

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky

**SPOKOJENOST ŽADATELŮ O UDĚLENÍ MEZINÁRODNÍ
OCHRANY A CIZINCŮ S POSKYTOVANÝMI SLUŽBAMI
SPRÁVY UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ**

Satisfaction of Applicants for International Protection and Foreigners
with Services Provided by The Refugee Facilities Administration

Bakalářská diplomová práce

Autor: Jana Třetinová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Ivančicích dne 17. 2. 2010

.....

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat PhDr. Danieli Topinkovi, Ph.D. za cenné rady při vedení bakalářské práce. Dále děkuji všem účastníkům šetření, kteří byli ochotni se mnou spolupracovat.

Jméno a příjmení: Jana Třetinová

Vedoucí: PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

Název práce: Spokojenost žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a cizinců s poskytovanými službami Správy uprchlických zařízení

Název práce v angličtině: Satisfaction of Applicants for International Protection and Foreigners with Services Provided by The Refugee Facilities Administration

Klíčová slova: azylová politika, žadatel o udělení mezinárodní ochrany, služby poskytované Správou uprchlických zařízení, konflikty

Klíčová slova v angličtině: asylum policy, international protection seekers, Services Provided by The Refugee Facilities Administration, Conflicts

Anotace

Bakalářská práce se věnuje azylové politice v České republice a to především poskytování služeb lidem, kteří chtějí v České republice získat azyl nebo jinou formu mezinárodní ochrany. Cílem práce je zjistit, zda jsou klienti Pobytového střediska Zastávka u Brna spokojeni nebo nespokojeni se službami, na které mají dle zákona nárok.

Je použita kvalitativní a kvantitativní metodologie. Bylo zjištěno, že klienti jsou převážně spokojeni s poskytovanými službami. Kritizováno bylo ubytování, soužití s ostatními klienty.

Abstract

This Bachelor thesis deals with the Czech asylum policy, mainly on providing of services to asylum seekers and seekers of other forms of international protection. The aim of this thesis is to find out, if the clients of of the Residential Centre Zastávka u Brna are or are not satisfied with the services provided under the law.

It will be used qualitative and quantitative methodology. It was found that the clients are mostly satisfied with the services provided. Accommodation has been criticized, coexistence with other clients.

Obsah

Úvod	7
1. Teoretická část	10
1. 1. Azylový systém v České republice.....	10
1. 1. 1. Zákon o azylu.....	11
1. 1. 2. Instituce azylového systému	16
1. 2. Správa uprchlických zařízení – poskytovatel služeb nejen žadatelům o udělení mezinárodní ochrany.....	22
1. 2. 1. Organizační struktura Správy uprchlických zařízení.....	22
1. 2. 2. Správa uprchlických zařízení-poskytovatel sociálních služeb?.....	22
1. 2. 3. Azylová střediska Správy uprchlických zařízení.....	25
1. 3. Klientela Správy uprchlických zařízení.....	30
1. 4. Služby poskytované Správou uprchlických zařízení.....	35
1. 4. 1. Ubytování.....	35
1. 4. 2. Stravování.....	39
1. 4. 3. Základní hygienické potřeby.....	40
1. 4. 4. Kapesné.....	41
1. 4. 5. Sociální služby.....	42
1. 4. 6. Psychologická péče.....	44
1. 4. 7. Zdravotní péče.....	45
1. 4. 8. Volnočasové aktivity.....	46
1. 4. 9. Stálá služba.....	47
1. 5. Spokojenost nebo nespokojenost klientů se službami?	49
2. Praktická část.....	53
2. 1. Metodologie a popis souboru.....	53
2. 2. Spokojenost s poskytovanými službami.....	57
2. 2. 1. Vnímání ubytování	57
2. 2. 2. Se stravou převládá u klientů spokojenost.....	58
2. 2. 3. Kapesné – mohlo by být víc, ale i míň... ..	59
2. 2. 4. Ve stručnosti o ostatních službách.....	60

2. 3. Mezilidské vztahy ve středisku.....	62
2. 3. 1. Pracovníci – jsou si vědomi, že pracují s cizinci.....	62
2. 3. 2. Soužití s druhými – moc odlišných lidí z různých zemí.....	63
2. 4. Informace o pobytu v České republice klientům Správy uprchlických zařízení chybí.....	65
2. 5. Co se dotázaným nelíbí.....	66
2. 6. Typologie konfliktů.....	67
2. 6. 1. Konflikty, u kterých byla zjištěna příčina.....	68
2. 6. 2. Konflikty, u kterých nebyla zjištěna příčina.....	70
2. 6. 3. Konflikty ventilované vůči zaměstnanci střediska.....	71
Závěr.....	73
Seznam použitých zdrojů.....	76
Přílohy.....	78

Úvod

Jako téma k bakalářské práci jsem si zvolila Spokojenost žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a cizinců s poskytovanými službami Správy uprchlických zařízení.

Otázka migrace se stala celosvětovou záležitostí. Dá se říci, že všechny vyspělé státy se potýkají s přílivem migrujících. Ze sdělovacích prostředků se dovídáme mnoho znepokojujících informací, týkajících se migrace. Mezi ty nejznámější patří např.: nepokoje ve Francii roku 2005 - 2006¹.

Migrace je dle definice Organizace spojených národů delší než jednorozční pobyt jedince za hranicemi státu, v němž se narodil. Jedná se tedy o specifickou situaci, kdy lidé odchází ze svých původních domovů a nalézají si domovy nové, a to v odlišných sociálních a kulturních prostředích. Migrace souvisí s politickou, s ekonomickou a sociálně-kulturní regulací pohybu mezi státy. (Janků, 2006)

Migrace se může dělit na dobrovolnou, kdy se jedná o dobrovolné stěhování např.: za lepší práci, a migraci nucenou. Mezi důvody nucené migrace patří chudoba, enviromentální katastrofy (potopy, sopečná činnost), porušování lidských práv, pronásledování, rasová a národnostní příslušnost, příslušnost k politické či sociální skupině a náboženské vyznání. Migrující ze svých domovů utíkají také z důvodů válečných konfliktů. (Janků, 2006)

Cesta za tzv. lepším životem je často strastiplná, mnohdy bez zdárného konce.

Česká republika se potýká s migrací a problémy s ní spojenými. Přelomem v imigrační politice byl zajisté rok 1989, kdy padl komunistický režim. Z tohoto důvodu se Česká republika stala cílovou destinací mnoha migrujících.

¹ Jednalo se o násilné demonstrace na více místech ve Francii, které byly prezentovány čistě jako demonstrace přistěhovalců. Docházelo k hromadnému ničení majetků, důsledkem byly desítky zraněných policistů a stovky zatčených radikálů (http://zpravy.idnes.cz/prilohy.asp?r=prilohy&c=A051107_104603_p, 14. 7. 2009) . Dle Wacquanta se jednalo o důsledek třídního vyloučení propojeného s etnicitou coby sekundárním faktorem živícím tyto rozpory (<http://www.migraceonline.cz/e-knihovna/?x=1955162>, 14. 7. 2009).

Do migrační politiky spadá azylová politika, této se nadále ve své práci věnuji. Azylová politika se zaměřuje na osoby, které svou vlast opustily a jsou pronásledovány, ohroženy nebo znevýhodněny z důvodu rasových, politických, náboženských, či z důvodu příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství mají, nebo, v případě že jsou osobami bez státního občanství, ve státě jejich posledního trvalého bydliště. (dle § 12 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Na pomoc migrujícím se zaměřuje nejen státní instituce, ale i neziskový sektor.

Toto téma jsem si zvolila z důvodu, že je mi práce s migrujícími blízká, jelikož pracuji 4 roky u Správy uprchlických zařízení. V současnosti pracuji jako sociální pracovníce v pobytovém středisku, kde cílovou skupinou klientů jsou žadatelé o udělení mezinárodní ochrany. V pobytovém středisku jsem původně pracovala jako ubytovatel – provozář a následně jako pracovník sociální péče na stálé službě.

Od počátku mého působení v této organizaci mě zajímalo, jak prostředí střediska, služby, pracovníky vnímají klienti, kteří jsou zde ubytováni. Zda jsou spokojeni s tím, co je jim poskytováno. Obecně vůbec, jaké to je být klientem, který přichází často bez vybavenosti českého jazyka, bez finančních prostředků, z jiného kulturního zázemí? Tyto otázky mě zajímají. I proto jsem si za cíl práce zvolila zjistit, zda jsou klienti pobytového střediska Zastávka u Brna spokojeni se službami, které jim poskytuje Správa uprchlických zařízení. Navíc se domnívám, že zpětná vazba ze strany klientů je pro organizaci nepostradatelná a může být inspirující, obzvláště v tomto období, kdy dojde k transformaci pobytového střediska Zastávka u Brna v přijímací středisko.

Práci člením na část teoretickou a praktickou.

V teoretické části se budu věnovat o systému azylové politiky v České republice, o celé organizaci Správy uprchlických zařízení, poté budu podrobně popisovat všechny služby, které Správa uprchlických zařízení poskytuje svým klientům. Dále stručně popíšu jiné organizace, zabývajícími

se pomocí žadatelům o udělení mezinárodní ochrany a cizincům. Budu se také věnovat klientele organizace, která má nárok na poskytované služby.

Praktická část se bude skládat ze dvou oblastí. Původním záměrem byl výběr kvantitativní metodologie, kde nástrojem sběru dat by byl dotazník. Od tohoto záměru jsem upustila. Vzhledem k jazykové bariéře potencionálních účastníků šetření jsem shledala rozhovor jako nástroj sběru dat vhodnější.

Rozhodla jsem se tedy pro kvalitativní metodologii, konkrétně jsem si zvolila jako nástroj sběru dat polostandardizovaný rozhovor. Druhá část se bude skládat ze sekundární analýzy dat, kdy zvolím kvantitativní metodologii.

Sekundární analýza dokumentů se bude týkat dokumentace, která vznikla kolem konkrétních konfliktů. Bude se jednat o zmapování okolností zdrojů a příčin konfliktů, v nichž se může manifestovat nespokojenost klientů se službami nebo pobytem ve středisku. Jelikož chci docílit komplexnějšího pohledu na konflikty odehrávajícími se ve středisku, bude kvantitativní metodologie doplněna kvalitativní interpretací konfliktů a okolností, za kterých se odehrávaly.

V rámci empirického šetření budu kontaktovat cca 10 klientů, kteří by mi byli ochotni poskytnout rozhovor. Při výběru vzorku respondentů jsem se rozhodla zvolit kritérium rozdělení klientely dle pravidel ubytování. Proto budu kontaktovat samotné ženy², samotné muže, dospělé členy rodiny.

² Jedná se o ženy, které o udělení mezinárodní ochrany žádají bez rodinných příslušníků. Z tohoto důvodu k těmto ženám Správa uprchlických zařízení přihlíží jako k ohrožené skupině osob. O tomto pojednávám v kapitole č. 1 .4. 1. 1. Strategie vnitřní bezpečnosti.

1. Teoretická část

1. 1. Azylový systém v České republice

V této kapitole bych se chtěla věnovat azylovému systému v České republice, jelikož je to právě azylový systém, který určuje to, kdo se stane klientem Správy uprchlických zařízení. Určuje tedy právní postavení žadatele o udělení mezinárodní ochrany, dále práva a povinnosti žadatele, ale i veškeré služby, na které má žadatel o udělení mezinárodní ochrany nárok.

Systém azylové politiky v České republice se prioritně opírá o vnitrostátní právní normu, a to o zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.

Život žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, azylantů a osob s přiznanou doplňkovou ochranou ovlivňují kromě toho také další právní normy, a to např.: zákon o zaměstnanosti, zákon o státní sociální podpoře či zákon o pomoci hmotné nouzi.

Česká republika se kromě toho zavazuje k plnění právních norem mezinárodního charakteru. Roku 1951 byla v Ženevě přijata Úmluva o právním postavení uprchlíků, známá též jako Ženevská konvence, a roku 1967 v New Yorku přijat Protokol týkající se právního postavení uprchlíků. Obě tyto smlouvy byly přijaty Českou republikou a to v roce 1991-1992 (<http://www.unhcr.cz/uprchlicir/>, 10. 5. 2009).

Úmluva o právním postavení uprchlíků stanovuje, jaké osoby lze za uprchlíky považovat, co má být minimálně této osobě poskytnuto. Protokol z roku 1967 odstraňuje časová omezení stanovená v Ženevské konvenci.

Právo mezinárodní ochrany je v ČR zakotveno v čl. 43 Listiny základních práv a svobod, která je součástí Ústavy České republiky.

Základní orientace v azylovém systému je pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany nepostradatelná, a to orientace v zákonu o azylu i institucích, které azylový systém řídí. K saturaci potřeby informovanosti může žadatel o udělení mezinárodní ochrany využít sociálního pracovníka Správy uprchlických zařízení, popř. se může obrátit na právní poradenství, které většinou poskytují nevládní organizace.

1. 1. 1. Zákon o azylu

V této kapitole se podrobněji věnuji nejdůležitější právní normě azylového systému a to zákonu č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.

Nejprve se věnuji tomu, co je to za právní normu, co je ve stručnosti jejím obsahem, následně azylové proceduře.

Zákon o azylu obsahuje podmínky vstupu a pobytu cizince, který projeví úmysl požádat Českou republiku o mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany a pobyt azylanta nebo osoby požívající doplňkové ochrany. (§ 1 zákona č.325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Dále upravuje řízení o udělení mezinárodní ochrany formou azylu nebo doplňkové ochrany a řízení o odnětí azylu nebo doplňkové ochrany. Kromě toho určuje práva a povinnosti žadatele o udělení mezinárodní ochrany, azylanta a osoby požívající doplňkové ochrany, definuje státní integrační program a azylová zařízení. (§ 1 zákona č.325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

V neposlední řadě upravuje působnost Ministerstva vnitra, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a Policie České republiky. (§ 1 zákona č.325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Pojmům azyl a doplňkové ochraně se budu věnovat v následující kapitole.

1. 1. 1. 1. Azylová procedura

Nyní bych chtěla objasnit azylovou proceduru, tedy kroky, které musí cizinec podniknout, pokud se rozhodne v České republice požádat o mezinárodní ochranu.

Nejprve podá cizinec prohlášení o mezinárodní ochraně, tímto aktem projeví cizinec úmysl požádat Českou republiku o mezinárodní ochranu. Toto prohlášení může cizinec podat na policii, na hraničním přechodu, v přijímacím středisku, na oblastním ředitelství služby cizinecké policie, v zařízení pro zajištění cizinců nebo ve zdravotnickém zařízení, ve výkonu vazby či trestu odnětí svobody (§ 3 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud cizinec provedl tento úkon mimo přijímací středisko, je povinen se do přijímacího střediska dostavit (§ 3 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů). V případě, že cizinec učinil prohlášení na hraničním přechodu nebo útvaru policie, do přijímacího střediska je na náklady Ministerstva vnitra Policií České republiky dopraven (§4 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Poté cizinec podá žádost o udělení mezinárodní ochrany, tímto se zahajuje řízení o mezinárodní ochraně. Od tohoto momentu se mění právní postavení této osoby, vztahují se k ní práva a povinnosti žadatele o udělení mezinárodní ochrany. (§10 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Ministerstvo vnitra by mělo vydat rozhodnutí o udělení, neudělení mezinárodní ochrany do 90 dnů ode dne zahájení řízení. Pokud nelze rozhodnout v této době, ministerstvo je povinno písemně informovat žadatele o prodloužení této doby. (§ 27 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

K prodloužení doby k rozhodnutí dochází pravidelně, pocit nejistoty z důvodu čekání na rozhodnutí může mít negativní vliv na psychiku žadatele, může ovlivňovat jeho chování. I toto je nutno brát v úvahu při práci s klientem Správy uprchlických zařízení. Správa uprchlických zařízení je organizace, která zajišťuje služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany (viz kapitola č. 1. 1. 2. 3.).

Ministerstvo vnitra může rozhodnout více způsoby ve věci udělení či neudělení mezinárodní ochrany. Pokud je mezinárodní ochrana udělena, má dvě formy, a to podobu azylu nebo doplňkové ochrany (§ 28 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Zásadním rozdílem mezi těmito formami je to, že doplňková ochrana je dočasného charakteru, před vypršením doby platnosti musí osoba zažádat o prodloužení. Uděluje se v případě, kdy žadatel nesplňuje důvody pro udělení azylu, ale existují důvodné obavy, že pokud by byl cizinec vrácen do státu, jehož je státním občanem, hrozilo by mu skutečné nebezpečí vážné újmy (např.: vykonání trestu smrti, mučení nebo nelidské či ponižující zacházení

nebo trestání žadatele aj.) (§ 14 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Azyl může být udělen z více důvodů. A to v případě, že je žadatel pronásledován v zemi původu za uplatňování politických práv a svobod nebo má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů. (§ 12 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Azyl může být udělen z důvodu sloučení rodiny, kdy je azyl udělen rodinnému příslušníkovi azylanta, jemuž byl udělen azyl dle výše uvedeného. (§ 13 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Poslední možností je humanitární azyl. Již z názvu je patrné, že je udělen z důvodů humanitárních³ (§ 14 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Další možností rozhodnutí, a to mnohem častější, je negativní rozhodnutí, které je vydáno v případě, že nejsou shledány důvody k udělení ani jedné z podob mezinárodní ochrany.

