pro uskutečnění rozhovoru byl souhlas sociálních pracovníc a klientek. Uvádím zde tabulku č. 1, kde jsou uvedeny základní údaje o respondentkách, se kterými byl rozhovor pro účely práce uskutečněn a tabulku č. 2, kde jsou uvedeny základní informace o klientkách.

Tabulka č. 1- Základní údaje o respondentkách

Respondentka	Pohlaví	Pracovní pozice	Počet let v oboru	Věk
I1	Žena	Sociální pracovnice	10	45
I2	Žena	Sociální pracovnice	2	30

Tabulka č. 2 – Základní údaje o klientkách

Klientka	Pohlaví	Věk
I1	Žena	43
I2	Žena	30
I3	žena	28

4.6 RIZIKA VÝZKUMU

Neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak se vymezuje nebo dělá kvalitativní výzkum. Negativní definici na něj podali například metodologové Glaser a Corbinová, když ho označili za jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace. Mnoho autorů s tímto tvrzením nesouhlasí, jelikož se domnívají, že jedinečnost kvalitativního výzkumu nespočívá pouze v absenci čísel. Potíž je v tom, že kvalitativní výzkum je široké označení pro rozdílné přístupy. „*Někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě. Kvalitativní výzkum postupně získal v sociálních vědách rovnocenné postavení s ostatními formami výzkumu.*“ (Hendl, 2008, str.47)

Rizika výzkumu mohou také spočívat v tom, že některé poskytované informace nám mohou během zapisování do sešitu uniknout, nebo na ně může dotazovaná osoba odpovídat nepravdivě. Také se může stát, že dotazovaná osoba nemusí otázku pochopit a i v dobré míře odpoví na otázku špatně. U rozhovorů může dojít i k tomu, že mezi dotazovaným a respondentkou nejsou vzájemné sympatie, což může do jisté míry ovlivnit průběh rozhovoru. Dalším rizikem se nabízí i časové vytížení dotazovaných osob.

Z mého pohledu nebyly žádné z těchto rizik uskutečněny a rozhovory byly v pořádku. Klientky odpovídali mile a bez žádných negativních emocí.

4.7 VYHODNOCENÍ

Tabulka č. 3 – Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavní cíl: Zjistit význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace.

Dílčí cíl		Tazatelské otázky (dále už jen TO)
DC I: Zjistit u sociálních pracovníků, zda je jejich spolupráce s uživateli a vedením Azylového domu v pořádku.	DC 1.1: Zjistit, jaká je spolupráce s uživateli Azylového domu a jestli by něco zlepšili v komunikaci s nimi.	TO 1: Je spolupráce s klienty v Azylovém domě v pořádku? Přináší Vám něco znepokojení? Myslíte si, že je komunikace s klienty v pořádku?
	DC 1.2: Zjistit jaká je spolupráce s vedením Azylového domu? Jestli jsou v zařízení spokojeni.	TO 2: Jaká je spolupráce s vedením Azylového domu? Je v pořádku. Jste zde spokojená?
DC 2: Zjistit, zda-li Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové dostatečně podporuje maminky a otce, kteří v zařízení pobývají i s jejich dětmi.	DC 2.1: Zjistit, jestli se klienti mají na koho obrátit v případě nouze či potřeby.	TO 1: Věděla byste na koho se obrátit v případě nouze či potřeby?
	DC 2.2: Zjistit zda Azylový dům poskytuje dostatečnou psychickou podporu pro klienty a děti.	TO 2: Jak velkou psychickou pomoc Vám poskytuje Azylový dům? Poskytuje ji i pro Vaše děti?
DC 3: Zjistit, zda li maminkám nechybí v Azylovém domě nějaké další služby, které by tu chtěli využívat.	DC 3.1: Zjistit informovanost o službách, které zde mohou využívat.	TO 1: Věděla byste, jaké služby zde můžete využívat a jaké služby zde mohou využívat Vaše děti?
	DC 3.2: Zjistit jestli Azylový dům poskytuje dostatek formálních služeb pro klienty.	TO 2: Myslíte si, že Vám Azylový dům dostatek formálních služeb?