První možností negativního rozhodnutí je nepřipustnost žádosti. Žádost je nepřipustná např.: tehdy, když žadatel je občanem Evropské unie nebo žádá opakovaně, aniž by uvedl nové skutečnosti nebo zjištění, důvody, proč žádá o udělení mezinárodní ochrany. (§ 10 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Co to pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany znamená? Může se sice odvolat ke krajskému soudu proti tomuto rozhodnutí, ale rozhodnutí je pravomocné, nemá odkladný účinek, tudíž mu zanikají veškerá práva jako žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Musí tedy opustit pobytové středisko a žít na vlastní náklady. (§32 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Dalšími možnostmi negativního rozhodnutí ministerstva vnitra jsou zamítnutí žádosti jako zjevně nedůvodná dle §16 zákona č. 325/1999 Sb., o

³ V §14 zákona č. 325/1999 Sb, ve znění pozdějších předpisů jsou humanitární důvody objasněny neurčitě a to jako důvody hodné zvláštního zřetele. Může to být např.: vážný zdravotní stav v individuálním případě.

azyly, ve znění pozdějších předpisů nebo azyl neudělen dle §15 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů. Dle §15 není azyl žadateli o udělení mezinárodní ochrany udělen, i když důvod k udělení azylu by mohl být, avšak existuje důvodné podezření, že se žadatel o udělení mezinárodní ochrany dopustil trestného činu proti míru, válečného trestního činu, vážného nepolitického trestného činu aj. Dále azyl nelze udělit v případě, že žadatel o udělení mezinárodní ochrany užívá ochrany nebo podpory od jiných orgánů než Úřadu Vysokého komisaře. V poslední řadě nelze azyl udělit osobě, která má stejná práva a povinnosti jako občané určitého státu, kde se osoba usadila jako v místě trvalého bydliště.

Dle §16 zákona č. 325/1999 Sb. o azylu, ve znění pozdějších předpisů existuje mnoho důvodů, proč nemůže být azyl udělen. Mezi tyto důvody patří např.: žadatel o udělení mezinárodní ochrany žádá z ekonomických důvodů, uvádí skutečnosti zjevně nevěrohodné, uvádí skutečnosti, které nasvědčují, že není pronásledován aj.

Řízení o udělení mezinárodní ochrany může být také zastaveno. (§25 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Proti negativnímu rozhodnutí Ministerstva vnitra se lze odvolat k místně příslušnému krajskému soudu podáním žaloby, a to ve lhůtách 15 nebo 7 dnů ode dne doručení rozhodnutí. (§ 32 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Do doby negativního rozhodnutí krajského soudu je osoba v postavení žadatele o udělení mezinárodní ochrany (§ 2 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu ve znění pozdějších předpisů) a může využívat služeb Správy uprchlických zařízení (§ 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu ve znění pozdějších předpisů).

Výjimku tvoří kapesné, kdy ho nepobírá osoba po dobu lhůty pro podání žaloby ke krajskému soudu (§ 87a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Proti rozhodnutí krajského soudu se lze dovolat k Nejvyššímu správnímu soudu podáním kasační stížnosti. (§ 32 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Azylová procedura významně ovlivňuje život žadatele o udělení mezinárodní ochrany, jelikož se pobyt váže právě na azylovou proceduru. Doba azylové procedury je individuální, mnohdy trvá několik let, někdy dokonce až pět i více let. Během této doby si klient často zvykne na prostředí střediska, může se stát nesamostatným, závislým na službách, které jsou mu poskytovány, je vytržen z běžného života, ztrácí běžné návyky postarat se o sebe i pracovní návyky. Po ukončení azylové procedury musí ze dne na den opustit středisko, což může znamenat pro klienta krizovou situaci.

Snahou sociálních pracovníků je připravit klienty na to, že jednou bude muset opustit středisko, aby se na tuto variantu připravil, vést klienta k samostatnosti. Záleží samozřejmě na klientovi, jak pasivně či aktivně se k tomuto postaví a začne řešit svoji životní situaci.

1. 1. 1. 2. Zákaz pracovat po dobu jednoho roku pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany

Ve své práci se o této skutečnosti musím zmínit, jelikož tato významně ovlivňuje život žadatelů o udělení mezinárodní ochrany v České republice.

Tuto skutečnost řeší nikoliv zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, ale zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Dle § 99 tohoto zákona úřad práce nemůže vydat povolení k zaměstnání cizinci, který v České republice požádal o udělení mezinárodní ochrany, a to po dobu 12 měsíců od podání žádosti o udělení mezinárodní ochrany.

Je evidentní, že Česká republika chce zabránit zneužívání právního postavení žadatele o udělení mezinárodní ochrany jako cesty k vhodnému zaměstnání a tudíž přílivu migrujících za prací.

Na druhé straně zákaz pracovat může vést ke kriminalitě cizinců, ale i k neschopnosti integrovat se do české společnosti. Určitě tento fakt má vliv na využívání nelegálního zaměstnávání cizinců.

Jaké to může mít důsledky pro klienta? Klient za dobu jednoho roku zajisté ztrácí pracovní návyky, může vést k pasivitě, následně až k asociálnímu chování – např. k závislostem na omamných látkách, alkoholu

apod. Klient se může uchýlit k naučené bezmoci, může se u něj vypěstovat závislost na službách.

V pobytoovém středisku žije mnoho rodin, kde muž je v postavení živitele rodiny a žena pečuje o děti. Proto se domnívám, že tato skutečnost ovlivňuje také postavení muže jako živitele rodiny, může to pro něj znamenat neschopnost postarat se o rodinu, následně vést k rodinným krizím a krizi jedince samotného.

1. 1. 2. Instituce azylového systému

V této kapitole se věnuji institucionálním aktérům, kteří řeší azylový systém v České republice. Jedná se v první řadě o tři instituce Ministerstva vnitra, každá ze složek má jiné kompetence. Nejdůležitějším aktérem je bezesporu odbor azylové a migrační politiky, v jehož gesci je výkon azylového práva a rozhodování ve věci udělení či neudělení mezinárodní ochrany. Další je Policie České republiky, jíž přísluší kontrola pobytu cizinců, má na starosti vydávání a prodlužování víz. Plní ochranou funkci státu. Třetím aktérem je Správa uprchlických zařízení, která pečuje o cizince, žadatele o udělení mezinárodní ochrany a azylanty. (<http://www.suz.cz/pages/6.html>, 10. 5. 2009)

Na závěr této kapitoly bych chtěla zmínit nestátní (nevládní) organizace, které se také zabývají azylovou politikou, často poskytují různé služby cizincům, žadatelům o udělení mezinárodní ochrany a azylantům.

1. 1. 2. 1. Odbor azylové a migrační politiky (OAMP)

Odbor má vymezenou působnost v oblasti mezinárodní migrace, azylu a ochrany cizinců či osob bez státní příslušnosti. Do jeho kompetencí spadá také problematika ochrany státních hranic, vstupu a pobytu cizinců na území České republiky a koordinace schengenské spolupráce. Jedná se o útvar, který řídí organizační složku státu Správu uprchlických zařízení v oblasti správy azylu, integrace azylantů a dočasné ochrany.

(<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/ministerstvo/oamp.html>, 11. 5. 2009)

Odbor azylové a migrační politiky realizuje státní integrační program na podporu integrace azylantů.

„Státní integrační program je program zaměřený na pomoc azylantům a osobám požívajícím doplňkové ochrany při zajištění jejich začlenění do společnosti. Součástí státního integračního programu je i vytvoření předpokladů pro získání znalostí českého jazyka a v případě azylantů také zajištění bydlení“. (§ 68 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Odbor vede azylové řízení dle zákona o azylu, jedná za Ministerstvo vnitra před soudy o žalobách podaných žadateli o udělení mezinárodní ochrany proti negativním rozhodnutím ve správním řízení. Zastupuje také Ministerstvo vnitra při řízení o kasačních stížnostech k Nejvyššímu správnímu soudu. Odbor azylové a migrační politiky se také podílí na přípravě humanitárních programů, zaměřených především na prevenci nelegální migrace, stabilizaci uprchlíků v krizových oblastech, neintegraci neúspěšných žadatelů o udělení mezinárodní ochrany.

(<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/ministerstvo/oamp.html>, 11. 5. 2009)

1. 1. 2. 2. Policie České republiky (PČR)

Otázkou migrace a azylu se zabývá útvar Police České republiky, a to konkrétně cizinecká policie. Tento útvar má celorepublikovou působnost a zvláštní specializaci. V kompetenci má odhalování nelegální migrace občanů jiných států a povolování vstupu, pobytu a ukončování pobytu cizinců na území České republiky. Mezi další úkoly cizinecké policie patří potírání trestné činnosti páchané v souvislosti s překračováním státních hranic (<http://policie-cr.cz/cizinecka-policie.php>, 11. 5. 2009).

Kromě toho provádí také pobytové kontroly, ochranu hranic při jejich dočasném zavedení, zpracovávají dat pro účely vedení evidencí a statistik pro plnění úkolů, provozují informační systémy a řadu dalších úkolů. (<http://www.policie.cz/clanek/inspektoraty-cizinecke-policie.aspx>, 11. 5. 2009)

Do konce roku 2005 vedla cizinecká policie zařízení pro zajištění cizinců, která od roku 2006 jsou ve správě Správy uprchlických zařízení. V současnosti vykonává cizinecká policie vnější ostrahu v zařízeních pro zajištění cizinců. (<http://www.suz.cz/pages/6.html#zzc> , 11. 5. 2009)

Ve většině azylových středisek se nachází kancelář cizinecké policie, kterou navštěvují žadatelé o udělení mezinárodní ochrany z důvodu prodloužení víz k pobytu do 90 dnů za účelem řízení o udělení mezinárodní ochrany. (§ 46 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Policie vede evidenci víz udělených podle zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, evidenci místa pobytu žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, místa pobytu cizinců, kteří podali kasační stížnost, místa pobytu osob požívajících doplňkovou ochranu, místa pobytu azylantů. Dále vede evidenci daktyloskopických otisků prstů sejmутých žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. (§71 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Dle §3d zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, policie uděluje vstupní vízum cizinci, který učinil prohlášení o azylu na hraničním přechodu, v přijímacím středisku nebo na útvaru policie.

1. 1. 2. 3. Správa uprchlických zařízení (SUZ)

Správa uprchlických zařízení byla zřízena roku 1996 Ministerstvem vnitra České republiky. Vznikla rozdělením odboru pro uprchlíky a to z důvodu, aby byl oddělen výkon státní správy v oblasti azylové procedury (zajišťuje výše zmíněný odbor azylové a migrační politiky) od zabezpečování služeb žadatelům. V roce 2001 se stala Správa uprchlických zařízení organizační složkou státu (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2007).

Správa uprchlických zařízení zabezpečuje služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany na území České republiky a azylantům. Jedná se zejména o ubytování, stravu, poskytování sociálních a případně psychologických služeb či jiných služeb. Služby, na které má žadatel o udělení mezinárodní ochrany nárok, vyplývají ze zákona, konkrétně jsou definovány v § 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.

Správa uprchlických zařízení má kromě přijímacích, pobytových a integračních azylových středisek, ve správě zařízení pro zajištění cizinců.

Správa uprchlických zařízení disponuje dvěma zařízeními pro zajištění cizinců a to, Poštorná a Bělá pod Bezdězem (<http://www.suz.cz/pages/6.html>, 8. 5. 2009).

Účelem pobytu cizince v tomto zařízení je realizace správního vyhoštění z České republiky. V zařízení pro zajištění cizinců jsou umístěni cizinci, kteří jsou v České republice bez platných cestovních dokladů a zadržela je Policie České republiky (cizinecká policie). Opírá se o zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů. V zařízení je zjišťována totožnost cizince a další náležitosti nezbytné k realizaci správního vyhoštění. (§124 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů)

Maximální délka pobytu je 180 dnů (§ 125 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů).

Těmto zařízením se podrobněji věnovat nebudu, jelikož to vzhledem k mému cíli práce neshledávám za podstatné.

1. 1. 2. 4. Nevládní organizace

V České republice kromě Správy uprchlických zařízení poskytují různé služby také nevládní organizace. Na některých činnostech participují se Správou uprchlických zařízení, některé vykonávají samostatně.

Otázkou migrace se také zabývají mezinárodní organizace, nejznámější z nich je Úřad Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky (UNHCR). Sídlo má v Ženevě.

Hlavním posláním Úřadu Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky je mezinárodní ochrana, respektování lidských práv uprchlíků. Organizace podporuje mezinárodní úmluvy o uprchlictví, dohlíží na dodržování mezinárodního práva a uprchlíkům poskytuje materiální pomoc. (<http://www.unhcr.cz/zakladni/>, 16. 6. 2009)

Ráda bych ještě zmínila jednu mezinárodní organizaci, kterou shledávám důležitou v oblasti repatriace, tedy dobrovolných návratů. Jedná se o Mezinárodní organizaci pro migraci (IOM). Dobrovolný návrat je určen žadatelům o udělení mezinárodní ochrany, kteří se chtějí vrátit zpět domů, dále cizincům, kteří nemají dostatek potřebných dokumentů a tudíž jim hrozí

pobyt v Zařízení pro zajištění cizinců a poté deportace. Mezinárodní organizace pro migraci se snaží o to, aby návrat do země původu byl v co nejkratší době, bez zbytečných administrativních průtahů. Klientům pomáhá s vystavením cestovních dokladů, aby Českou republiku mohli opustit legálně. (<http://www.iom.cz/rubrik.php?headline=7>, 16. 6. 2009)

Se Správou uprchlických zařízení spolupracují nevládní organizace dle <http://www.suz.cz/pages/10.html>, ze dne 18. 2. 2010:

- Charita,
- Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE),
- Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU),
- Poradna pro uprchlíky (PPU) – Sdružení pro integraci a migraci,
- Diakonie Českobratrské církve evangelické,
- ENARO,
- NESEHNUTÍ – NE závislé sociálně Ekologické HNUTÍ,
- Centrum pro integraci cizinců,
- Poradna pro integraci (PPI).
- Islámská nadace v Praze,
- Kurdské občanské sdružení,
- Sbor bratrské jednoty baptistů v Praze 3.

Nyní se zmíním o nevládních organizacích, se kterými se setkávají klienti pobytového střediska Zastávka u Brna, jelikož je to přiléhavé vzhledem k cíli mé práce. Je možné, že se dotazovaní budou vyjadřovat v rámci empirického šetření i k nevládním organizacím.

Jako první se budu věnovat **Charitě**, která participuje na mnoha činnostech pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany.

Mezi její hlavní činnosti patří – zajišťování provozu humanitárního skladu šatstva. Kromě provozu humanitárního šatstva pořádají pracovníci organizace různé volnočasové aktivity. Dále vedou řezbářské, rukodělné, šicí a hudební dílny. V některých střediscích poskytuje Charita právní a sociální poradenství.

(<http://www.charita.cz/article.asp?nArticleID=1196&nLanguageID=1>, 31. 5. 2009)

I sociální služba (objasněna viz kapitola č. 1. 4. 5.) spolupracuje ve specifických případech s pracovníkem Charity, a to např.: při zajištění dětského kočárku, poskytnutí finančních prostředků na uhrazení potřebných léků pro osobu, která čeká na repatriaci, protože nemá nárok na kapesné.

Další organizací, která spolupracuje se Správou uprchlických zařízení, je **Sdružení občanů zabývajících se emigranty**.

Tato nevládní organizace nabízí žadatelům o udělení mezinárodní ochrany a cizincům právní poradenství, sociální poradenství a vzdělávací aktivity. Sdružení občanů zabývajících se emigranty má svoje pracoviště v Brně a Olomouci, pracovníci navštěvují klienty v Pobytovém středisku Zastávka a Havířov, v Zařízení pro zajištění cizinců Poštorná a Přijímacím středisku Vyšní Lhoty. V těchto střediscích se specializovala na právní poradenství, volnočasové aktivity.

(<http://www.soze.cz/showpage.php?name=nab>, 3. 6. 2009)

Poslední organizace, které se věnují v této práci, je **Organizace pro pomoc uprchlíkům**. Ta se soustřeďuje především na pomoc azylantům a cizincům s trvalým či dlouhodobým pobytem. Poskytuje bezplatné sociální a právní poradenství, pomoc při ověřování dokladů o vzdělání ze země původu, kurzy práce na počítači, motivační kurzy a přípravné kurzy na zaměstnání, pomoc při vyhledávání konkrétního zaměstnání, asistenci při vyjednávání se zaměstnavateli a jednání na úřadech, poskytuje kontakty na pracovní agentury. Nabízí možnost rekvalifikace a jazykových kurzů a pomáhá s individuálním řešením bydlení v rámci státního integračního programu.

(http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=76&itemid-31&lan..., 3. 6. 2009)

Tato organizace se nachází v Praze, Brně a Českých Budějovicích.

1. 2. Správa uprchlických zařízení – poskytovatel služeb nejen žadatelům o udělení mezinárodní ochrany

V této kapitole se budu podrobněji věnovat Správě uprchlických zařízení. Nejprve se stručně zmíním o organizační struktuře Správy uprchlických zařízení, dále budu definovat střediska, ve kterých žadatele o udělení mezinárodní ochrany žijí. Jak už jsem se výše zmínila, Správa uprchlických zařízení spravuje přijímací střediska, pobytová střediska a integrační azylová střediska. Kromě nich spravuje také zařízení pro zjištění cizinců.

1. 2. 1. Organizační struktura Správy uprchlických zařízení

V čele Správy uprchlických zařízení stojí ředitel, kterého zastupuje v případě nepřítomnosti zástupce ředitele. Správa uprchlických zařízení se dělí na odbory, mezi které patří odbor práce s klienty, organizační odbor, odbor ekonomiky a provozu. Tyto odbory, včetně ředitele a jeho zástupce sídlí v Praze. Jednotlivá střediska jsou také samostatné odbory, v jejichž čele stojí vedoucí střediska. Integrační azylová střediska spadají pod vybraná pobytová střediska a zařízení pro zajištění cizinců. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2007)

Jednotlivé odbory se dále člení na oddělení, případně skupiny. Finanční kontroly v rámci celé Správy uprchlických zařízení zabezpečuje interní auditor, který je podřízen přímo řediteli Správy uprchlických zařízení. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2007)

1. 2. 2. Správa uprchlických zařízení – poskytovatel sociálních služeb?