Dílčí cíl I Zjistit u sociálních pracovníků, zda je jejich spolupráce s uživateli a vedením Azylového domu v pořádku

DC.1.1. Zjistit jaká je spolupráce s uživateli Azylového domu a jestli by něco zlepšili v komunikaci s nimi. TO1: Je spolupráce s klienty v Azylovém domě v pořádku? Přináší Vám něco znepokojení? Myslíte si, že je komunikace s klienty v pořádku? Při dotazování na první otázku mi sociální pracovníci porozuměli a začali odpovídat. Odpovědi se vcelku shodovaly. *„Klienti mají různé představy, my jim chceme pomáhat a integrovat do běžného života... To stojí hodně úsilí a práce, chceme posunout klienta z bodu A do bodu B, ale ten klient tu změnu musí chtít.... Ve většině případů je spolupráce s klienty v pořádku... Komunikace s klienty je také v pořádku, ale jak už jsem zmínila, klienti musí sami chtít nějakou změnu a komunikaci...“* Druhá odpověď se vcelku podobala té první: *„Spolupráce s komunikací s klienty je vesměs pozitivní... Je to samozřejmě klient od klienta, jen ojediněle je tu nějaký problém...“*

DC.I.2. Zjistit jaká je spolupráce s vedením Azylového domu a jestli jsou sociální pracovníci v zařízení spokojeni. TO2: Jaká že je spolupráce s vedením Azylového domu? Je v pořádku. Jste zde spokojená? U této otázky se odpovědi vcelku nelišily a byly stručné, jelikož v zařízení všichni pracují společně a v kolektivu. První sociální pracovnice odpověděla, tak jak jsem očekávala. *„Vedení v Azylovém domě je v pořádku, nemůžu si tu na nic stěžovat, kolektiv i paní vedoucí jsou velice milí a všichni si tu navzájem pomáháme a spolupracujeme spolu také velice dobře.“* Druhá sociální pracovnice odpovídala dost podobně jako předchozí, což mě nepřekvapilo a danou odpověď jsem tudíž očekávala: *„Spolupráce s vedením Azylového domu je tu naprosto v pořádku, jsem tu velice spokojená, komunikace s vedením je také v pořádku.“*

Shrnutí DC.I.

Jelikož sociální pracovnice věděly, na co se budu ptát, tak jejich odpovědi byly stručné a přesně podané. Odpovědi jsem si předem dokázala představit, ale zajímalo mě, jestli se můj názor změní. To se nestalo. Z odpovědí je jasné, že jsou pracovnice v zařízení velice spokojeny a není tu nic, co by jim přinášelo znepokojení. Spolupráce a komunikace v Azylovém domě je dobrá a pracovnícím se tu pracuje dobře. Dále mě zajímalo, jestli je spolupráce s klienty v pořádku. Odpovědi se nelišily, sociální pracovnice věděly jak odpovídat, jelikož s touto tematikou mají velké zkušenosti. Ve většině případů se jim spolupracuje dobře, záleží však na klientech. Každý klient

spolupracuje jinak a jsou i někteří, kteří nechtějí spolupracovat vůbec. Nakonec se ale shodli, že je to jen malý případ a většina klientů spolupracuje.

Dílčí cíl II Zjistit, zda-li Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové dostatečně podporuje maminky a otce, kteří v zařízení pobývají i s jejich dětmi.

DC.2.1. Zjistit, jestli se klienti mají na koho obrátit v případě nouze či potřeby. TO1: Věděla byste na koho se obrátit v případě nouze či potřeby? U této otázky jsem neočekávala, že by se klientky rozmluvili a že by znaly všechny služby. Byla jsem ale mile překvapena jejich znalostmi. Odpovědi se vcelku nelišily. „*Ano vím na koho se obrátit v případě nouze a potřeby. V případě potřeby se obracím na paní Zavřelovou, která mi hodně pomáhá...pomáhá mi s individuálním plánem, nebo když potřebuji jít na úřad, tak mi pomůže se připravit a poskytuje mi důležité informace. V případě nouze se obracím na paní vedoucí Koutníkovou, ta nám ráda vždy pomůže.*“ Druhá odpověď se podobala první: „*V případě nouze se obracím na paní vedoucí Koutníkovou, je to skvělá žena, pomáhá mi hodně. Když jsem v nouzi, ona má vždy dobrou náladu a pokaždé mi poradí...V případě potřeby se obracím na svou sociální pracovníci paní Abrahámovou, ta mi pomáhá s formálními věcmi, nebo když potřebuji vyřídit věci, například soud, nebo vyrovnání se s manželem.*“ Třetí maminka je v zařízení teprve krátkou dobu, a proto se její odpověď trochu lišila od předešlých. „*V případě potřeby se obracím na svou sociální pracovníci, která mi velice pomáhá a informuje mě o všech věcech, se kterými potřebuji pomoci. V případě nouze jsem se zatím na nikoho neobracela.*“

DC.2.2. Zjistit zda Azylový dům poskytuje dostatečnou psychickou podporu pro klienty a jejich děti. TO2: Jak velkou psychickou pomoc Vám poskytuje Azylový dům? Poskytuje ji i pro Vaše děti? U této otázky jsem se trochu bála reakce klientek, jelikož je velmi citlivé téma a některým lidem se o tom mluví hůře. Nakonec jsem byla překvapena, že mi klientky odpovídali klidně a přívětivě. Odpovědi se moc nelišily. Azylový dům totiž pomáhá velice intenzivně. „*Azylový dům mi velice pomáhá. Pomáhá mi jak sociální pracovníci, tak i psycholog, který do Azylového domu dochází. Chodí v případě nouze, ale většinou je to tak jednou za měsíc. Pořádají se tu také supervize, které se dělají jen s některými uživateli. Po psychické stránce mi Azylový dům velice pomohl.*“ Druhá klientka mi odpověděla velice podobně, jelikož zažila těžké životní situace a díky Azylovému domu je nyní v lepší situaci. „*Po psychické stránce mi to pomohli opravdu hodně, před několika lety jsem žila na ulici a střídala Azylové domy,*

ale tady je to nejlepší. Je tu nejlepší přístup a všichni se tu snaží pomáhat. Nejvíc však oceňuji, že pomohli mým dětem, chovají se k nim úžasně. Bez Azylového domu nevím, kde bych byla.“ Třetí maminka v zařízení pobývá jen chvíli, ale přesto odpověď byla vcelku podobná předešlým. „Azylový dům mi pomáhá po psychické stránce opravdu hodně...nepomáhá jen mě, ale i mým dětem, což je pro mě to nejdůležitější. Opravdu jsou tu všichni milí a pomáhají nám.“

Shrnutí DC.II.

Jak bylo zmíněno, otázky byly vcelku těžce položeny, ale klientky na ně dokázaly odpovědět s velkým nadhledem. Odpovědi byly více rozsáhlé, jelikož položené otázky byly vcelku obsáhlé. Odpovědi mě moc nepřekvapily. Klientky uvedly, že se mají na koho obrátit v případě nouze a potřeby, což je velice dobré, jelikož každý klient má právo na pomoc a porozumění. Je dobré, že k nim sociální pracovníci přistupují s takovým pozitivním přístupem a že jim pomůžou kdykoliv o to požádají. Psychická stránka klientů v zařízení je také velice důležitá. Je dobré, že se v Azylovém domě cítí v bezpečí a vědí, že jim tady kdykoliv podpoří. Tento pocit u klientů je to nejdůležitější co může v Azylovém domě cítit. A to je potřeba bezpečí a psychické pomoci pro ně i pro jejich děti.

Dílčí cíl III Zjistit, zda li maminkám nechybí v Azylovém domě nějaké další služby, které by tu chtěli využívat.

DC.3.I. Zjistit informovanost o službách, které zde mohou využívat. TO1: Věděla byste, jaké služby zde můžete využívat a jaké služby zde mohou využívat Vaše děti? U této otázky jsem se ani neobávala toho, že by klientky nevěděly odpovědět, jelikož každá z nich tu využívá minimálně službu ubytovací. První odpověď byla vcelku stručná a jasná „Ano vím, samozřejmě je to služba bydlení, bez které bychom tu nemohli být. Jsem tu se 3 dětmi a platím 150 Kč za den za sebe a za děti 60 Kč. Dále tu využívám služeb prádelny, pro děti tu jsou služby, které zahrnují dodání léků a jídla. Mé děti tady mohou využívat klub Mariánek.“ Druhá klientka odpovídala podrobněji: „Platím tu nejvíce za ubytování, jsem tu se 4 dětmi. Využívám prádelnu, pak také službu vaření, kterou mám moc ráda. Naučila jsem se tam vařit a péct a mohu to využívat společně se svými dětmi. Další služby co Azylový dům nabízí, jsou například práce na zahradě, nebo kurzy šití, tam také chodím ráda. Mé děti využívají klubu Mariánek, mají to tam moc rádi.“ Třetí klientka mi odpověděla jen velice stručně: „Platím zde za bydlení, praní a šití. Využila