Jak je známo, v roce 2007 vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Dle §3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální službou rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Dle § 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou sociální služby a příspěvek na péči poskytovány:

- a) osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu podle zvláštních předpisů,
- b) osobě, které byl udělen azyl podle zvláštního předpisu,
- c) cizinci bez trvalého pobytu na území České republiky, kterému tato práva zaručuje mezinárodní smlouva,
- d) občanovi členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu dle zvláštního předpisu po dobu delší jak 3 měsíce, nevyplývá-li mu nárok na sociální výhody z přímo použitelného předpisu Evropských společenství,
- e) rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu dle zvláštního právního předpisu po dobu delší jak 3 měsíce, nevyplývá-li mu nárok na sociální výhody z přímo použitelného předpisu Evropských společenství,
- f) cizinci, který je držitelem povolení k trvalému pobytu s přiznaným právním postavením dlouhodobě pobývajícího rezidenta v Evropském společenství na území jiného členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k dlouhodobému pobytu dle zvláštního právního předpisu po dobu delší než 3 měsíce.

Poskytovatel sociálních služeb má kromě jiného povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb. (§ 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

Správa uprchlických zařízení podnikla několik kroků k zavádění standardů kvality sociálních služeb.

V roce 2002 vznikl pilotní projekt zavádění standardů kvality sociálních služeb, který probíhal v Pobytovém středisku Zbýšov (v roce 2007 byl ukončen provoz). Cílem tohoto projektu bylo stanovit, zda je možné aplikovat standardy kvality sociálních služeb dle Ministerstva práce a sociálních věcí v zařízeních Ministerstva vnitra. Na základě výsledků z pilotního projektu, které byly převážně pozitivní, byl sestaven tým garantů všech azylových středisek. Ti po absolvování profesního školení s praktickým nácvikem ohledně zavádění standardů kvality sociálních služeb vedli schůzky

zaměstnanců v azylových střediscích, s cílem sebehodnotit poskytované služby. (Standardizace kvality služeb uprchlických zařízení)

Od roku 2004 do roku 2006 byly v azylových střediscích prodiskutovány standardy kvality s různými výsledky (zda jsou naplňována kritéria standardu), ty byly následně předloženy vedení organizace Správy uprchlických zařízení.

Práce na projektu byla dle mého názoru velice přínosná pro zaměstnance, kteří se na něm podíleli. V tomto období se odstraňovaly nedostatky tak, aby odpovídaly konkrétnímu standardu. Přínosem také bylo určitě to, že se zaměstnanci zamysleli nad pohledem klienta, nad jeho vnímáním pobytu ve středisku.

Následně nedošlo k žádné zpětné vazbě ze strany zaměstnavatele směrem ke svým zaměstnancům, kteří se aktivně podíleli na projektu. Projekt zanikl, aniž by byl znám důvod.

Poté vznikly standardy kvality ubytování (viz kapitola č. 1. 4. 1.), které jsou prioritní pro organizaci Správy uprchlických zařízení.

Správa uprchlických zařízení ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vychází jen v požadavcích na sociálního pracovníka. Sociální pracovník musí splňovat kvalifikační požadavek vysokoškolského vzdělání nebo minimálně vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce.

Správa uprchlických zařízení není poskytovatelem sociálních služeb, jelikož spadá pod Ministerstvo vnitra České republiky. Státní správu v oblasti sociálních služeb vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, úřady práce. (§ 5 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

Jak hodnotím to, že Správa uprchlických zařízení není poskytovatelem sociální služby? Dle mého názoru je to chyba. Určitě to, že nesplňuje standardy kvality. Prostřednictvím kritérií se dá standard hodnotit a tím pádem měřit. Tudiž služby Správy uprchlických zařízení jsou sice kvantitativně dané zákonem, avšak kvalita poskytovaných služeb je neměřitelná. Služby se tedy nedají hodnotit. Chybí tím pádem i zpětná vazba

ze strany klientů, ale ani zaměstnanci oddělení péče o klienty neví, zda svoji práci vykonávají kvalitně či ne.

Přesto zůstaly některé aspekty zavádění standardů kvality funkční i v organizaci Správy uprchlických zařízení a to především postup při vyřizování stížnosti klientů, ať už na služby poskytované organizací či přístup personálu, a také postup při mimořádných situacích, které byly následně velmi podrobně definovány ve vnitřních pokynech Správy uprchlických zařízení.

1. 2. 3. Azylová střediska Správy uprchlických zařízení

V této kapitole se věnuji azylovým střediskům, v nichž pobývají jak žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, tak lidé s uděleným azylem, tedy azylanti. Opírám se o Výroční zprávu SUZ MVČR za rok 2008.

Mezi přijímací střediska patří: přijímací středisko Vyšší Lhoty a přijímací středisko Praha-Ruzyně.

Do pobytových středisek se zařazuje Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí, Pobytové středisko Zastávka u Brna, Pobytové a integrační středisko Havířov.

V roce 2009 bylo zavřeno pobytové středisko Stráž pod Ralskem, v roce 2009 je transformováno Pobytové středisko Zastávka u Brna na přijímací středisko. <http://www.suz.cz/pages/7.html#mapJump>, 17. 2. 2010)

Integrační azylová střediska se nachází v Havířově, Jaroměři, Předlicích a od června 2009 v Brně. V Zastávce u Brna a Stráži pod Ralskem integrační azylová střediska v roce 2009 zanikají.

1. 2. 3. 1. Přijímací středisko

Po příchodu do přijímacího střediska je klient nejdříve umístěn do tzv. čekárny. Čekárna je prostor, kde cizinci s projeveným úmyslem požádat o udělení mezinárodní ochrany čekají na nabráním žádosti o udělení mezinárodní ochrany.

Po vyřízení všech důležitých formalit ze strany Odboru azylové a migrační politiky jsou klienti umístěni do standardní nebo chráněné zóny (v kapitole č. 1. 4. 1. 1. se věnuji definování těchto zón podrobněji).

Pobyt ve středisku je karanténní a to z více důvodů. Klientovi je provedeno lékařské vyšetření zaměřené na choroby ohrožující jeho život nebo zdraví nebo život či zdraví druhých osob. Dále jsou mu provedeny identifikační úkony. (§ 46 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Většina zdravotních úkonů je provedena v přijímacím středisku, je zde zřízena a vybavena ordinace lékaře, k dispozici jsou zdravotní sestry. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

Na začátku pobytu klienta je s ním proveden prostřednictvím sociální služby vstupní sociální pohovor, od kterého se odvíjí následná péče. Mnohdy sociální pracovník navštíví klienta již v čekárně, aby mu sdělil základní informace o středisku, o České republice apod. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008).

Pokud nebyla zjištěna totožnost klienta nebo se žadatel prokazuje padělanými nebo pozměněnými doklady totožnosti, může Ministerstvo vnitra ČR rozhodnout o povinnosti žadatele setrvat v přijímacím středisku až 120 dnů. (§ 46 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Takový dlouhodobý pobyt v uzavřeném středisku může být pro klienta velmi stresující, může se nacházet v psychické tenzi.

Správa uprchlických zařízení má k dispozici dvě přijímací střediska – Vyšší Lhoty a Praha – Ruzyně.

Přijímací středisko Vyšší Lhoty poskytuje ubytování pro 585 klientů. Areál je rozdělen do několika zón a to z důvodu statusu klienta cizince nebo žadatele o udělení mezinárodní ochrany. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

Provoz tohoto střediska bude zastaven a to z důvodu klesajícího počtu klientů. V současnosti se pracuje na transformaci pobytového střediska Zastávka u Brna jako nového přijímacího střediska.

Druhé přijímací středisko se nachází na mezinárodním letišti v Praze. Je schopno zajistit ubytování 45 klientům (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008).

Jelikož se jedná o zařízení, které je uzavřené a to v prostorách letiště, mají klienti možnost využít vycházkový prostor, který je oplocen a zabezpečen proti útěku. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

Pobyt klienta v tomto typu zařízení může být stresující, z důvodu nejistoty, z pocitu izolovanosti, nedostatku informací a zkušeností života v České republice, může být také dezorientovaný – roli může sehrát jazyková bariéra, vytržení z domácího prostředí. Také může být traumatizovaný ze země původu. Proto je bezpodmínečně nutný zájem směřovaný ke klientům ze strany sociální služby a případně potřeby využít služeb externího psychologa.

1. 2. 3. 2. Pobytové středisko



Obr. č. 1 – Pobytové středisko Zastávka u Brna, administrativní budova

Po absolvování všech nutných procedur v přijímacím středisku je žadatel o udělení mezinárodní ochrany přemístěn do pobytového střediska.

Pobytové středisko slouží k ubytování žadatelů o udělení mezinárodní ochrany po dobu jejich řízení o udělení mezinárodní ochrany. Žadatelům jsou poskytovány i jiné služby, dle zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

Nejedná se o uzavřené zařízení, klienti toto středisko mohou opouštět, a to za podmínek stanovených zákonem o azylu. Žadatel může středisko

opouštět na dobu nepřekračující 24 hodin, bez nutnosti předchozího oznámení. (§82 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Na základě písemného oznámení Odboru azylové a migrační politiky může žadatel středisko opustit nejdéle na dobu 10 dnů v kalendářním měsíci. Na dobu delší jak 3 kalendářní dny je žadatel opuštění povinen písemně oznámit na Odboru azylové a migrační politiky nejméně 24 hodin před odchodem ze střediska. Odbor azylové a migrační politiky může povolit opuštění střediska na další dny v kalendářním měsíci nad dobu 10 dnů, nebrání-li to řádnému provádění azylového řízení. (§82 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Tato možnost je klienty hojně využívána. Mnoho z nich se na dlouhodobém opuštění trvale zdržuje, středisko tyto klienti navštěvují jen z důvodu vyřízení nebo prodloužení dokladů a formalit. Dle mého názoru se tyto osoby stávají samostatnějšími, lépe probíhá jejich integrace do majoritní společnosti. Často mají vazby mimo azylové středisko.

Jak jsem se výše zmínila, Správa uprchlických zařízení provozuje 3 pobytová střediska.

Pobytové středisko Zastávka u Brna má k dispozici ubytovací kapacitu 227 lůžek. Žadatelé jsou ubytováni ve třech budovách, jedna budova je vyčleněna jako chráněná zóna pro samotné ženy. V pobytovém středisku je zřízeno několik pokojů, které jsou uzpůsobeny pro lidi s postižením. Zde je vybudován bezbariérový přístup, jsou upraveny toalety a koupelna pro potřeby osob s fyzickým postižením. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

V tomto pobytovém středisku je klientům poskytována strava na rozdíl od ostatních pobytových středisek formou společného stravování v jídelně.

Jak už jsem se výše zmínila, pobytové středisko se v průběhu roku 2009 změní na přijímací středisko.

Kapacitně největší pobytové středisko se nachází v Kostelci nad Orlicí. Kapacita zařízení je 275 lůžek. Klienti jsou ubytováni ve třech budovách. Žadatelé si připravují stravu samostatně, je tu zaveden režim samostatného stravování. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

Poslední pobytové středisko je v Havířově. Kapacita pobytového střediska je 112 lůžek. Žadatelům je poskytováno ubytování ve formě ubytovacích buněk, skládající se ze dvou pokojů, sociálního zázemí a kuchyňky. Ta je dostatečně vybavena pro přípravu stravy, v pobytovém středisku je také zaveden režim samostatného vaření. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

1. 2. 3. 3. Integrovaná azylová střediska

Integrovaná azylová střediska jsou ubytovací zařízení pro azylanty, tedy pro osoby, kterým byl udělen azyl. Pobyt v integrovaném azylovém středisku je časově omezený, nejdéle mohou klienti ve středisku bydlet 18 měsíců. V tomto zařízení si klienti služby hradí, bydlí zde na základě smlouvy. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

V případech obzvláště znevýhodněných azylantů, kteří si nemohli z objektivních důvodů zajistit samostatné bydlení, může ředitel Správy uprchlických zařízení udělit výjimku na ubytování v integrovaném azylovém středisku po uplynutí doby 18 měsíců. (Pokyn ředitele č. 21/2008)

Doba pobytu má sloužit k orientaci azylanta v české společnosti, aby se naučil komunikovat v českém jazyce, našel si samostatné bydlení a zaměstnání. Časová omezenost ubytování je dána z důvodu motivace k hledání vlastního bydlení a také proto, aby klienti nespolehal pouze na pomoc státu nebo neziskových organizací. (Pokyn ředitele č. 21/2008).

V každém středisku má klient k dispozici sociálního pracovníka, který mu v případě potřeby poskytne sociální poradenství a asistenci. (Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008)

V rámci Správy uprchlických zařízení jsou v současnosti k dispozici čtyři integrovaná azylová střediska: v Havířově, které je přičleněné k Pobytovému středisku Havířov, dále Předlice v Ústí nad Labem, Jaroměř a od června roku 2009 bude fungovat středisko v Brně (Výroční zpráva za rok 2008 SUZ MVČR). Zařízení v Zastávce u Brna bude končit.

1. 3. Klientela Správy uprchlických zařízení

V této kapitole se věnuji klientele, které jsou poskytovány služby Správy uprchlických zařízení. Nejprve ji definuji vzhledem k zákonu o azylu č. 325/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, následně ji člením dle vnitřních pramenů organizace.

Klientem Správy uprchlických zařízení je tedy každý cizinec, který je umístěn do některého typu zařízení Správy uprchlických zařízení, má tudíž nárok na služby definované zákonem.

Klienti přichází z různých zemí, z odlišného sociokulturního prostředí, s odlišnými kulturními návyky a často vyznávající různé náboženství, na které se vážou rituály a zvyklosti pro českou společnost neznámé. Z toho důvodu je nezbytné, aby se pracovníci seznamovali se zvyklostmi ze zemí původu.

Při poskytování některých služeb musí Správa uprchlických zařízení počítat se specifikací klientely, odlišnými návyky apod. Např.: při poskytování stravování, nebo při plánování volnočasových aktivit. Jako příklad bych uvedla, že pokud se plánuje třeba posezení s maminkami ke konci roku, v úvahu se bere skutečnost, že kazašské ženy neposlouchají hudbu a nezpívají, ani děti kazašské národnosti. K těmto skutečnostem se program přizpůsobuje.

Klientela Správy uprchlických zařízení se může rozdělit dle právního postavení klienta:

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany je osoba, která požádala Českou republiku o mezinárodní ochranu (dříve azyl).

Azylantem se označuje osoba, které byl podle zákona o azylu udělen azyl. (§ 2 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Osoba požívající doplňkovou ochranu je cizinec, který nesplňuje důvody pro udělení azylu, ale byla mu udělena doplňková ochrana a to na dobu určitou. Tato forma ochrany je dočasného charakteru. (§ 2 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Cizinec v zařízení pro zajištění cizinců je osoba, která se na území České republiky zdržovala nelegálně, proto byla zajištěna v tomto typu zařízení.

Žadatelé o udělení mezinárodní ochrany se mohou členit na:

a) ubytované v azylových zařízeních – ti využívají zpravidla veškerých služeb Správy uprchlických zařízení (viz kapitola č. 1. 4.). Klient má možnost využít nebo nevyužít určitých služeb, vždy záleží na rozhodnutí klienta. Sociální služba pracuje s klientem na základě zakázky klienta či zakázky vycházející z potřeb organizace (např.: klient, který porušuje ubytovací řád, klient zneužívající návykové látky apod.)

b) žadatele odcházející na dlouhodobé opuštění - tito klienti se nezdržují v pobytovém středisku (nebo jen minimálně), zpravidla nevyužívají služeb Správy uprchlických zařízení, nebo jen některých. Např.: využívají služeb ubytovacích a to většinou krátkodobě (přespání na jednu noc, po vyřízení formalit ve středisku odchází na dlouhodobé opuštění). Dlouhodobé opuštění je písemné oznámení Odboru azylové a migrační politiky, kde žadatel o udělení mezinárodní ochrany udává adresu, kde se bude zdržovat. (viz kapitola č. 1. 2. 3. 2.).

Pokud klientovi nastane nějaká komplikace během pobytu mimo zařízení a nemůže nadále zůstat na dlouhodobém opuštění, může se vrátit do střediska a nadále čerpat služby. O tomto je klient vždy informován v průběhu vstupního pohovoru ze strany sociální služby, sociální pracovník klientovi tak dává možnost návratu, otevřené dveře.

K těmto situacím dochází, nejsou ojedinělé. Z mých zkušeností vyplývá, že častější je tento výskyt u žen, které uvádí, že mají partnery v České republice, buď české národnosti, nebo jiné, avšak nejsou klienty azylového střediska. Žena uvede, že se o ni její partner postará, po čase se vrací do střediska a zůstává v něm s přesvědčením, že je toto dočasné řešení. Někdy se stává, že žena se vrátí těhotná, v rodném listě dítěte není následně uveden otec dítěte.

c) žadatele, kteří mají hlášený pobyt mimo pobytovém středisku – jedná se o žadatele o udělení mezinárodní ochrany, kteří si zažádali o pobyt na soukromé adrese, po souhlasu Odboru azylové a migrační politiky přestávají být klienty Správy uprchlických zařízení.

„Žadatel o udělení mezinárodní ochrany hlášený k pobytu mimo pobytové středisko si hradí náklady spojené s pobytem na území z vlastních prostředků, s výjimkou zdravotní péče.“ (§ 43 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Žadatel má možnost zažádat Odbor azylové a migrační politiky o finanční příspěvek na náklady spojené s pobytem mimo pobytové středisko. (§ 43 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

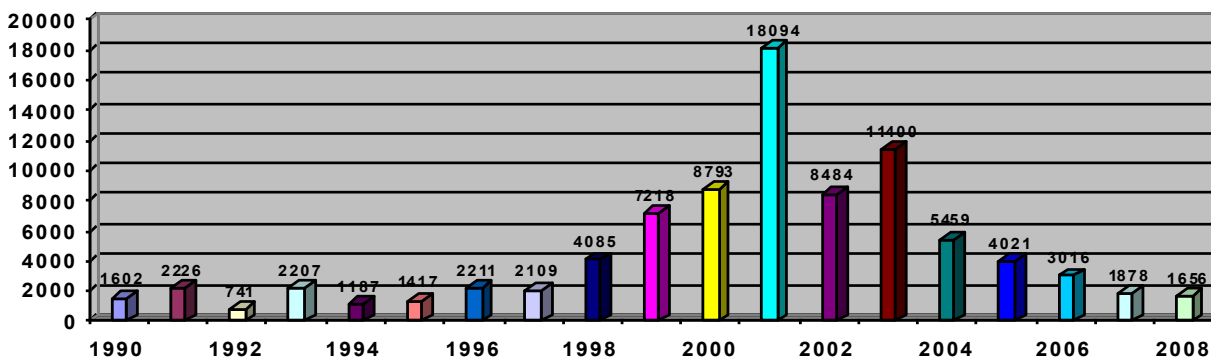
Tím, že tato skupina žadatelů o udělení mezinárodní ochrany žije mimo azylové středisko, nepatří do klientely Správy uprchlických zařízení. I přesto jsem ji zmínila.

Kritérium členění klientely může také vycházet z vnitřních pokynů Správy uprchlických zařízení a to dle pravidel ubytování:

- samotní muži
- samotné ženy
- úplné rodiny s dětmi
- neúplné rodiny s dětmi
- lidé s postižením

Další kritérium členění klientely se odráží od Strategie vnitřní bezpečnosti (viz kapitola č. 1. 4. 1. 1.) včetně zařazení do cílové skupiny s potřebou specifického přístupu a zvýšené péče (více viz kapitola č. 1. 4. 5. 1.)

Graf č. 1 - Počet žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR
(Statistika OAMP, 2008)



Klientela se v průběhu let mění, a to jak kvalitativně, tak kvantitativně. Na výše uvedeném grafu je znázorněno, jak se měnil počet žadatelů o udělení mezinárodní ochrany v průběhu let. Je patrné, že od roku 2003 počet přicházejících migrantů za účelem získat mezinárodní ochranu České republiky klesá. Na tento fakt musí reagovat samozřejmě organizace Správy uprchlických zařízení, dochází tedy k reorganizaci. Jak jsem se již v předchozím textu zmínila, v brzké době se bude pobytové středisko Zastávka u Brna transformovat v přijímací středisko, Přijímací středisko Vyšní Lhoty se bude zavírat.

Již v letech 2006 – 2007 došlo k uzavírání několika pobytových středisek a to ve Zbýšově u Brna, Kašavě, Bruntále, Seči. Pobytové středisko Stráž pod Ralskem bylo v roce 2009 také zavřeno.

Nyní bych se ráda zmínila o změně klientely vzhledem ke státní příslušnosti, budu se tedy nadále věnovat složení klientely. Složení žadatelů o udělení mezinárodní ochrany může být ovlivněno politickou či ekonomickou situací v zemích původu migrujících.

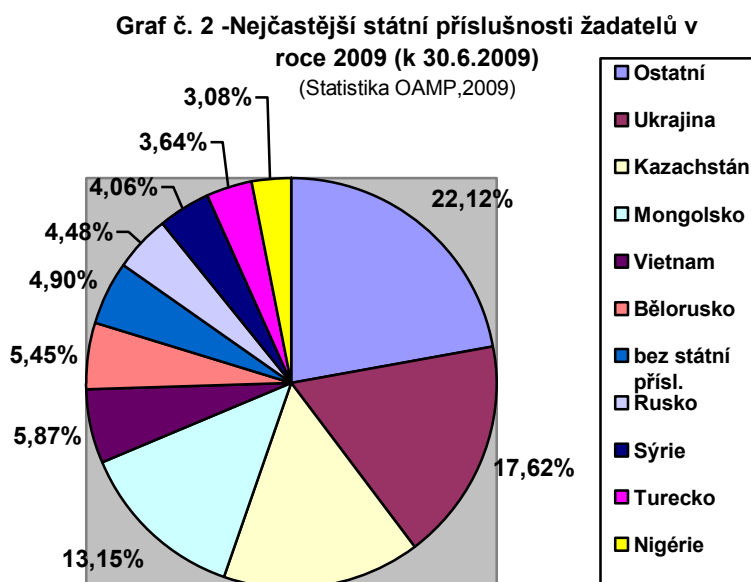
Např.: v roce 2001 žádalo Českou republiku o udělení mezinárodní ochrany mnoho stovek osob z Rumunska, Bosny a Hercegoviny, Moldavska, Arménie a Bulharska. V současnosti je počet klientů z těchto zemí minimální, nebo žádný (od roku 2007 nepožádala ani jedna osoba z Rumunska Českou republiku o mezinárodní ochranu – zajisté má vliv rozšíření Evropské Unie o tento stát). (Statistika OAMP, 2007)

Počet klientů z některých zemí původů je takřka neměnný, mezi tyto země můžeme zařadit Ukrajinu či Mongolsko. Je zajímavé, že i když počet žadatelů o udělení mezinárodní ochrany z Ukrajiny je velký, drží se na prvních příčkách statistik, počet udělených azylů žadatelů z Ukrajiny je minimální. (Statistika OAMP, 2009)

Je zde patrný ekonomický zájem žadatelů. K této skupině žadatelů o udělení mezinárodní ochrany se vztahuje pojem „falešný“ uprchlík. Vztahuje se na situace, kdy lidé z relativně ekonomicky rozvinutých zemí a poklidných politických poměrů žádají o politický azyl. Útrapy těchto lidí nejsou uznány za dostatečné k získání azylu a obviňuje je ze zneužívání sociálního systému. (Janků, 2006)

V této souvislosti bych se ráda zmínila ještě o jedné zemi původu, a to Slovensku. Od roku 2003 do roku 2005 počet žadatelů přicházejících ze sousední země markantně stoupl. Jednalo se převážně o osoby romského etnika. Počet významně klesl následující rok, kdy vzešla v platnost novela zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, ve které byla uvedena možnost rozhodnutí Odboru azylové a migrační politiky žádost nepřijatelná, kdy klient musí po tomto rozhodnutí opustit azylové středisko a žít mimo zařízení Správy uprchlických zařízení na vlastní náklady.

Pamatuji situaci, kdy klient ze Slovenska odcházel na dlouhodobé opuštění do Bratislavy, kam si jezdil pro peněžní dávky, zatímco v České republice využíval veškerých služeb Správy uprchlických zařízení.



1. 4. Služby poskytované Správou uprchlických zařízení

V této kapitole se budu podrobněji věnovat službám, které jsou Správou uprchlických zařízení poskytovány. Prioritně se budu věnovat službám, které jsou poskytovány v přijímacím a pobytovém středisku, ty jsou poskytovány žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. V případě zařízení pro zajištění cizinců a integračního azylového střediska jsou některé služby poskytovány odlišně, některé služby nejsou poskytovány vůbec, a to vzhledem k přihlednutí k typu klientely a poslání zařízení. Služby budu vždy rozdělovat dle typu zařízení.

Mezi služby poskytované žadatelům o udělení mezinárodní ochrany patří ubytování, strava, základní hygienické prostředky, kapesné. Dále Správa uprchlických zařízení zajišťuje sociální, zdravotní, psychologické a jiné služby dle individuálních potřeb klienta a z důvodu podpory bezkonfliktního soužití v azylovém zařízení. (§ 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

1. 4. 1. Ubytování



Obr. č. 2 – Pobytové středisko Zastávka u Brna, ubytovna

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany má právo na lůžko a skříňku na uložení osobních věcí. (§ 81 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění

pozdějších předpisů) Skříňka je uzamykatelná. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Klient od 6 let má dále k dispozici noční stolek, židli a lampičku. V místnosti je k dispozici pro všechny klienty jeden stůl. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Klient má možnost využívat vlastní el. spotřebiče (pokud to zařízení umožňuje), vnášet vlastní vybavení a měnit vzhled interiéru. Není však oprávněn vynášet z místnosti vybavení poskytnuté zařízením, včetně provádění stavebních úprav. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Výše uvedené platí pro pobytová a přijímací střediska. V zařízení pro zajištění cizinců není klientům poskytována lampička a skříňka na uložení osobních věcí není uzamykatelná. Rozdílné v zařízení pro zajištění cizinců také je, že klient nesmí využívat vlastní el. spotřebiče, vnášet vlastní vybavení a měnit vzhled interiéru. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Další standard se týká koupelen, toalet a prádelen. Ten vychází z hygienických norem a popisuje způsob dostupnosti základního hygienického standardu. V pobytovém a přijímacím středisku jsou koupelny a toalety společné a to na každém podlaží, odděleny pro ženy a muže. Sprchy jsou odděleny přepážkou nebo závěsy. Toalety jsou uzamykatelné. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Klienti mají k dispozici prádelnu, kde je jim umožněno samostatné praní dle provozního řádu prádelen. Klienti mohou využívat také sušičku nebo sušárnu. V zařízení pro zajištění cizinců jsou koupelny a toalety společné v každé oddělené části s mírným režimem zajištění. Toalety zde nejsou uzamykatelné. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Klienti mají dále k dispozici společné prostory, které mohou využívat volně mimo dobu nočního klidu, a s tzv. režimovým přístupem. Prostory s režimovým přístupem jsou určeny k trávení volného času, dle provozních hodin či harmonogramu aktivit (v Pobytovém středisku Zastávka u Brna je to např.: hudební dílna, čajovna, šicí dílna, internetová místnost, posilovna). Jako volně využívaný společný prostor je chápána společenská místnost vybavená televizí a nábytkem. Místnost je vyzdobena, na výzdobě se mohou

podílet i klienti. Standardy týkající se společných prostor platí pro přijímací, pobytová střediska i zařízení pro zajištění cizinců. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Klient může ve všech typech zařízení přijímat návštěvu, a to v návštěvní místnosti, má k dispozici minimálně jeden telefonní automat. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Při ubytování se dodržují určitá pravidla. Rodina má právo bydlet spolu (rodinní příslušníci v přímém pokolení). Dále má žadatel právo bydlet s osobou blízkou, pokud s tím souhlasí. Tuto skutečnost musí písemně prohlásit, jsou ubytováni na základě písemné žádosti o společné ubytování adresované vedoucímu střediska. (Ubytovací řád pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna)

„Správa uprchlických zařízení při ubytování žadatelů přihlíží k náboženským, etnickým či národnostním odlišnostem, a to s ohledem na kapacitní a další možnosti pobytového střediska.“ (Ubytovací řád pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna: 2)

1. 4. 1. 1. Strategie vnitřní bezpečnosti

Ubytování se dále řídí dle Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a v zařízeních pro zajištění cizinců. Jedná se o zajištění bezpečí zranitelným osobám v azylových zařízeních, a to v oblasti ubytování a základní péče těmto osobám. V této kapitole se budu věnovat zajištění bezpečí zranitelným osobám související s ubytováním, základní péče se týká převážně sociálních služeb (viz kapitola č. 1. 4. 5.).

Pro tyto účely je středisko rozděleno na standardní zónu a chráněnou zónu. Standardní zóna je přístupná všem klientům bez omezení. V chráněné zóně jsou ubytováni klienti, kteří spadají do určité skupiny zranitelných osob. (Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009)

Chráněná zóna je tvořena souborem organizačních a technických opatření. Mezi organizační opatření patří zejména stanovení způsobu a oprávnění vstupu do chráněné zóny, stanovení způsobu ubytování, stanovení způsobu používání chráněné zóny. Technickými opatřeními se rozumí instalace kamerového systému a zabezpečení vstupu do chráněné zóny

(pracovník bezpečnostní agentury zabezpečuje vstup). (Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009)

Dle pokynu ředitele č. 12/2009 jsou v chráněné zóně ubytovány tyto kategorie zranitelných osob:

- a) nezletilí bez doprovodu,
- b) samotné ženy,
- c) samotné ženy s dítětem.

Ostatní kategorie zranitelných osob jsou ubytovány ve standardní zóně, přičemž jsou zajištěna opatření, aby klienti byli ubytováni odděleně od samotných mužů a aby byl v maximální možné míře omezen v této části zóny pohyb klientů nepatřících mezi zranitelné osoby. (Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009)

Mezi zranitelné osoby kromě výše uvedených patří dle Pokynu ředitele SUZ č. 12/2009:

- a) nezletilý,
- b) těhotná žena,
- c) samotný rodič s nezletilým dítětem, dětmi,
- d) klient starší 60 let,
- e) klient s fyzickým, psychickým či sociálním handicapem, který může představovat zvýšené riziko ohrožení jeho práv jinými klienty,
- f) klient, který byl mučen, znásilněn nebo byl podroben jiným formám psychického, fyzického nebo sexuálního násilí,
- g) oběť obchodu s lidmi.

Vedoucí střediska může také rozhodnout o zvláštním způsobu poskytování některých služeb pro zranitelné osoby, spočívající zejména v určení doby výdeje stravy, výměny prádla, výdeje hygienických potřeb, výplaty kapesného nebo finančního příspěvku, volnočasových aktivit. (Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009)

1. 4. 1. 2. Ubytovací služba

V této kapitole se budu stručně věnovat ubytovací službě, která má v kompetenci záležitosti týkající se ubytování klientů a jejich rozdělení na pokojích ve všech typech zařízení SUZ. Kromě ubytování klientů zajišťuje také provoz ubytoven, organizuje údržbu jednotlivých budov a zařízení. (Pracovní náplň zaměstnance Provozář-ubytovatel, 2007)

Provozář - ubytovatel provádí ve spolupráci s nadřízeným hygienickou kontrolu na ubytovnách, zabezpečuje výdej hygienických potřeb a dalšího vybavení ubytovaných klientů. Dá se tedy říci, že se podílí na zajištění hygienického standardu. V této souvislosti také zajišťuje výdej, sběr a skladování ložního prádla, zpracovává podklady pro prádelnu. (Pracovní náplň zaměstnance Provozář – ubytovatel, 2007)

V souvislosti se službou stravování v přijímacím středisku Vyšní Lhoty a pobytovém středisku Zastávka u Brna provádí provozář - ubytovatel kontrolní činnosti spojené s výdejem stravy klientům. (Pracovní náplň zaměstnance Provozář – ubytovatel, 2007)

Dále má v kompetenci organizaci aktivit a činností klientů ve prospěch ostatních žadatelů, navrhuje za tyto aktivity zvýšené kapesné. (viz kapitola č. 1. 4. 4.) (Pracovní náplň zaměstnance Provozář – ubytovatel, 2007)

1. 4. 2. Stravování

V přijímacím středisku a zařízení pro zajištění cizinců je klientům poskytována strava provozovatelem střediska a to ve společné jídelně. V těchto typech zařízení mají klienti k dispozici prostory pro přípravu teplých nápojů. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

V pobytových střediscích probíhá stravování ve dvou formách, a to společné stravování v jídelně nebo individuální stravování, kdy si klienti připravují stravu samostatně. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Poskytovat stravu lze žadateli o udělení mezinárodní ochrany formou finančního příspěvku ve výši odpovídající částce životního minima žadatele a společně s ním posuzovaných osob, a to s ohledem na možnosti azylového zařízení. V tomto případě nenáleží žadateli kapesné. (§ 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

V případě samostatného stravování mají klienti k dispozici dostatečný počet kuchyňek se základním vybavením. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Jedině Pobytové středisko Zastávka u Brna poskytuje stravu formou společného stravování v jídelně. V určených prostorách mají klienti k dispozici vybavení pro přípravu drobného občerstvení. (Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ)

Žadatelům se poskytuje strava v jídelně třikrát denně, děti do 18 let mají nárok na stravu pětikrát denně. Klienti mají na výběr ze tří druhů jídel, a to vegetariánského, s vyloučením vepřového masa a bez omezení druhů masa (evropské). V individuálních případech a na základě požadavku ošetřujícího lékaře je klientům poskytována dietní strava, těhotné ženy a kojící matky mohou odebírat přídavek (mléko, jogurt apod.). (Ubytovací řád pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna)



Obr. č. 3 – Pobytové středisko Zastávka u Brna, jídelna pro klienty

1. 4. 3. Základní hygienické prostředky

Základní hygienické prostředky jsou poskytovány v rozdílné skladbě kategoriím žadatelů a cizincům zajištěným v zařízení pro zajištění cizinců.

Tyto kategorie dle pokynu ředitele SUZ č. 54/2008 jsou:

- a) děti do 1 roku věku,
- b) děti od 1 do 2 let věku,

- c) děti nad 2 roky,
- d) ženy a dívky od 13 let věku,
- e) muži nad 15 let věku.

Klienti mají nárok na základní hygienické prostředky jednou za čtyři týdny. Klientům přijímacího střediska a zařízení pro zajištění cizinců jsou prostředky poskytovány v den příchodu do střediska a následně za čtyři týdny, pokud v tomto středisku setrvají. (Pokyn č. 54/2008)

Na příkladě dvou kategorií ilustruji základní hygienické potřeby, na které mají klienti nárok.

Ženy a dívky od 13 let věku dostávají toaletní papír, prášek na praní, šampon, mýdlo, zubní pastu, kartáček na zuby, holicí strojky, hygienické potřeby (v případě potřeby dívky mladší 13 let, i ona dostává hygienické potřeby), papírové kapesníčky a krém. (Pokyn č. 54/2008)

Děti do jednoho roku věku mají nárok minimálně na prášek na praní – dětský, dětské mýdlo, dětský olej, dětský zásyp nebo krém, na opruzeniny, dětská buničitá vata, šampon na vlasy, jednorázové pleny a dětský krém. (Pokyn č. 54/2008)

1. 4. 4. Kapesné

Jak už jsem výše zmínila, na kapesné nevzniká nárok těm žadatelům, kteří dostávají finanční příspěvek na samostatné stravování ve výši životního minima. (§ 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

„Kapesné se poskytuje pouze za dobu přítomnosti žadatele o udělení mezinárodní ochrany v azylovém zařízení.“ (§ 42a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Kapesné se vyplácí ve výplatních termínech, ty jsou zveřejněny na informační tabuli. V Pobytovém středisku Zastávka u Brna se kapesné vyplácí jedenkrát měsíčně zpětně a to patnáctý den každého kalendářního měsíce. Pokud je tento den sobota nebo neděle, je výplatním termínem poslední pracovní den předcházející patnáctému dni v měsíci. (§ 3 Vyhlášky

Ministerstva vnitra 376/2005 Sb., výše úhrady za stravu a ubytování poskytnuté v azylovém zařízení)

Výše kapesného je stanovena v současnosti na 30 Kč za kalendářní den. (§ 2 Vyhlášky Ministerstva vnitra 376/2005 Sb., výše úhrady za stravu a ubytování poskytnuté v azylovém zařízení)

„Pokud se žadatel o udělení mezinárodní ochrany bez závažného důvodu ve výplatním termínu k výplatě kapesného nedostaví, nárok na kapesné za dané výplatní období zaniká.“ (§42a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

V přijímacím středisku je kapesné vypláceno jedenkrát do týdne, z důvodu krátkodobosti pobytu klienta v tomto středisku. (§ 3 Vyhlášky Ministerstva vnitra 376/2005 Sb., výše úhrady za stravu a ubytování poskytnuté v azylovém zařízení)

Žadatel starší 18 let ubytovaný v přijímacím a pobytovém středisku kromě těchto finančních prostředků má možnost vykonávat činnost ve prospěch ostatních žadatelů, za tuto činnost obdrží zvýšené kapesné. Činnosti lze vykonávat v rozsahu nejvýše 12 hodin v kalendářním měsíci. (§ 42a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Klienti mohou uklízet společné prostory (např.: kuchyň, chodby ubytovny) nebo se mohou podílet na volnočasových aktivitách pro děti (nap.: šití kostýmů). Dle sdělení pracovníků přijímacího střediska je zájem o tyto činnosti velký. V Pobytovém středisku Zastávka u Brna klienti nemají o tento způsob přivýdělků tak velký zájem. Jednoznačně důležitou roli hraje otevřenost nebo uzavřenost střediska.