jsem také služeb kuchyňky a vaření, které mě zaujalo, a moje děti využívají klub Mariánek. “

DC.3.II. Zjistit jestli Azylový dům poskytuje dostatek formálních služeb pro klienty.

TO2: Myslíte si, že Vám Azylový dům dostatek formálních služeb? U těchto otázek bylo zkoumáno, zda klientky vědí na koho se obrátit v případě pomoci s formálními službami, a jestli jsou spokojeny s přístupem pracovníků. Odpovědi se moc nelišily, byly vcelku stejné. První dotazovaná klientka uvedla: *„Ano, pracovníce mi pomáhá velice hodně, pomáhá mi s administrativou, když potřebuji něco vyřídit. Ptá se mě například, jestli nechci doprovodit na nějaký úřad, nebo sezení. Když potřebují tak mi poradí se vším co je potřeba. Když nevím o co se jedná v dopise, zajdu za pracovníci a ta mi to vysvětlí.“* Druhá klientka odpověděla: *„Formální služby jsou tu dostatečné. Pracovníce mi vždy pomůže, když za ní zajdu a nevím si s něčím rady. Poskytnou mi telefon, když nemám kredit a potřebuji si zavolat někam na úřad, čehož si velice cením.“* Tato odpověď mě velice mile překvapila, protože jsem takovou ochotu ze strany pracovníků nečekala. Třetí klientka odpověděla: *„Azylový dům a pracovníce mi velice pomohli řešit věci týkající se administrativy a formálních věcí. Když jsem si nevěděla rady, stačilo přijít a ony mi hned pomohli, anebo zavolali někam, kam jsem potřebovala.“*

Shrnutí DC.III.

Tyto otázky byly pokládány velice stručně, ale z odpovědí klientek jsem se dozvěděla potřebné věci. Bylo zkoumáno, jestli klientky vědí, za kým se obrátit v případě pomoci s formálními věcmi a také jestli vědí, jaké služby tu mohou využívat ony a jejich děti. Odpovědi byly vcelku stejné, pochopitelné a velmi dobře podané. Klientky mají velký přehled o poskytovaných službách nejen pro ně, ale i pro jejich děti a hodně je využívají. To je podle mě velké pozitivum, jelikož se naučí novým věcem a naučí se spolupracovat a lépe komunikovat s okolím. Je také překvapující, jak se z pohledu klientek chovají pracovníci ohledně formální administrativy. Komunikace a spolupráce tady funguje velice dobře a díky této dobré spolupráci má Azylový dům dobré jméno mezi novými klienty.

SHRNUTÍ VÝZKUMU

Hlavní výzkumný cíl: Význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace.

Cílem bakalářské práce bylo posoudit význam Azylového domu z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace. Sekundárním cílem bylo zjistit, jestli Azylový dům dostatečně podporuje maminky a otce a poskytují jim dostatek služeb.

Při vyhodnocování dílčích cílů jsem používala a formulovala otázky tak, aby se dotazovaní mohli v klidu a bez starostí vyjádřit. Otázky byly kladeny v soukromí, bez účasti jiných lidí a byly poskládány tak, aby byly co nejsrozumitelnější. Výzkum byl úspěšný a dotazovaní odpovídali velice vstřícně a mile, což průběh rozhovoru vylepšil a byla navázána pozitivní atmosféra.

Bylo zjištěno, že spolupráce s klienty i s vedením Azylového domu je v naprostém pořádku. Sociální pracovníci uvedli, že jsou s komunikací a se spoluprací s Azylovým domem spokojeni a že u klientů je to podobně. Informovali mne, že většina klientů spolupracuje velice dobře a spolupráce s nimi je v pořádku, ale že se vždy najde někdo, s kým ta práce není tak lehká a odmítá pomoci. V celkovém záběru je ale spolupráce v Azylovém domě dobrá.