1. 4. 5. Sociální služby

V každém typu středisek je klientům k dispozici sociální služba, kterou zajišťuje kvalifikovaný sociální pracovník (sociální pracovníci). Nejprve se budu věnovat sociální práci v pobytových střediscích a zařízeních pro zajištění cizinců, která se zásadně od sebe neliší. Následně se zaměřím na sociální práci v integračním azylovém středisku, kde je odlišná od sociální práce ostatních typů zařízení.

1. 4. 5. 1. Sociální práce v pobytovém středisku a zařízení pro zajištění cizinců

Dle Pokynu ředitele SUZ č. 39/2008 mezi hlavní cíle sociální práce v azylovém zařízení patří:

- a) vytvoření důstojných a bezpečných podmínek pro pobyt klienta,
- b) zmírnění negativních dopadů nezvyklé životní situace klienta,
- c) zlepšování kvality života, především prostřednictvím rozvoje adaptability v daném prostředí,
- d) poskytnutí primární péče klientům, zaměřené na předcházení možným problémům a konfliktům,
- e) rozvíjení osobnosti klientů prostřednictvím empatického vedení k získávání potřebných sociálních dovedností v návaznosti na možné sociokulturní rozdíly.

Při sociální práci se sociální pracovník zaměřuje na cílové skupiny klientů s potřebou specifického přístupu a zvýšené péče. Do skupiny klientů se zvýšenou potřebou péče jsou zahrnuti zranitelné osoby dle Strategie vnitřní bezpečnosti. Zvýšená péče je věnována kromě zranitelných osob také nespolupracujícím osobám, agresivním osobám, osobám závislým na omamných a psychotropních látkách a národnostním či náboženským komunitám nebo skupině jiného typu. (Pokyn ředitele SUZ č. 39/2008)

Sociální pracovník věnuje těmto klientům zvýšenou pozornost, častější a individuální péči, dbá přitom na specifickou situaci jednotlivých klientů. Na základě sociální diagnostiky nabídne klientovi psychologickou péči, případně kontakt na nevládní organizace nebo jiné subjekty, které nabízejí služby, které by byly vhodné pro specifické potřeby klienta. (Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009)

Po příchodu klienta do střediska je veden sociálním pracovníkem vstupní pohovor za účelem předání základních informací. Prostřednictvím vstupního pohovoru je klient seznámen prioritně s chodem střediska usnadňující orientaci klienta v zařízení, o právech a povinnostech, o možnosti opuštění střediska klientem a o systému zdravotní péče v České republice. (Pokyn ředitele SUZ č. 39/2008)

Sociální pracovník využívá způsoby sociální práce: sociální šetření, sociální intervenci a krizovou intervenci.

Sociální šetření je zaměřeno především na interakci klienta s okolím, na klientovo emoční, kognitivní a sociální fungování, klientův pobyt v zařízení a na klientův sociální podpůrný systém. (Pokyn ředitele SUZ č. 39/2008)

V sociální intervenci je pro sociálního pracovníka podstatné zaměřit se na zvládnutí adaptačních potíží klienta a navození pocitu bezpečí, snaží se zajistit prevenci sociálně – patologických jevů, připravuje klienta na případný návrat do země původu (dobrovolnou repatriaci), zajišťuje přípravu na případné udělení mezinárodní ochrany a přípravu na ukončení pobytu jinou formou. (Pokyn ředitele SUZ č. 39/2008)

Krizová intervence je určena klientům, kteří se ocitli v krizové situaci. Ta se zaměřuje zejména na poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí, usnadnění komunikace, usměrnění ventilace emocí, identifikaci problému, který klient potřebuje aktuálně řešit, hledání řešení problému klienta, mobilizaci zdrojů pomoci a vytvoření plánu pomoci.

1. 4. 5. 2. Sociální práce v integračním azylovém středisku

Sociální pracovník v tomto typu zařízení se zaměřuje na poskytování sociálního poradenství a asistence. Cílem těchto činností je usnadnění a urychlení integrace azylanta, především získání samostatného bydlení a zaměstnání. (Pokyn ředitele SUZ č. 21/2008)

Při poskytování sociálního poradenství a asistence pracovník vychází z individuálního integračního plánu azylanta. Tento vytváří klient v kooperaci se sociálním pracovníkem, jedná se o postup, jakým chce azylant dosáhnout svého osamostatnění. (Pokyn ředitele SUZ č. 21/2008)

1. 4. 6. Psychologická péče

Psychologická péče je klientům poskytována na základě zhodnocení situace klienta a doporučení sociálního pracovníka, samozřejmě po dohodě s klientem. Poskytuje se v zařízení pro zajištění cizinců, přijímacích střediscích a pobytových střediscích. (Pokyn ředitele SUZ č. 3/2009)

Psychologická služba probíhá formou diagnostiky obtíží a problémů. V návaznosti může být poskytnuta krizová intervence, poradenství nebo terapie. (Pokyn ředitele SUZ č. 3/2009)

V pobytových a přijímacích střediscích často péče funguje jako prvotní kontakt klienta s psychologem, poté je psychologická služba hrazená z prostředků veřejného zdravotního pojištění, obzvláště pokud se jedná o dlouhodobou intervenci. (Pokyn ředitele SUZ č. 3/2009)

Psychologická péče není pro klienty Správy uprchlických zařízení dostupná jako sociální služba, psycholog dochází do střediska jen externě.

1. 4. 7. Zdravotní péče

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany, jeho dítěti narozenému na území České republiky a cizinci, jemuž bylo uděleno vízum za účelem strpění pobytu, se poskytuje bezplatná zdravotní péče v rozsahu hrazené péče ze zdravotního pojištění, a dále péče v souvislosti s nařízenou karanténou nebo jiným opatřením v souvislosti s ochranou veřejného zdraví. (§88 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Náklady spojené s poskytováním zdravotní péče nese stát, náklady vzniklé zdravotnickému zařízení jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. (§88 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Zdravotní péče v rámci Správy uprchlických zařízení je poskytována v přijímacích střediscích, a to z důvodu základních zdravotních úkonů (viz kapitola č. 1. 2. 3. 1.).

V zařízení pro zajištění cizinců dle § 176 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů, mají cizinci nárok na poskytnutí neodkladné a akutní zdravotní péče při stavech ohrožujících jejich život a zdraví nebo v souvislosti s nařízenou karanténou či léčbou v rámci zajištění ochrany veřejného zdraví. Úhradu provádí stát.

Azylanti jsou pojištěnci v rámci veřejného zdravotního pojištění, stejně jako občané České republiky.

1. 4. 8. Volnočasové aktivity

Správa uprchlických zařízení se snaží pro klienty pořádat různé volnočasové akce. Do nabídky volnočasových aktivit se může zahrnout provoz čajovny a knihovny, kterou provozují převážně pobytová střediska. V pobytových a integračních azylových střediscích mají klienti k dispozici také internetovou místnost. Kromě toho byly vytvořeny v pobytových střediscích a přijímacím středisku Vyšní Lhoty tzv. cvičební koutky, které jsou vybaveny posilovacími stroji, ortopedy a dalším sportovním náčiním. (Výroční zpráva za rok 2008 SUZ MV ČR)

V Přijímacím středisku Vyšní Lhoty je zřízeno Multikulturní centrum, kde se klienti mohou věnovat mnoha různým činnostem (stolní tenis, stolní hry, šipky, posilovna). Dále je zde k dispozici dětský koutek. Klienti mají dále k dispozici výtvarnou a keramickou dílnu. (Výroční zpráva SUZ MV ČR za rok 2008).

Volnočasové aktivity, a nejen je, zajišťují dětské centrum a výtvarná dílna. V některých střediscích se významně na volnočasových aktivitách podílí nevládní organizace (viz kapitola č. 1. 1. 2. 4.).



Obr. č. 4 – Pobytové středisko Zastávka u Brna, čajovna pro trávení volného času klientů

1. 4. 8. 1. Dětské centrum

Dětské centrum působí ve všech pobytových střediscích a také v Příjímáckém středisku Vyšší Lhoty. Děti mohou navštěvovat dětské centrum i v Zařízení pro zajištění cizinců Bělá pod Bezdězem. V ostatních zařízeních dětské centrum k dispozici není. (Výroční zpráva SUZ MV ČR za rok 2008)

Do činností dětského centra patří nejen volnočasové aktivity, ale také předškolní výchova, včetně výchovy dětí školního věku. Dopolnední činnost je zaměřena na adaptaci dětí předškolního věku na prostředí zařízení, rozvoj jemné a hrubé motoriky, rozvoj kognitivních schopností, sociálně-kulturních návyků a přípravu na nástup do školy. V odpoledních hodinách navštěvují dětské centrum většinou děti školního věku, které si zde mohou udělat domácí úkoly. (Výroční zpráva SUZ MV ČR za rok 2008)

Dětské centrum je vedeno kvalifikovaným lektorem s pedagogickým vzděláním. (Výroční zpráva SUZ MV ČR za rok 2008)

1. 4. 8. 2. Výtvarná dílna

Výtvarná dílna je k dispozici jak dětem, tak i dospělým klientům. Její chod zajišťuje pracovník, který musí splňovat kvalifikační požadavek vysokoškolského vzdělání pedagogického směru.

Výtvarnou dílnou disponují pobytová střediska, přijímací střediska a také Zařízení pro zajištění cizinců Bělá pod Bezdězem. Ostatní střediska výtvarnou dílnu nemají. (Výroční zpráva SUZ MV ČR za rok 2008)

Výtvarnou dílnu mohou klienti navštěvovat většinou v pracovních dnech. V Pobytovém středisku Zastávka u Brna ji mají klienti k dispozici i v sobotu.

1. 4. 9. Stálá služba

Specifickou funkci ve středisku má stálá služba (klienty i pracovníky běžně nazývána nonstop). Jedná se o pracoviště, které má nepřetržitý provoz. Ten zajišťují pracovníci sociální péče, kteří pracují ve 12 hodinových směnách. (Pokyn ředitele SUZ č. 22/2008)

Na pracovišti je klientům zajišťován prvotní kontakt, poskytováno základní poradenství, základní informace o provozu střediska a poskytovaných službách. (Pokyn ředitele SUZ č. 22/2008)

Toto pracoviště v mimopracovní době ostatních pracovišť zajišťují plně chod střediska, zastupují vedoucího střediska, řeší akutní problémy. (Pokyn ředitele SUZ č. 22/2008)

Pracovníci stálé služby plní úkoly v oblasti péče o klienty. Mezi tyto činnosti patří dle Pokynu ředitele SUZ č. 22/2008:

a) v případě klientů se zjevným handicapem zajistí první kontakt ve smyslu poskytnutí sociální podpory a zprostředkování spolupráce s ostatními sociálními pracovníky, popř. zdravotním personálem v přijímacím středisku,

b) v případě potřeby zajistí poskytnutí první pomoci nebo ji přímo poskytnou,

c) předchází vzniku sociálně patologických jevů, zejména monitorování aktuální situace a dodržování ubytovacího řádu v zařízení,

d) zajišťují dočasnou úschovu věcí a finanční hotovosti klientů a předají je po skončení směny do trvalé úschovy zaměstnanci určenému vedoucím odboru.

Tímto jsem shrnula všechny služby, které poskytuje Správa uprchlických zařízení svým klientům. Následující kapitolu, která zároveň ukončuje teoretickou část práce, jsem věnovala spokojenosti a nespokojenosti klientů se službami.

1. 5. Spokojenost nebo nespokojenost klientů se službami?

Tuto kapitolu jsem do své práce zařadila proto, jelikož se v praktické části práce zabývám spokojeností a nespokojeností klientů Správy uprchlických zařízení se službami, které jsou uvedeny v předchozí kapitole č. 1. 4.

V této kapitole se věnuji nejprve spokojenosti, nespokojenosti obecně. Od čeho se odráží, co je příčinou a jak se může ventilovat. Poté se konkrétněji věnuji definování spokojenosti a nespokojenosti žadatelů o udělení mezinárodní ochrany v pobytovém středisku, jak případné projevy nespokojenosti pracovníci řeší, což je v popředí zájmu mé bakalářské práce.

Spokojenost je dána uspokojením potřeb určitého jedince, pokud potřeby jedince nejsou saturovány, dochází naopak k nespokojenosti, která vede ke strádání. (Nakonečný, 2009)

Správa uprchlických zařízení chce naplňovat některé potřeby klientů, některé saturovat nemůže, některé potřeby dokonce naplňovat nechce. Prioritní pro Správu uprchlických zařízení je naplňování potřeb základních fyziologických, popř. potřeby bezpečí. Toto definování potřeb vychází z teorie Maslowovy pyramidy potřeb. (Hyhlík, Nakonečný, 1973)

Ty mohou být naplňovány právě prostřednictvím služeb, na které má klient nárok.

Spokojenost či nespokojenost se službami může být ventilována ze strany klientů různým způsobem.

Spokojenost je zajisté pozorovatelná z reakcí chování jedince při kontaktu s pracovníkem, klient je pozitivně naladěn, má tzv. dobrou náladu. To samozřejmě může a nemusí souviset se spokojeností klienta s výše uvedenými službami. Spokojenost se službami může být verbálně vyjadřována, kdy klient vyjadřuje pozitivní názor ohledně služeb, které jsou mu poskytovány. Zpětná vazba ze strany klientů je dávana především pracovníkům oddělení péče o klienty, kteří jsou v užším kontaktu s klienty.

Pozorovatelná je spokojenost např. při odchodu klienta ze střediska, kdy se sám přijde rozloučit, sdělí, že se mu ve středisku líbilo a s čím byl spokojen.

Nespokojenost se službami je dle mého názoru lépe měřitelná. Klient, který je nespokojen se službami, ventiluje svoji nespokojenost různými způsoby. Např. v kontaktu se sociální službou může odmítat spolupráci nebo naopak nepřiměřeně vyhledávat kontakt s tím, že jeho zakázka je nesplnitelná.

Nespokojenost může být manifestována agresivním chováním, a to verbální agresí, která může vyústit do agrese fyzické. Nespokojenost může vyústit v konflikty, a to jak mezi ubytovanými, tak ze strany klienta vůči zaměstnanci. K těmto situacím ve středisku dochází, podrobněji se jim věnuji v praktické části v sekundární analýze dokumentů.

Klient, pokud je nespokojený, má možnost podat podnět k řešení, může podat (písemně i ústně) stížnost či žádost, kterou může směřovat k vedení střediska, k vedení Správy uprchlických zařízení nebo k jiné organizaci, která by mohla záležitost řešit (např. nevládní organizace, UNHCR). (Čl. 16 Ubytovacího řádu Pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna)

K tomuto může využít i schránky důvěry, kde může podnět k řešení podat anonymně (Čl. 16 Ubytovacího řádu Pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna).

Řešení stížnosti bych objasnila na příkladu, který se stal v roce 2008. Jednalo se o hromadnou stížnost 31 klientů na výdej nekvalitních potravin a jídel, kdy byl údajně klientům islámské víry vydán vepřový salám. Dále na to, že v důsledku spotřeby vydaných potravin jsou potravinové toxické infekce. Klienti si dále stěžují na přístup lékařů, kteří dle nich nevyšetřují, nerozmlouvají, stanovují konečné lékařské diagnózy, a předepisují neustále stejné léky.

Tato stížnost byla adresována vedoucímu pobytového střediska. Vedoucí střediska si nejprve zjistil informace. A poté klientům odepsal na jejich stížnost. V té informoval, že vepřový salám rozhodně nebyl vydán. Jednalo se o zeleninovou roládu v bílkové pěně. Toto ověřil osobní kontrolou a byl dotazován výrobce potravin. Tento výrobek byl v průsvitném igelitu, na

němž bylo bohužel napsáno složení masného výrobku vepřový prejt. Přes toto špatně viditelné písmo byly papírové nálepky vegetariánského pokrmu. Výrobce se omluvil za tuto chybu, jednalo se o pochybení některého ze zaměstnanců.

Dále v odpovědi bylo sděleno, že pokud nejsou klienti spokojeni se svým ošetřujícím lékařem, mohou ho změnit, popř. mají právo na toto lékaře upozornit.

Následně proběhlo setkání klientů a vedení pobytového střediska, kde byly přítomni i vedoucí kuchyně a skladnice proviantní služby. Klienti vyjadřovali nespokojenost s poskytovanou stravou, chtěli by vyplácení finančního příspěvku, přechod na systém samostatného stravování. Vedoucí střediska klientům musel oponovat, že to nelze, jelikož v pobytovém středisku nelze zavést systém samostatného stravování a objasnil důvody.

Ze strany vedení střediska bylo klientům navrženo, že mohou dávat podněty ke stravě do schránky důvěry nebo mohou ženy informovat kuchařky o způsobu přípravy stravy, o receptech, podílet se na jídelníčku.

To klienti zavrhli s tím, že od následujícího dne odmítají chodit do společné jídelny a budou si stravu připravovat sami z vlastních prostředků.

Za 14 dní proběhlo další setkání klientů s vedením pobytového střediska. Klienti nadále chtěli poskytování stravní dávky místo stravování v jídelně. Vedoucí odboru je informoval o tom, že tomuto nelze vyhovět. Klienti tedy požadovali výdej potravinových balíčků místo uvařené stravy. Jako důvod stojící proti potravinovým balíčků vedoucí uvedl nesplnění technických a bezpečnostních kritérií při zatížení provozu kuchyněk pro klienty, jednotnost poskytování služby pro všechny klienty.

Klienti odešli nespokojeni, nadále se nebudou stravovat v jídelně.

Poté už žádná schůzka neproběhla, ze strany zaměstnanců pobytového střediska bylo odebírání stravy monitorováno. Asi po měsíci většina stěžujících si klientů začala do jídelny docházet a stravu odebírat.

Závěrem lze říci, že v některých případech bohužel nelze vyhovět žádosti ani stížnosti klientů, jelikož to není v možnostech střediska, možnostech celé organizace.

Touto kapitolou ukončuji teoretickou část práce. V první polovině práce jsem se věnovala azylovému systému v České republice, následně Správě uprchlických zařízení, podrobnému popisu služeb, které jsou klientům poskytovány. Cílem práce je zjistit, zda jsou klienti pobytového střediska Zastávka u Brna spokojeni se službami, které jim poskytuje Správa uprchlických zařízení.

Praktická část práce se opírá o kvalitativní metodologii, kdy využívám nástroje sběru dat polostandardizovaný rozhovor a techniku sekundární analýzy dokumentů.

První kapitola empirické části je věnována metodologii, následně jsou interpretovány výsledky rozhovorů, jedna kapitola je věnována vytvořené typologii konfliktů, kde sleduji, do jaké míry se v těchto situacích manifestuje nespokojenost se službami.

2. Praktická část

2. 1. Metodologie a popis souboru

Jak jsem uvedla v úvodu mé bakalářské práce, samotné empirické šetření provádím prostřednictvím kvalitativní i kvantitativní metodologie. V rámci kvalitativní metodologie jsem jako nástroj sběru dat zvolila polostandardizovaný rozhovor a v případě kvantitativní metodologie užiji sekundární analýzu dat. Dle Hendla (2005) každá metodologie přispívá po svém k rozšiřování našich znalostí o člověku a sociálním světě. Výsledky získané těmito přístupy se mohou doplňovat (Hendl, 2005). Z důvodu komplexnosti dat jsem výsledky sekundární analýzy interpretovala jak kvantitativně, tak kvalitativně.

Rozdílem mezi kvalitativní a kvantitativní metodologií je to, že základem kvantitativní metodologie je ověřování hypotéz, většinou se snaží o strukturovanost a kvantifikaci dat. Kvalitativní metodologie se snaží zkoumat daný problém do hloubky, používají se málo standardizované metody zkoumání, výzkumník se snaží získat integrovaný pohled na předmět studie. (Hendl, 2005)

Součástí kvalitativního výzkumu je stanovení výzkumné otázky. Výzkumná otázka zní: Jsou klienti pobytového střediska Zastávka u Brna spokojeni či nespokojeni se službami, které jsou jim Správou uprchlických zařízení poskytovány?

Cílovou skupinou komunikačních partnerů jsou klienti Pobytového střediska Zastávka u Brna. Záznam rozhovorů jsem realizovala prostřednictvím polních poznámek, jelikož se domnívám, že diktafon či užití kamerového záznamu by vzhledem k cílové skupině mohl být rušivým elementem.

Významnou roli v kvalitativním přístupu hraje sám výzkumník, jeho role a pozice (Miovský, 2006).

Jelikož pracuji v pobytovém středisku, předpokládala jsem, že kontaktování komunikačních partnerů nebude problémem, jako sociální pracovnice mám s klienty vybudovaný vztah postavený na důvěře. Potíž jsem spatřovala v etickém problému střetu zájmů, kdy jsem pro potencionální

účastníky o rozhovor představovala sociální pracovníci (tudíž i možnou představitelkou státní moci) a zároveň tazatele při výzkumném šetření. Relevantnost závěrů rozhovorů mohou být zajisté ovlivněny faktem, že jsem zaměstnanec Správy uprchlických zařízení, jak v pozitivním směru, tak i negativně. Na jedné straně mohou být dotazovaní více otevření, jelikož ke mně jako sociální pracovníci mají navázaný určitý vztah, na druhé straně mohou mít obavy sdělit něco negativního z téhož důvodu.

Jelikož jsem se chtěla vyvarovat střetu zájmů, při žádosti potencionálních účastníků o rozhovor jsem vždy sdělila důvody své žádosti. Uvedla jsem svou pozici studenta v tomto šetření, důrazněji jsem upozornila na fakt, že toto šetření nemá jakýkoliv vliv na mou pozici zaměstnance Správy uprchlických zařízení, dále jsem sdělila, že pokud mi komunikační partner poskytne informace, zůstane v anonymitě, a výsledky šetření budou použity jen pro účely bakalářské práce.

Vytvořila jsem osnovu otázek k rozhovoru, která je prezentována v příloze č. 1. Tyto otázky jsou otevřené, chtěla jsem dát v rámci rozhovoru co nejvíce prostoru dotazovaným.

Kontaktovala jsem 12 potencionálních účastníků, 10 z nich mi bylo ochotno poskytnout rozhovor. Kritériem záměrného výběru byl systém členění klientů dle pravidel ubytování. Původně jsem měla v úmyslu sesbírat data od tří samotných žen, tří samotných mužů, čtyř členů rodiny (dvou mužů a dvou žen). Tento záměr jsem bohužel neuskutečnila, z důvodu složení klientely střediska.

Tabulka č. 1 – Seznam komunikačních partnerů

Pan/paní	Pohlaví	Ubytován/a jako	věk	Státní příslušnost
Pan B.	Muž	Samotný muž	42 let	Arménie
Paní B.	Žena	Samotná žena s nezletilým dítětem	33 let	Konžská dem. republika
Pan D.	Muž	Dospělý člen rodiny	31 let	Ukrajina
Paní K.	Žena	Samotná žena s nezletilým dítětem	24 let	Ukrajina
Pan L.	Muž	Samotný muž	33 let	Rusko
Paní M.	Žena	Samotná žena s dvěma nezletilými dětmi	30 let	Srbsko
Pan M.	Muž	Dospělý člen rodiny	22 let	Rusko
Pan P.	Muž	Samotný muž	39 let	Írán

Paní S.	Žena	Samotná žena	58 let	Ukrajina
Slečna T.	Žena	Samotná žena	20 let	Rusko

S účastníky byl podepsán informovaný souhlas. Rozhovory se uskutečnily v časovém rozmezí 30 minut až jedné hodiny. Všechny rozhovory proběhly v areálu pobytového střediska - na lavičce v areálu střediska, v pokoji komunikačních partnerů, v kanceláři sociální služby a v televizní místnosti. S komunikačními partnery jsem se dorozumívala převážně v českém jazyce, jen v jednom rozhovoru bylo využito více anglického jazyka. Někdy bylo třeba upřesnit informace prostřednictvím ruského jazyka.

V průběhu rozhovorů převažovala dobrá nálada, uvolněná atmosféra, komunikační partneři byli sdílní. Tři dotazovaní však v rámci rozhovoru uvedli, že jsou nervózní, důvodem nervozity byla v jednom případě nemoc dcery, v dalším špatný zdravotní stav komunikačního partnera a v posledním případě se jednalo o nervozitu ze stěhování do jiného pobytového střediska.

Druhá část je věnována sekundární analýze dokumentů, která se opírá prioritně o kvantitativní metodologii. Obsahuje také prvky kvalitativní interpretace, ta je založena nejen na studiu dokumentů, ale zaměřuje se také na okolnosti, za nichž se konflikty odehrávaly. Důvodem tohoto přístupu je komplexnější pohled na mimořádné situace, které se odehrávají ve středisku.

Jedná se o dokumentaci, která vznikla v návaznosti na mimořádné situace. Z těchto jsem vytřídila dokumentaci, která se týká konkrétních konfliktů ve středisku nebo mimo něj a to v časovém rozmezí od 1. 1. 2008 do 30. 6. 2009. Od července roku 2009 nedošlo v Pobytovém středisku Zastávka u Brna k žádné mimořádné situaci, která by vyústila v konflikt, v polovině července roku 2009 došlo k přesunu všech klientů do Pobytového střediska Kostelec nad Orlicí. V Pobytovém středisku Zastávka u Brna začala přestavba v přijímací středisko.

Těchto mimořádných situací se uskutečnilo celkem 41, následně jsem z ní provedla typologii konfliktů, v nichž sleduji, zda se v těchto situacích projevuje nespokojenost se službami.

Jak jsem v úvodu kapitoly uvedla, kvantitativní metodologie se opírá o ověření vytvořených hypotéz. Stanovila jsem následující hypotézy v rámci sekundární analýzy dokumentů, které budu ověřovat:

Ve většině konfliktů se manifestuje nespokojenost klientů se službami.

Ve většině mimořádných situací je zjištěna příčina konfliktu.

Nejčastějším zdrojem konfliktních situací je problém soužití klientů na ubytovně.

2. 2. Spokojenost s poskytovanými službami

V této kapitole interpretuji data, která jsem získala od komunikačních partnerů v rámci rozhovorů, kdy byli partneři dotazováni na služby, které jim jsou poskytovány v rámci zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů. Tyto služby byly popsány v kapitole č. 1. 4. Dotázaní byli optáni na služby otázkou č. 6, která zní: Pokuste se prosím popsat poskytované služby a také je zhodnotit.

Dotázaní se snažili konkrétní služby zhodnotit, nejvíce hodnotili ubytování, stravu a kapesné. Těmto službám věnuji samostatné podkapitoly. Ostatní služby dotázaní hodnotili ve stručnosti, proto jim bude věnována jen jedna podkapitola.

Většina dotazovaných si byla vědoma, které služby jsou žadatelům o udělení mezinárodní ochrany dle zákona poskytovány. Dva komunikační partneři uvedli mezi služby poskytované Správou uprchlických zařízení také práci pracovníků Charity a proplácení léků v rámci projektu nevládní organizace SOZE.

Předpokládala jsem, že komunikační partneři budou spíše nespokojeni se službami, které jsou jim poskytovány. Jako sociální pracovnice jsem se setkala s mnoha klienty, kteří hodně kritizovali služby, na které mají nárok.

2. 2. 1. Vnímání ubytování

Komunikační partneři se vyjadřují k ubytování. Většinou uvádí spokojenost s poskytovaným ubytováním, někteří ubytování kritizují. Dotazovaní hovoří také o tom, že si uvědomují fakt, že je ubytování bezplatné a jsou za něj rádi.

„Lepší by byly byty. Každý bere jinak např. špínu, pro někoho je to ještě čistý, pro někoho ne“, vyjadřuje se k ubytování paní M., 30 let, samotná žena se dvěma dětmi. Dotazovaná hovoří o náročném soužití mezi ubytovanými, o jejich odlišném pohledu na úklid ve společných prostorech, jako je kuchyň, koupelna a toaleta. Na druhou stranu srovnává pobyt žadatelů o udělení mezinárodní ochrany v České republice a Itálii, kdy říká: *„...Třeba v Itálii, zaregistrujete se, a pak jedete, kam chcete. Můžete skončit na ulici...“*

Další komunikační partner, který má výhrady vůči ubytování, se zmiňuje o nedostatečném přihlížení k etnickému původu klientů při ubytování, tedy týkající se soužití ubytovaných ve středisku. Uvádí dále, že by docházelo mnohem méně ke konfliktním situacím mezi klienty. Otázce soužití ubytovaných klientů se věnuji ještě v kapitole č. 2. 3. 2., jelikož o soužití na ubytovně se zmiňuje většina dotázaných. Komunikační partneři se také shodují na tom, že na jednom místě žije mnoho různých a odlišných lidí, tudíž mají méně soukromí, než kdyby bydleli v bytě.

Vybavení střediska je dle dotázaných dostačující, pan M, 22 let, dospělý člen rodiny, uvádí, že je středisko velice dobře vybavené. Pan L., 33 let, samotný muž, si pochvaluje možnost využití internetu ve středisku.

Dle pana P., 39 let, samotného muže, neteče dostatečně dlouho teplá voda, často teče studená.

Paní M., 30 let, samotná žena se dvěma nezletilými dětmi a slečna T., 20 let, samotná žena, se vyjadřují negativně ke strategii vnitřní bezpečnosti. Paní M., 30 let, samotná žena se dvěma nezletilými dětmi uvádí, že je nespokojena s tím, že žije vedle rodin a mužů, aniž by měla možnost bydlet v chráněné zóně. V pobytovém středisku Zastávka u Brna je chráněná zóna pouze pro samotné ženy.

Slečna T., 20 let, samotná žena by ráda, kdyby bylo bydlení rozděleno na víc zón. Sděljuje: „...Aby rodiny s dětmi nežili s muži. My, ženy, máme aspoň chráněnou zónu. Asi bych to dala tak, že by muži měli jednu budovu, samotné ženy a samotné ženy s dětmi jednu budovu a rodiny jednu budovu.“

Skutečnost, že jsou komunikační partneři převážně s ubytováním spokojeni, mě překvapila, očekávala jsem spíš nespokojenost ze strany dotázaných.

2. 2. 2. Se stravou převládá u klientů spokojenost

Další službou, ke které se dotázaní vyjadřovali, bylo poskytování stravy.

„Se stravováním jsem taky spokojená, ale když tu člověk žije čtyři roky, tak přesně ví, co dostane. Ze začátku jsem byla nadšená....“ (slečna T., 20 let, samotná žena)

Komunikační partneři jsou převážně spokojeni s jídlem, které je jim ve středisku poskytováno. Paní K., 24 let, samotná žena s nezletilým dítětem, uvedla, že jí nechutná vždy, jelikož má potíže se žaludkem. Ráda by si připravovala stravu sama. Další dotázaný uvedl, že je se stravováním spokojen na padesát procent.

„Vaří se tu dobře a je dobře, že je to kategorizováno. Je to optimální řešení v rámci možností. Existují jiné možnosti, v jiných zařízeních poskytují peníze, to může být ideální. Neznám však nikoho, kdo by byl s jídlem ostře nespokojen.“ (pan M., 22 let, dospělý člen rodiny)

Z vlastní zkušenosti jsem se setkala s větší nespokojeností se stravou, než v závěrech, které vyšly z empirického šetření. Přemýšlela jsem nad tím, čím je to způsobeno. Důvodem může být fakt, že jen jeden dotázaný je islámské víry. Komunikační partner uvedl, že je spokojen na padesát procent. Setkala jsem se s tím, že mnoho lidí islámské víry má velice odlišné návyky ohledně stravování a ohledně přípravy jídla, proto je nespokojeno se stravou poskytovanou ve středisku.

2. 2. 3. Kapesné – mohlo by být víc, ale i míň...

Mezi služby, na které byli komunikační partneři dotazováni, zařadili dotázaní poskytování kapesného ve středisku. Komunikační partneři mají na kapesné neutrální názor, tedy že nejsou ani spokojeni, ani striktně nespokojeni s výší poskytovaného kapesného. Na otázku č. 6 (Pokuste se prosím popsat poskytované služby a také je zhodnotit?) odpověděl pan M., 22 let, dospělý člen rodiny následovně: *„Ohledně peněz, mohlo by být víc, ale i míň. Výše kapesného je optimální pro člověka, který žije jen ve středisku, tímto životem. Pokud chce víc, potřebuje víc peněz. Já potřebuju víc, tak pracuju.“* Paní M., 30 let, samotná žena se dvěma nezletilými dětmi, srovnávala výši kapesného v České republice a Norsku. Sdělila, že sice v Norsku dostává žadatel o udělení mezinárodní ochrany 300 Euro, ale je tam mnohem draž. Takže výše kapesného je v České republice s Norskem srovnatelné.

Některé účastnice šetření uvedly, že jsou s kapesným spokojené, peníze jsou dostačující. Paní B., 33 let, samotná žena s nezletilým dítětem

sdělila, že jí vyhovuje systém i v tom, že může ve středisku pracovat za navýšené kapesné.

Pan B., 42 let, samotný muž a pan D., 31 let, dospělý člen rodiny, sdělují, že mají nedostatek finančních prostředků. Pan B. uvádí, že má nedostatek finančních prostředků hlavně z důvodu potřeby náročné zdravotní péče, z kapesného nemůže hradit veškeré náklady na léky. Druhý komunikační partner, pan D., 31 let, dospělý člen rodiny uvádí, že potřebuje finance na zabezpečení rodiny a potřeboval by pracovat. Jelikož je méně jak rok v azylové proceduře, zaměstnání si hledat nemůže. Tomuto tématu se věnuji v kapitole 1. 1. 1. 2.

2. 2. 4. Ve stručnosti o ostatních službách

Komunikační partneři se většinou shodli na tom, že pokud něco neví, navštíví sociální službu. Zde jim jsou poskytnuty informace. Paní B., 33 let, samotná žena s nezletilým dítětem sdělila, že v případě vyhledání sociální pracovníci je jí poskytnuta rada, co má dělat v určité situaci. Slečna T., 20 let, samotná žena, na otázku č. 4 (S čím jste nejvíce spokojena?), odpověděla: *Se sociální službou, ubytovateli a dílnou.*

Toto zjištění mě docela překvapilo, jelikož z mé zkušenosti vyplývá, že s některými komunikačními partnery se dlouhodobě pracovalo ze strany sociální služby na zakázkách. Většina komunikačních partnerů byla v častém kontaktu se sociálními pracovníci. Očekávala jsem více reflexí ze strany dotázaných vůči sociální službě.