Dále bylo zjišťováno, zda-li Azylový dům poskytuje dostatečně maminky i otce, kteří v zařízení pobývají se svými dětmi. Bylo použito TO1 – TO2, které zjišťovaly, jestli klienti vědí na koho se obrátit v případě nouze, či potřeby. Klientky odpovídali, že v případě nouze se vždy obracejí na svou sociální pracovníci, se kterou spolupracují. Uvedli také, že jsou velice spokojeny s jejich přístupem a pomocí. Vděčí jim za mnoho věcí a s jejich pomocí by nevěděli, co dělat. V případě potřeby se nejčastěji obrací na vedoucí Azylového domu. Paní vedoucí je podle klientek nejlepší člověk v Azylovém domě, která vždy pomůže a pořád vyzařuje dobrou náladou a pozitivním přístupem.

Zabývala jsem také otázkou, zda-li poskytuje Azylový dům dostatečnou psychickou pomoc pro klienty, ale zároveň i pro jejich děti. Z uvedených odpovědí jsem zjistila, že díky Azylovému domu a přístupu pracovníků je klientkám poskytována obrovská psychická podpora, bez které by ztratily chuť do života. Pracovníci poskytují zároveň dostatečnou psychickou podporu pro děti, a to díky tomu, že s nimi pořádají různé akce, výlety, pomáhají jim s domácími úkoly, pomáhají jim řešit školní a kamarádské problémy a v neposlední řadě jim pomáhají s komunikací ve skupině.

V neposlední řadě jsem se zajímala o to, jestli v Azylovém domě nechybí další služby, které by klientky chtěli využívat. Zkoumala jsem informovanost klientek o službách a byla jsem mile překvapena, že klientky věděly přesně co za služby mohou využívat, ale také kolik za služby musejí zaplatit. Byla jsem od klientek informovaná, že by tu žádné další služby nemuseli mít, jelikož je prý v Azylovém domě dostatek služeb, nejen pro ně, ale i pro jejich děti. Nejvíce spokojeny jsou prý se službou praní a vaření, kde se mohou naučit novým věcem a mohou zde vařit a péct i se svými dětmi, což velice oceňují. Děti využívají dětský klub Mariánek, který jim pomáhá se školou, pořádá různé akce, výlety, návštěvy měst a divadel, anebo praktické výuky základních domácích potřeb. Dotazovala jsem se také, jestli Azylový dům poskytuje dostatek formálních služeb. Klientky uvedly, že jim sociální pracovníce hodně pomáhají s jejich administrativou, vyřizováním dopisů a korespondencemi, nebo jim volají do různých organizací a úřadů. Nejvíce však klientky ocenily, že když potřebují pomoci a mají strach, sociální pracovníce s nimi ochotně zajdou na úřad, kam potřebují a poradí jim, co mají udělat.

Z výzkumu teoretické části jsem zjistila, že Azylový dům celkově velice dobře pomáhá klientům i dětem. Zařizuje pro ně dostatek služeb a informací. Spolupracuje s nimi ochotně a spravedlivě, snaží se pomáhat všem, kteří o to stojí a požádají o pomoc. K dětem se chovají velice mile a snaží se jim pomáhat se všemi potřebnými věcmi. Sociální pracovníci tu mají vřelé podmínky, jelikož spolupráce s vedením a klienty je tu příznivá a komunikace probíhá v optimistickém duchu. Ze všech odpovědí a informací, jsem došla k závěru, že Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové je jeden z nejlepších Azylových domů toho typu v republice. Celková ochota pracovníků a vedení Azylového domu přispívá k tomu, že ho vyhledává čím dál více matek i otců, kteří se ocitnou bez domova. Vědí, že je zde spravedlivý a pozitivní přístup a že tu mohou jejich děti využívat mnoho služeb.

ZÁVĚR

V začátku praktické části je uveden hlavní cíl výzkumu. Následuje popis druhu výzkumu, kde jsem používala kvalitativní výzkum s následnou analýzou dat, pomocí polostrukturovaných otázek formou rozhovoru. Následuje popis zvolené metody výzkumu, kterou je rozhovor. Je popsána úloha rozhovoru a jeho pozitiva a negativa. Následuje popis místa šetření, kterým je Hradec Králové. Tato část slouží k přehlednosti a stručné informovanosti o městě, kde se Azylový dům nachází. Následuje popis průběhu dat, kde se zabývám tím, jak rozhovory probíhali, s kým probíhali, za jakých okolností. Je informováno o čase a místě rozhovorů, o anonymitě klientů a o pocitech dotazovaných osob.

Na tuto část navazuje výzkumný vzorek, kde jsou vytvořeny tabulky 2 a 3, kde jsou popsány stručné údaje o respondentech. Tyto tabulky slouží pro lepší přehlednost ve výzkumu.

Následuje část rizika výzkumu, kde se zabývám možnými negativními věcmi, které se mohou přihodit v kvalitativním výzkumu. Je zde popsána možná negativní spolupráce ze strany dotazovaných osob a možností vzniku nepravdivých informací.

V další části je vytvořena tabulka s přehlednými dílčími cíly, na které navazují tazatelské otázky (TO). Tato tabulka slouží pro přehlednost dílčích a poddílčích cílů. Navazují na to jednotlivé dílčí cíle, které jsou podrobně popsány a vyhodnoceny. Popisují v nich postup dotazování a následné odpovědi. Následuje konečná analýza samotného dílčího cíle.

Na konci této kapitoly je celkové vyhodnocení všech dílčích cílů, zjištění faktů z odpovědí dotazovaných osob a následná analýza, která navazuje na hlavní cíl bakalářské práce, který se těmito dílčími cíly potvrdí a vyhodnotí hlavní cíl.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků a uživatelů dané organizace. S pomocí dílčích cílů a tazatelských otázek bylo zjištěno, že význam Azylového domu pro matky s dětmi v Hradci Králové z pohledu sociálních pracovníků je příznivý a že se jim velice dobře spolupracuje, jak s klienty, tak i s vedením organizace. Sociální pracovníci poskytují klientům velice dobré prostředí pro jejich život, pomáhají jim řešit

obtížné životní situace a pomáhají hlavně dětem. Z jejich pohledu je Azylový dům velice prospěšný a důležitý pro klienty a děti, kteří zde bydlí.

Význam Azylového domu z pohledu uživatelů dané organizace je rovněž velice příznivý. Bylo zjištěno, že klienti jsou v Azylovém domě nesmírně spokojeni a mohou za sociálními pracovníky přijít s jakýmkoliv dotazem či potřebou. Od dotazovaných klientů bylo zjištěno, že má pro ně Azylový dům nesmírný význam v jejich životě a že jim velice pomohl s jejich těžkou životní a finanční situací a nejdůležitější pro ně bylo, že Azylový dům pomáhá i jejich dětem. Všechny tyto parametry a odpovědi přechází v závěr, že je význam Azylového domu pro klienty velice důležitou částí života a pro sociální pracovníky nezbytnou součástí jejich zaměstnání.

5 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADRESÁŘ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2014: přehled sociálních a souvisejících služeb pro rodiny s dětmi, mládež, osoby se zdravotním postižením, seniory, národností [sic] a etnické menšiny a osoby v obtížných životních situacích. 1. vyd. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2014, 114 s. Radnice. ISBN 978-80-87637-11-1.
2. ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 247 s. ISBN 8024600927.
3. BÁRTLOVÁ, Sylva a Stanislav MATULAY. *Sociologie zdraví, nemoci a rodiny*. Martin: Osveta, 2009, 141 s. ISBN 9788080633066.
4. BUDINOVÁ, Adriena. *Rizika chudoby žen postižených domácím násilím a jejich dětí*. Praha: proFem, c2012, 67 s. ISBN 978-80-904564-2-6.
5. DUDÁK, Vladislav. *Občanská nauka pro střední odborné školy a pro studijní obory SOU*. 1. vyd. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 2003, 326 s. ISBN 8072352334.
6. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 9788073674854.
7. MÁROVÁ, Zdeňka, Zdeněk MATĚJČEK a Senta RADVANOVÁ. *Výchova dětí v neúplné rodině*. Vyd. 1. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1975. Knihy pro rodiče.
8. MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. 2. vyd. Praha: Avicenum, 1989. 335 s.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 9788073673109.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1993, 124 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. ISBN 8090142478.
11. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, 144 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. ISBN 8085850249.
12. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 8071785490.