Paní M., 30 let, samotná žena se dvěma nezletilými dětmi, a paní B., 33 let, samotná žena s nezletilým dítětem, se vyjadřují ke službě dětského centra. Paní B. říká, že je ráda za fungování hlídání dětí, druhá hodnotí dětské centrum negativně. Dle paní M., 30 let, samotné ženy s dvěma nezletilými dětmi, by bylo mnohem lepší řešení, kdyby dětem byla proplácena mateřská škola a to z důvodu socializace dětí v zemi. Nelíbí se jí, že se její děti učí v dětském centru od ostatních dětí rusky.

Další oblastí, ke které se dotazovaní vyjadřovali, byla zdravotní péče. Paní S., 58 let, samotná žena, zdravotní péči v České republice chválila, sdělila, že ví, že je placena z daní Čechů a pro ni tím pádem bezplatná. Dvě

komunikační partnerky mi sdělily, že jim chybí lékařská péče v pobytovém středisku.

Pan B., 42 let, samotný muž, sdělil, že mu chybí finance na léky, uvádí vážné zdravotní potíže.

Dle mého názoru je zdravotní péče v České republice pro klienty Správy uprchlických zařízení komplikovaná, obzvláště z důvodu jazykové bariéry. Často je jim poskytována asistence ze strany sociální služby, avšak ta nemůže pokrýt potřeby klientů v této oblasti. Je poskytována individuálně. Sociální služba je kontaktována často i ze strany zdravotnických organizací, kdy lékaři vyžadují asistenci sociální pracovníce či tlumočnicka.

Slečně T., 20 let, samotné ženě, ve středisku chybí stálá psycholožka. Ostatní účastníci výzkumu se k psychologické péči nevyjadřují, i když tuto službu někteří komunikační partneři užívali.

Závěrem chci podotknout, že z výsledků šetření vyplývá, které služby jsou pro klienty nejvíce podstatné, a to bydlení, strava a finanční prostředky, tedy materiální zajištění klienta. Roli také může sehrávat fakt, že ostatní služby nejsou využívány všemi komunikačními partnery.

2. 3. Mezilidské vztahy ve středisku

Předchozí kapitolu jsem věnovala oblasti služeb, na které mají klienti jako žadatelé o udělení mezinárodní ochrany nárok, spokojenosti dotazovaných se službami, které mohou užívat. Tato kapitola obsahuje další aspekt života klientů ve středisku, a to mezilidské vztahy. Do této kapitoly zahrnuji dvě podkapitoly. Jedna se týká přístupu zaměstnanců pobytového střediska, jak jsou vnímáni ze strany účastníků výzkumu, druhá se týká soužití klientů na ubytovnách.

2. 3. 1. Pracovníci - jsou si vědomi, že pracují s cizinci

Dotázaní se vyjádřili k přístupu zaměstnanců, a to převážně v kladném směru. Komunikační partneři sdělili, že se k nim personál chová dobře, nemá s ním žádný problém, s pracovníky jsou spokojeni. Dále na druhou část otázky č. 7. (A co by dle Vašeho názoru pracovníci měli případně změnit?) dotázaní odpověděli, že nic, popř. že neví.

Většina komunikačních partnerů o personálu mluvila v souvislosti se stálou službou, ubytovatelem a sociální službou. Ti jsou nejvíce s klienty v kontaktu. Pan B., 42 let, samotný muž, uvádí, že nemá problém ani s nonstopem (běžný název stálé služby ze strany klientů), ani se sociálním. Jediným problémem, který má, je jeho zdraví.

„Když jsem byla na konferenci v Olomouci, kam jsem byla pozvána, abych mluvila o životě ve středisku, ptali se mě, jak se k nám pracovníci chovají. Odpověděla jsem jim, že dobře, že by tady asi nemohl pracovat někdo, kdo nenávidí cizince. Jasně, že dojde k nedorozumění, ale je to spíš z odlišné kultury.“ Toto odpověděla slečna T., 20 let, samotná žena na otázku č. 7.

Dotázané ženy upozornily na lidský faktor v souvislosti s přístupem zaměstnanců. Tedy na to, že jak klienti, tak zaměstnanci jsou lidé, kteří mohou mít své chyby. *„Jak jsem řekla, chování je v pořádku. Víím, že každý má svůj charakter, někdy se zlobí, ale zákon dodržují. To si vždy zjistím.“* Odpověděla paní S., 58 let, samotná žena na otázku č. 7 (Jaký je podle Vás přístup personálu ke klientům?).

Pan M., 22 let, dospělý člen rodiny sdělil: *„Zaměstnanci jsou velice vstřícní. Nemám tu špatné zkušenosti s lidma. Na xenofobii jsem už narazil, ale ne tady. Jsou si vědomi, že pracují s cizinci, jsou ochotní. Spousta zaměstnanců nezná mě, ani já je. Kontakt s nimi by byl možná lepší, kdybychom se všichni znali navzájem. Mohlo by to být příjemnější. Sociální pracovnice však mají kontaktu dost.“*

Ohledně přístupu zaměstnanců jsem očekávala více kritiky ze strany dotázaných. Navíc v této oblasti jsem se potýkala s etickým problémem střetu zájmů. Byli ke mně komunikační partneři upřímní?

2. 3. 2. Soužití s druhými – moc odlišných lidí z různých zemí

Nejvíce kritizováno ze strany komunikačních partnerů bylo soužití s ostatními klienty ve středisku. Zajímavé je to, že jsem se na soužití na ubytovnách vůbec nedotazovala, přesto se o něm zmínilo či rozmluvilo devět z deseti účastníků.

Někteří z dotázaných uvedli, že problémem soužití je fakt, že ve středisku žije mnoho lidí z různých zemí, různých náboženství.

Komunikační partnerky dokonce uvádí soužití na ubytovně jako důvod nespokojenosti ve středisku. *„Lidi ve středisku se na mě dívají škaredě, protože jsem z Afriky.... Myslím ostatní lidi tady žijící. Taky není dobrý, že tu žijí dohromady křesťané a muslimové. Když uklízím, je po nich moc špíny.“* Takto odpovídá paní B., 33 let, samotná žena s nezletilým dítětem na otázku č. 5 (S čím jste nejvíce nespokojena?).

Další problémy soužití komunikační partneři uvedli požívání alkoholických nápojů a zneužívání omamných látek ze strany druhých klientů. *„...Jak vidím ty opilce, jak si dělají, co chtějí, je to hrozný. Je tu hodně dětí, i když jim nic nehrozí, vidí to, a myslí si, že je to v pořádku“*, sdělil pan L., 33 let, samotný muž.

A jaké vidí komunikační partneři řešení problému se soužitím? Paní M., 30 let, samotná žena se dvěma nezletilými dětmi, a slečna T., 20 let, samotná žena, navrhuje více chráněných zón, kdy by muži žili v jedné budově, samotné ženy a samotné ženy s nezletilými dětmi by obývaly jednu budovu a rodiny další. Pan M., 22 let, dospělý člen rodiny, se částečně k tomuto řešení

připojuje se sdělením, že by se při ubytování přihlíželo více k různým kategoriím lidí.

Někteří dotázaní se shodují na tom, aby se bydlelo v bytech, popř. aby měl každý pokoj svoji koupelnu s toaletou a kuchyň, pozitivním důsledkem by bylo více soukromí a nedocházelo by tolik ke konfliktním situacím. Pan P., 39 let, samotný muž odpovídá na otázku č. 10 (Kdybyste se stal ředitelem střediska, co byste začal nejdříve měnit?: *„...Na každém pokoji jedna televize, aby se lidi mohli učit český jazyk. Počítač chybí. A aby byli jedna až dvě osoby na pokoji. Jeden rok jsem bydlel s pánem, který celou noc chrápal, to není dobrý.“*

Paní S., 58 let, samotná žena, by zavedla přísnější zákony. Dle ní by klienti měli respektovat pokyny ubytovatelů i ředitele.

Kritiku ze strany komunikačních partnerů vůči soužití na ubytovnách jsem očekávala. Je patrné, že soužití klientů je velice problematické, jak z důvodu odlišných návyků, zvyků, nedostatku soukromí. Velkou roli hraje i to, že klienti často bydlí v pobytovém středisku několik let, což způsobuje tzv. ponorkovou nemoc mezi ubytovanými.

S mnohými potížemi ohledně soužití se klienti obrací k personálu střediska, často chtějí usvědčit viníka, čímž jsou zaměstnanci postaveni do role rozhodčího či soudce. To však není možné, problémy mnohdy nelze rozhodnout ve prospěch či neprospěch zúčastněných z důvodu absence důkazů. Klienti jsou často vyzýváni k toleranci, situace je poté monitorována. Je snahou, aby se klienti domluvili, s absencí direktivního řešení situace.

2. 4. Informace o pobytu v České republice klientům Správy uprchlických zařízení chybí

V tomto šetření jsem se snažila také zjistit, zda mají klienti pobytového střediska dostatek informací, popř. v jaké oblasti klientům informace chybí. Na informovanost klientů jsem se dotazovala, protože dle mého názoru hraje důležitou roli v poskytování služeb žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. Fakt, že klientům informace chybí, může ovlivnit nespokojenost se službami.

Informovat klienty je součástí práce personálu střediska, především sociální služby, popř. stálé služby částečně i ubytovatelů.

Komunikační partneři se k informovanosti vyjádřili, z výsledků však vyplývá, že dotazovaní jsou s informovaností spíše nespokojeni, že jim informace v některé oblasti chybí.

Někteří uvedli, že mají dostatek informací, že jim žádné informace nechybí. Jako zdroj informací dotázaní využívají multikomunikační zařízení (televize, internet), dále jako zdroj informací užívají sociální službu. Dva účastníci šetření uvedli, že informace o pobytu v České republice nabyli svou zkušeností, paní S., 58 let, samotná žena, pobývá v České republice 12 let, pan B., 42 let, samotný muž, uvádí, že je potřetí v azylovém řízení.

A v jakých oblastech informace dotázaným schází? Komunikační partneři se shodli na tom, že by chtěli více vědět o české kultuře, o zvycích zdejších obyvatel. Určitě by to mělo pozitivní vliv na vzájemnou komunikaci mezi Čechy a cizinci. Pan M., 22 let, dospělý člen rodiny na otázku č. 9 (V jaké oblasti Vám informace chybí?) odpověděl: „...*Tady je to společnost ve společnosti. Chybí mi informace o okolním světě.*“

Dále účastníci šetření uvedli absenci informací v oblasti zaměstnanosti, hledání si zaměstnání, otázce bydlení, hledání si bydlení mimo středisko, informace o trvalém pobytu.

Slečna T., 20 let, samotná žena, uvedla, že jí chybí informace o průběhu azylové procedury. Toto není v kompetenci Správy uprchlických zařízení, ale odboru azylové a migrační politiky.

Pan D., 31 let, dospělý člen rodiny uvádí: „*Potřeboval bych víc znát, co můžu udělat pro sebe, pro svou rodinu, to mi chybí.*“

2. 5. Co se dotázaným nelíbí?

Tuto kapitolu jsem do bakalářské práce zařadila proto, jelikož byly oblasti, ke kterým se dotázaní vyjadřovali, aniž jsou obsahem výše uvedených kapitol, přesto je vnímám jako důležité. Sice nesouvisí s nespokojeností či naopak se spokojeností se službami Správy uprchlických zařízení, avšak v životě klienta hrají podstatnou roli.

Někteří účastníci šetření se vyjadřovali v rámci rozhovoru k azylové proceduře. Sdělili, že je azylová procedura zbytečně dlouhotrvající, obávají se toho, že dostanou negativní rozhodnutí, nemají představu, co budou následně dělat. V souvislosti s azylovou procedurou mluví o nejistotě. Slečna T., 20 let, samotná žena, uvádí, že je nesmyslné, že tu člověk zůstane několik let, začne se integrovat a poté dostane negativ. Pan D., 31 let, dospělý člen rodiny, sděluje: *„Chtěl bych, aby už život na azylu skončil a já začal žít normální život.“*

Dále se také zmiňují o režimu střediska, o pocitu izolace. Paní L., 24 let, samotná žena s nezletilým dítětem říká: *„Cítím se tu trochu jako ve vězení, podívejte na to oplocení...“*

Komunikační partneři se také shodují na tom, že se cítí ve středisku chráněni, avšak nepovažují tento způsob života za tzv. normální.

Pan D., 31 let, dospělý člen rodiny je nespokojen s tím, že nemůže pracovat. Rád by zabezpečil svou rodinu, jelikož je v azylové proceduře méně jak rok, nemůže být zaměstnaný. Tomuto tématu je věnována kapitola č. 1. 1. 1. 2.

Na závěr této kapitoly bych citovala odpověď na otázku č. 1 (Můžete mi prosím popsat život žadatel v tomto středisku?) paní L., 24 let, samotná žena s nezletilým dítětem. *„Každý den je stejný, každé ráno vstanu, starám se o dceru. Život tady je trochu smutný, pořád čekám na oběd, pak na večeři, pořád dokola, jen čekám.“*

2. 6. Typologie konfliktů

V této kapitole popisují výsledky sekundární analýzy dokumentů, v nichž by se mohla manifestovat nespokojenost se službami, které jsou klientům pobytového střediska poskytovány v rámci zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, nebo nespokojenost s pobytem ve středisku.

Podkapitoly věnují konkrétním typům konfliktů klientů, interpretují v nich důležitá data, která jsem zjistila prostřednictvím sekundární analýzy dokumentace.

Z dokumentace bylo zjištěno celkem 41 mimořádných situací, ve kterých došlo k nějakému konfliktu. Ve většině případů se jedná o konflikty, které vyústily ve fyzickou agresi. Vytvořila jsem dvě typologie konfliktů.

Dle první typologie jsem mimořádné situace rozdělila na ty, ve kterých je zjištěna příčina konfliktu, zdroj konfliktní situace. Těchto konfliktů je celkem 30. Tímto jsem ověřila hypotézu, kdy ve většině konfliktních situací byla zjištěna příčina konfliktů. U zbylých konfliktních situací, tedy u 11 mimořádných situací, nebyla zjištěna příčina konfliktu, přesto se jim nadále věnuji.

U druhé typologie konfliktů jsem vycházela z toho, ke komu je směřována ventilovaná agrese, ať už verbální či fyzická. Z dokumentace vyplývá, že je agrese klienta směřována vůči dalšímu klientovi, mezi více klienty, aniž by byl znám původní agresor, nebo vůči zaměstnanci. V dokumentaci jednoznačně převládaly konflikty mezi klienty, počet zaznamenaných konfliktů vůči zaměstnancům jsou 4 mimořádné situace. Těmto věnuji samostatnou podkapitolu, jelikož vzhledem k cíli práce je jednoznačně útok, ať už verbální nebo fyzický, směrem k zaměstnanci alarmující a poukazuje na nespokojenost klienta spojenou s pobytem ve středisku.

Velmi zajímavým zjištěním bylo to, že v mnoha konfliktech sehrálo roli požití alkoholu ze strany klienta, klientů, což by bylo možné použít jako další kritérium rozdělení konfliktů. Tomuto rozdělení konfliktů se však nebudu věnovat, vliv alkoholu jako zdroje konfliktu neopomenu. Z dokumentace vyplývá, že ve 20 případech byli účastníci konfliktu pod vlivem alkoholu,

vykazovali jasné známky opilosti, popř. jen jeden účastník konfliktu byl pod vlivem alkoholu.

2. 6. 1. Konflikty, u kterých byla zjištěna příčina

Jedná se o konflikty, kde byla zjištěna příčina konfliktu, popř. zdroj příčiny konfliktu. Těchto konfliktů je celkem 30. V některých dokumentech jsem zjistila, že konflikt může či nemusí souviset s pobytem ve středisku, popř. s nespokojeností se službami. Do této skupiny konfliktních situací se může zahrnout i konflikt mezi klientem a zaměstnancem, jelikož u nich byla zjištěna příčina. Této skupině konfliktů věnuji samostatnou podkapitolu, dle druhé typologie konfliktů.

Při následném rozdělení konfliktů jsem se zaměřila na příčinu konfliktů.

2. 6. 1. 1. Partnerské a rodinné problémy

První skupinou konfliktů byly verbální a následně fyzické agresivní útoky, kde příčinou byly konflikty soukromého rázu mezi životními partnery a dále v rámci rodinného soužití. Těchto konfliktů je celkem 7. Je možné, že v určité míře sehrál pobyt ve středisku nějakou roli v konfliktech mezi partnery a v rodině, avšak z dokumentace vyplývají spíše soukromé problémy mezi partnery. Tyto situace se řešily vždy prostřednictvím sociální služby, některé dlouhodobě, i za pomoci jiných institucí.

Zdroji konfliktů byly v těchto případech žárlivost partnerky vůči partnerovi, která ústila opakovaně ve fyzické útoky a psychické vydírání partnera, dále případ, kdy manžel odmítá dávat své manželce peníze, a nadměrná konzumace alkoholu manžela. Dalším zdrojem konfliktu byla nadměrná konzumace alkoholu manželského páru, který vyústil ve fyzický konflikt, poslední mimořádnou situací bylo sdělení oznámení nezletilého na Policii České republiky, že je doma svými rodiči fyzicky týrán.

Závěrem lze říci, že z dokumentace týkající se partnerského soužití nebyla zjištěna nespokojenost klientů se službami, které jsou jim poskytovány.

2. 6. 1. 2. Soukromé konflikty mezi klienty

Tato skupina konfliktů se týká situací, které vyústili ve fyzické konflikty z více důvodů. Těchto situací je celkem 7. Ve většině případů sehrálo určitou roli požití alkoholu klientem či klientů, popř. konflikt z důvodu zakoupení alkoholických nápojů.

Příčinou konfliktů dále bylo dožadování se vstupu skupiny klientů do pokoje klientky, vyhrožování manželce klienta fyzickým útokem, přítomnost klientky, která si údajně dle sdělení klienta vydělávala prostitucí, na pokoji klientů. Tyto konflikty se týkají sice soužití klientů ve středisku, avšak z dokumentace jsem nezaznamenala, že by se dotýkala nespokojenosti žadatelů o udělení mezinárodní ochrany se službami Správy uprchlických zařízení popř. nespokojenosti s pobytem ve středisku.