13. MOŽNÝ, Ivo. *Rodina a společnost*. 2., upr. vyd. Ilustrace Vladimír Jiránek. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2008, 323 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 38. ISBN 9788086429878.
14. MOŽNÝ, Ivo. *Sociologie rodiny*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999, 251 s. Základy sociologie. ISBN 80-85850-75-3.
15. PROKEŠOVÁ, Miriam. *Základy psychologie: základy obecné psychologie, psychické jevy, psychologie osobnosti, vývojová psychologie, sociální psychologie, formování dětské osobnosti, přehled antické filosofie*. 2. přeprac. vyd. Ostrava: VAVA, 1997, 108 s. ISBN 8090235778.
16. RICHTEROVÁ, Bohdana a Lenka ORGONÍKOVÁ. *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství, 2008, 72 s. ISBN 978-80-254-1562-7.
17. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80718416411.
18. SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudemus, 2007, 107 s. Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce, Sv. 2. ISBN 9788070410691.
19. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 9788073673130.
20. VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2004, 356 s. ISBN 9788024608419.
21. ZÍTKOVÁ, Petra : Výroční zpráva oblastní charity Hradec Králové, 2012, str.40

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A: PŘEPIS ROZHOVORU

Rozhovor se sociální pracovnící

Jste spokojena s prací sociálního pracovníka v této organizaci?

Ano jsem spokojená, jelikož se změnila reflexe pracovní náplně a byla udělána její úprava. Byla upravena revize metodik a tudíž se objem a obsah práce změnily. Došlo také k nastavení právní úpravy. Organizační struktura byla posílena na pozici soc. pracovníka se zvedla o 1,5 úvazku – je to také reakce na to, že náročnost na pracovníky narůstá (agenda, administrativa), měla by se posílit přímá práce klienta s pracovníkem, i když je majoritní (90%). Kvalifikovaný pracovník z pozice odbornosti, potřeby na klienta má být předností. Nastavení organizační Struktury reflektovala náročnost přímé práce.

Pracovník by neměl být zahrabán v administrativě, ale měl by být využit lépe. Agenda, která směřuje ke spolupráci s klienty, zahrnuje 80-90%.

Co se týká pobytových služeb, tak očekávám zlepšení stavu klienta i sociálního pracovníka. Toto nastavení práce se ověřuje v pilotním projektu Královéhradeckého kraje, v případě, že se osvědčí, bude nastaven jako standardní.

Je v Azylovém domě něco, co vám přináší znepokojení, nebo naopak co vám přináší uspokojení?

Znepokojující je financování. Spolupráce s krajem je dobrá, ale z obrovského nátlaku od nás. Je zde absence některých návazných služeb – primárně se jedná o sociální bydlení.

Uspokojení - zvyšuje se disciplinárni společnost, implementace nových metodik a zvyšují se standardy kvality

Je spolupráce s uživateli a vedením v pořádku nebo jsou zde nějaké problémy?

Klienti mají různé představy.

Zájemce o službu se musí integrovat do běžného života. Usiluje o práci (pomáhá mu i pracovník) Pracovník posouvá klienta z bodu A do bodu B. Ne každý to ovšem chce.

Když je snaha a cíl u klienta dobrý, tak se to protíná a dochází k efektivní spolupráci.

Jinak to nejde. Když klient nechce na plánu pracovat a chce být takový jaký byl v minulosti, tak s ním není žádná spolupráce. Nepochopil cíl, nebo ho nechce pochopit. Podporu od nás mají, ale musí pochopit cíl. Když ho nepochopí, spolupráce nefunguje.

U problémových klientů se jejich situace řeší na supervizi.

Zlepšila byste něco ve své pozici vůči sobě i vůči klientům?

Zlepšila bych objem práce a větší společenské docenění v pozici sociálního pracovníka. S klienty ve většině případech spolupracujeme. Ale jak už jsem zmínila, musí se snažit i oni.

Myslíte si, že má sociální pracovník větší postavení v organizacích typu Azylový dům?

Jak se to vezme. Na sociální služby kouká hodně lidí negativně. Je to prostě člověk od člověka. Nejvíce nás ale odsuzují psychologové a lékaři, kteří naše postavení v sociální sféře vůbec nerespektují a neuznávají to, co děláme.

Příloha B –PŘEPIS ROZHOVORU

Rozhovor s respondentkou X

Víte, které služby zde můžete využívat a kolik za ně platíte?

Tak jako hlavní služba co se tu poskytuje, je bydlení. Za to platím se svými 4 dětmi dohromady 5500 Kč. Mám 4 děti a jeden den stojí 150 Kč za mě a za děti taky platím. Pak využívat služeb prádelny, kde jedna várka praní stojí 20 Kč. Máme tu taky službu vaření, kde jsem se naučila vařit. Dřív jsem to neuměla, ale tady mě naučili péct cukroví a vařit např. omáčky. Chodíme taky šít, nebo pracujeme na zahradě. Další služba co tu je, tak je to proplácení prášků, když jsou moje děti nemocné, doktor nám to proplácí.

Víte, jaké služby tu mohou využívat Vaše děti?

Děti využívali Mariánek, ten je teď na měsíc zavřený, kvůli opravám, ale zase se otevře a moje děti se už moc těší, až ho zase navštíví. Mohou tam přespávat, když se domluví, učí se tam vařit základní jídla. Už se tam moc těší, mají to tam moc rádi.

Víte na koho se obrátit v případě nouze či potřeby?

V případě nouze se obracím na paní Vedoucí. Je to skvělá žena, která mi vždy pomůže. Je to usměvavá a hodná žena s pozitivním přístupem. Pomáhá mi hodně. Dává nám dárky, přáníčka k Vánocům, nebo k narozeninám. Zařizuje pro nás mnoho akcí a aktivit. Hledá pro nás stále nové sponzory. Děti se tu díky ní cítí, jako doma. Pomůže nám kdykoliv potřebujeme.

V případě potřeby se obracím na svou sociální pracovníci (paní Abrahámovou). Ta mi moc pomáhá, když např. potřebuji pomoci s formálními věcmi, které se například týkají soudu, nebo vyrovnání se s manželem. Je moc milá a vždy pomůže, když potřebuji.

Poskytuje Vám Azylový dům dostatek sociálních služeb? (chybí Vám tu případně něco?)

Ano poskytuje mi hodně služeb. Jsem s nimi velice spokojená. Děti tady toho mají taky hodně. Moc mi pomohli, jelikož jsem žila na ulici a oni mi pomohli s těžkou životní situací. Služby bych nepřidávala, je jich tu dostatek.

Poskytuje Vám Azylový dům dostatek formálních služeb?

Ano poskytuje. Pomáhá nám s administrativou. Volá na soudy, když potřebuji. Zeptá se mě, jestli chci jít s ní na úřad a ona mi vysvětlí vše potřebné. Chodí se mnou, abych se necítila sama. Když potřebuji, tak mi poradí.

Poskytuje Vám Azylový dům dostatečnou psychickou podporu pro Vás i pro Vaše děti?

Ano, hodně nám pomáhají. I mě, i dětem. Snaží se nás pořád ptát, jestli je vše v pořádku a jestli nepotřebujeme s něčím pomoci. Mluví i s dětmi, když vidí, že třeba zlobí, tak s nimi mluví o tom, jak se chovat k mamince a tak dále. Cítím se tu moc dobře a mé děti taky. Jak jsem již říkala, žila jsem na ulici, ale Azylový dům mi strašně pomohl s psychickou. Díky nim se teď cítím šťastná.

V jiných Azylových domech to tak dobré není, jak tady. Zde se cítím nejlépe. Všichni jsou tu milí a snaží se pomáhat. Podporují mě i moje děti.

PŘÍLOHA C - SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 2 – Základní údaje o respondentkách

Tabulka č. 3 – Základní údaje o klientkách

PŘÍLOHA D - INTERNETOVÉ ZDROJE:

- <http://www.kdejsitato.cz/rodina/rodina-zaklad-statu.html>
- <http://www.nicm.cz/oblasti/obcan-a-stat/socialni-davky>
- <http://tema.novinky.cz/hradec-kralove>