Tyto situace byly následně řešeny sociální službou, dále i vedením organizace, v případě, že došlo ke škodě na majetku.

2. 6. 1. 3. Problémy soužití, tolerance a dodržování režimových opatření ve středisku

Největší skupina konfliktů se týká situací, ve kterých klienti jednoznačně ventilují negativní emoce vůči sobě navzájem související se soužitím na ubytovně a ve středisku. Celkem je těchto konfliktů 12. Soužití tak velkého počtu lidí z různých zemí, s různými návyky a různého multikulturního prostředí, často vyústuje v konfliktní situace, které pracovníci řeší. Roli sehrává i fakt, že klienti ve středisku z důvodu dlouhodobého trvání azylové procedury setrvávají i několik let, což má za následek tzv. ponorkovou nemoc mezi ubytovanými. Tímto se mi potvrdila hypotéza, že nejčastějším zdrojem konfliktů jsou problémy se soužitím na ubytovně.

Jaké jsem zjistila zdroje konfliktů z dokumentace? V souvislosti s dodržováním režimových opatření došlo k několika konfliktům, kdy došlo k fyzickým potyčkám, a to z důvodu předbíhání ve frontě na výdej hygienických potřeb, dále předbíhání ve frontě na mimořádný výdej ošacení či pouštění hlasité hudby v internetové místnosti.

Některé konflikty mezi jednotlivci se změnilly následně v hromadné konflikty, kdy proti sobě stáli klienti ze dvou různých zemí, různé národnosti

(např.: klienti z Ruska a Ukrajiny proti žadatelům o udělení mezinárodní ochrany z Mongolska). Tyto hromadné konflikty mají dle klientů příčiny v odlišných návycích, obzvláště v hygienických.

Dalšími zdroji konfliktů byly náboženské neshody, kdy se jeden klient zastával žadatelů, kteří jsou muslimského vyznání, dále problémy mezi dětmi ve škole, kdy rodiče situaci řeší fyzickým napadáním se navzájem, či údajné obvinění klienta, že je informátorem cizinecké policie.

Dalšími příčinami konfliktů vyplývajícími z dokumentace byly nevhodné chování k postiženému synu klientky, dlouhodobé neshody soužití na chráněné zóně, nevhodné chování klienta po požití alkoholických nápojů. Tyto situace jsou řešeny pracovníky pobytového střediska, avšak nalézt řešení je složité. Klienti často požadují potrestání viníka, staví pracovníka do role soudce. V těchto se může manifestovat nespokojenost klienta se službami, a to např.: nespokojenost se sociální službou, stálou službou při řešení konfliktů, ale i se službou ubytování. Více informací ohledně spokojenosti s ubytováním je interpretováno v kapitole č. 2. 2. 1. Vnímání ubytování.

Tato podkapitola jasně poukazuje na problémy soužití na ubytovnách ve středisku, na což reagují i klienti sami, tomuto tématu věnuji podkapitulu 2. 3. 2., tedy v rámci interpretace rozhovorů s účastníky šetření.

2. 6. 2. Konflikty, u kterých nebyla zjištěna příčina

Další velkou skupinou konfliktů jsou ty, u kterých nebyla zjištěna příčina. Těchto konfliktů je celkem 11. Z dokumentace jsem zjistila tři důvody, proč zjištěna nebyla. Jako první je možnost, kdy klienti nechtěli konflikt řešit, a příčinu nechtěli uvést.

Dalším důvodem nezjištění příčiny bylo tak akutní konflikt, kdy nebyl čas na zjišťování příčin, pracovník se zaměřil na odstraňování následků konfliktů, např.: přivolání Policie České republiky nebo rychlé záchranné služby v případě zranění klienta či klientů, nebo aktuální situace aktérů konfliktu. Zjišťování příčin konfliktů v těchto situacích spadá do řešení Policie České republiky, nebo se zjišťovaly následně prostřednictvím sociální služby.

Posledním důvodem nezjištění příčiny konfliktní situace je stav klienta, který je pod vlivem alkoholu, což bylo v této skupině konfliktů časté. Požívání alkoholu může být označen jako zdroj konfliktu.

Z dokumentace tedy nevyplývá, zda konfliktní situace mohou být zapříčiněny nespokojenosti klientů se službami či pobytem ve středisku.

2. 6. 3. Konflikty ventilované vůči zaměstnanci střediska

Poslední podkapitolu jsem věnovala konfliktům, kdy klientova nespokojenost či agrese byla ventilována vůči zaměstnanci nebo více zaměstnancům. Z dokumentace jasně vyplývá, že se nejedná o ventilace problému soukromého charakteru, vždy se jedná o potíž, která je spojená s pobytem ve středisku. Je zde patrná souvislost mezi nespokojeností klienta a nespokojeností se službami, poskytovanými klientům. Týká se 4 situací.

V prvním případě klient fyzicky napadl pracovníka bezpečnostní agentury, a to z důvodu odepření vstupu do internetové místnosti, jelikož byl zjevně pod vlivem alkoholu. Zdrojem dalšího konfliktu byla hygienická kontrola, klient byl nespokojen s tím, že zaměstnanci vstoupili do jeho pokoje, aniž by ho o tom předem informovali. Dle jeho sdělení mu byl odcizen těmito zaměstnanci větší finanční obnos. Konflikt však vznikl až několik dnů poté, kdy začal klient tuto situaci řešit pod vlivem alkoholu, nejprve s vedením střediska, následně na sociální službě.

Dalším zdrojem konfliktu bylo domluvené přestěhování jedné rodiny na jiné patro ubytovny, a to z důvodu častých potíží a neshod rodiny s ostatními spolubydlícími.

Poslední situace vznikla, když klienti požadovali prošetření jejich stížnosti, klienti kontaktovali vedoucího střediska. Jako zdroj situace klienti uváděli požadavek samostatného vaření v pobytové středisku, výplatu finančního příspěvku, špatnou kvalitu jídla, špatné ubytovací podmínky, nespokojenost se zaměstnanci, nespokojenost s lékařskou péčí. Tato situace souvisí se stížnostmi, které se věnuji v kapitole č. 1. 5.

Je patrné, že existuje souvislost mezi konfliktem ventilovaným vůči zaměstnanci a nespokojenosti klienta s pobytem ve středisku, se službami

poskytovanými žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. Pozitivní v tomto případě může být to, že těchto konfliktů je minimum porovnání s konflikty mezi ubytovanými klienty.

Z výše uvedeného vyplývá, že hypotéza, že ve většině konfliktů se manifestuje nespokojenost klientů se službami, se nepotvrdila. V konfliktních situacích se manifestují převážně potíže se soužitím na ubytovně, soukromé problémy klientů. Zdrojem několika konfliktů jsou režimové opatření střediska, což souvisí s kvalitou poskytovaných služeb.

Závěr

S problematikou migrace se potýká většina vyspělých států, stala se celosvětovým problémem. Ani Česká republika není výjimkou.

V bakalářské diplomové práci jsem se věnovala některým aspektům azylové politiky.

V teoretické části jsem se zaměřila na objasnění důležitých pojmů vztahujících se k azylové politice v České republice. Snažila jsem se tuto část pojmut tak, jak systém azylové politiky může vnímat cizinec, který hledá útočiště právě v České republice formou získání azylu či jiné formy ochrany, a také s jakými potížemi se v právním směru může setkat. Nejvíce prostoru jsem věnovala Správě uprchlických zařízení, službám, které jsou organizací poskytovány, jelikož to jsem považovala vzhledem k cíli mé práce za prioritní.

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda jsou klienti pobytového střediska Zastávka u Brna spokojeni se službami, které jim poskytuje Správa uprchlických zařízení.

Empirická část práce obsahuje interpretaci rozhovorů s klienty pobytového střediska, kdy jsem se zaměřila na spokojenost či naopak nespokojenost se službami, které jsou klientům dle zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, poskytovány. Mým zájmem bylo též vnímání zaměstnanců ze strany klientů, celkově pohled na pobyt ve středisku. Ta vychází z kvalitativní metodologie.

Navázání kontaktu s účastníky šetření nebyl problémem, jelikož v Pobytovém středisku Zastávka pracuji jako sociální pracovnice. Tímto však mohly být ovlivněny závěry rozhovorů a to z důvodu střetu zájmů. Účastníci šetření se vyjadřovali přímo k zaměstnancům organizace, tudíž i mě samotné. Nezaznamenala jsem téměř žádné negativní reakce. Bylo by tomu tak i v případě, že bych v této organizaci nepracovala a byla jen v pozici tazatele?

Účastníci šetření jsou převážně spokojeni se službami, které jsou jim poskytovány. Výhrady mají k ubytování a to z důvodu nedostatku soukromí, což souvisí se soužitím mezi ubytovanými a následně vzniklými konflikty mezi nimi. Společné sociální zázemí a užívání společných kuchyněk je vnímáno

negativně. Narušuje to hygienický standard, který je klienty vnímán individuálně.

Ze šetření dále vyplývá, že klienti nemají větší výhrady vůči stravování a vůči kapesnému, na které mají nárok. Někteří účastníci šetření se vyjadřují tak, že mají nedostatek financí. V jednom případě klient sděluje, že je to tím, že má vzhledem ke svému zdravotnímu stavu vyšší potřebu finančních prostředků na zakoupení léků, další dotázaný vnímá problém spíše v nemožnosti pracovat po dobu prvního roku v azylové proceduře. Prioritně tedy nevnímají problém ve výši kapesného.

Dotázaní se shodují na nedostatku informací o pobytu v České republice, převážně v oblasti hledání bydlení mimo středisko, v oblasti informací o české kultuře, o zvycích zdejších obyvatel, o azylové proceduře a hledání si zaměstnání.

Nejvíce kritizováno bylo soužití mezi klienty, naopak spolupráce s pracovníky je dle sdělení klientů většinou bezproblémová.

Empirická část obsahuje dále typologii konfliktů ve středisku, která vznikla prostřednictvím sekundární analýzy dokumentace opírající se o kvantitativní metodologii. Některé typy konfliktů souvisí s nespokojenosti klientů ve středisku, některé naopak ne.

Nejzajímavějším zjištěním, vyplývajícím ze sekundární analýzy dokumentů, byly konflikty, které poukazují na potíže se soužitím na ubytovnách. V polovině konfliktů sehrál roli alkohol, jehož požívání klienty kritizují také účastníci šetření.

A co nespokojenost se službami? Ta byla jednoznačně ventilována jen v jednom případě mimořádné situace, kdy hromadně klienti navštívili vedoucího odboru azylové a migrační politiky a žádali prošetření stížnosti na kvalitu stravy, standard ubytování, nespokojenost s přístupem zaměstnanců a poskytování zdravotní péče.

Klienti dále ventilovali svou nespokojenost s řešením situace pracovníky, režimovým opatřením (např.: hygienická kontrola, odstěhování jedné rodiny na jiné patro z důvodu dlouhodobých neshod mezi ubytovanými).

Kvalitativní i kvantitativní část se doplňují. Tím jsem chtěla docílit komplexnějšího pohledu při porozumění postojů ke službám. V práci se nejednalo o to, kolik kterých klientů služby hodnotí kladně či záporně, ale o to, co se za hodnocením skrývá a zda v konfliktech zaznívají projevy nespokojenosti se službami.

I když jsou služby poskytované Správou uprchlických zařízení definované zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, přesný rozsah a kvalita určena není. Bakalářská práce může být k dispozici organizaci Správy uprchlických zařízení, kdy výstupy mohou sloužit jako zpětná vazba o kvalitě poskytovaných služeb ze strany klientů. A nejen organizaci, ale také zaměstnancům. Obzvláště přínosná může být zejména zaměstnancům Pobytového střediska Zastávka u Brna. Spokojenost či nespokojenost se službami, s pobytem ve středisku, hraje zajisté důležitou roli v adaptaci žadatelů o udělení mezinárodní ochrany v České republice.

Stanovený cíl práce považuji tímto za splněný.

Seznam použitých zdrojů

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2

HYHLÍK, F. NAKONEČNÝ, M. *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1973. Publikace č. 34-0-197

JANKŮ, K. *Moderní migrace. Stěhování se zvláštním významem*. Sociální studia, 1/2006

LÉVOVÁ, J. *Standardizace kvality služeb uprchlických zařízení. Závěrečná bakalářská práce*, 2006

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2.vyd. Praha: nakladatelství ACADEMIA. 2009. ISBN 978-80-200-1679-9

brožura Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky

Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2007

Výroční zpráva SUZ MVČR za rok 2008

Interní akty:

Pokyn ředitele č. 21/2008, Poskytování ubytování v integračních azylových střediscích a práce s azylanty

Pokyn ředitele SUZ č. 22/2008, Výkon stálé služby v přijímacích a pobytových střediscích a v zařízeních pro zajištění cizinců SUZ MV ČR

Pokyn ředitele SUZ č. 39/2008, Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení MV ČR

Pokyn ředitele SUZ č. 54/2008, Zabezpečení žadatelů o udělení ochrany a zajištěných a ubytovaných cizinců základními hygienickými prostředky

Pokyn ředitele SUZ č. 3/2009, Poskytování psychologických služeb v zařízeních SUZ MV ČR

Pokyn ředitele SUZ č. 12/2009, Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a v zařízení pro zajištění cizinců Správy uprchlických zařízení MVČR

Statistika OAMP, 2007

Statistika OAMP, 2009

Standardy kvality ubytování v zařízeních SUZ

Ubytovací řád pobytového střediska Ministerstva vnitra Zastávka u Brna

Pracovní náplň zaměstnance Provozář-ubytovatel, 2007

Internetové zdroje:

<http://zpravy.idnes.cz>

<http://www.migraceonline.cz>

<http://www.unhcr.cz>

<http://www.suz.cz>

<http://aplikace.mvcr.cz>

<http://www.policie.cz>

<http://www.iom.cz>

<http://www.charita.cz>

<http://www.soze.cz>

<http://www.opu.cz>

zákonné normy:

zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška ministerstva vnitra 376/2005 Sb., výše úhrady za stravu a ubytování poskytnuté v azylovém zařízení

Příloha č. 1..... Osnova otázek k rozhovoru

1. Můžete mi prosím popsat (charakterizovat) život žadatele v tomto středisku?
2. Jak se Vám osobně zde žije?
3. Změnil se nějak Váš život při pobytu zde?
4. S čím jste nejvíce ve středisku spokojen?
5. S čím jste nejvíce ve středisku nespokojen?
6. Pokuste se prosím popsat poskytované služby a také je zhodnotit?
7. Jaký je podle Vás přístup personálu ke klientům? A co by dle Vašeho názoru pracovníci měli případně změnit?
8. Myslíte si, že máte dostatek informací o pobytu v České republice?
9. V jaké oblasti Vám informace chybí?
10. Kdybyste se stal ředitelem střediska, co byste začal nejdříve měnit?

Příloha č. 2.....Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Byly mi poskytnuty veškeré informace o tomto projektu a souhlasím s poskytnutím rozhovoru a s **anonymním** zpracováním mnou poskytnutých údajů, které budou využity pro účely zpracování bakalářské práce Jany Třetinové na téma Spokojenost žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a cizinců s poskytovanými službami Správy uprchlických zařízení.

V Zastávce dne

.....

Podpis

Příloha č. 3.....Záznam rozhovoru s účastníkem šetření

ROZHOVOR Č. 1, paní M. S., samotná žena, věk: 58 let, Ukrajina

Jelikož jsem se chtěla vyvarovat etickému problému střetu zájmů, při žádosti potencionálních účastníků o rozhovor jsem vždy sdělila, že je nežádám o rozhovor jako sociální pracovnice střediska ale studentka.

Rozhovor se konal ihned po podepsání informovaného souhlasu respondentky k rozhovoru, paní S. měla radost ze zájmu o její názory, sdělila, že můžu uvést její jméno, že se za své názory nestydí. Rozhovor probíhal převážně v českém jazyce, některé výrazy respondentka použila v ruštině.

Rozhovor proběhl v televizní místnosti chráněné zóny. Vládla převážně uvolněná atmosféra, paní S. byla sdílná.

1. Můžete mi prosím pospat (charakterizovat) život žadatele v tomto středisku?

Nejprve bych chtěla poděkovat Česku. Chtěla bych zde zůstat žít, protože péče je na samé plus. Můžu se ze dívat na televizi, když se mi chce. Když třeba nejdu na jídlo, není to proto, že by mi nechutnalo, ale protože je v televizi zajímavý pořad.

2. Jak se Vám osobně zde žije?

V Česku žiju 12 let, za těch 12 let mi nikdo z Čechů neublížil. Všichni se mnou zacházeli dobře jako s cizinkou. I ve středisku, v obchodech, všude. Jen mi tady chybí moje děti.

3. Změnil se nějak Váš život při pobytu zde?

Jo, ale jak říkám všichni se mnou zachází dobře. A jak se Vám změnil? Mám zde všechno, hlavně mě záleží na hygieně, tak jsem spokojená.

4. S čím jste nejvíce ve středisku spokojena?

Chování Čechů k mé osobě.

5. S čím jste nejvíce ve středisku nespokojena?

Nelíbí se mi tady ve středisku diskriminace ze strany Ukrajinek vůči ostatním ubytovaným.

6. Pokuste se prosím popsat poskytované služby a také je zhodnotit?

Zdravotní péče – plus, charita plus, pracovníci charity mi hodně pomohli, jídlo – plus, ubytování – jednička s plusem, peníze mi stačí, takže vše plus. Lidi by si měli uvědomit, že tu mají vše zdarma a platí se to z daní Čechů, nevěřím na nějakou Evropskou unii, vím, že s to většinou platí z vašich daní.

7. Jaký je podle Vás přístup personálu ke klientům? A co by dle Vašeho názoru pracovníci měli případně změnit?

Jak jsem řekla, chování je v pořádku. Víím, že každý má svůj charakter, někdy se zlobí, ale zákon vždy dodržují. To si vždy zjistím.

8. Myslíte si, že máte dostatek informací o pobytu v České republice?

Mám dost informací, žiju tady přece 12 let. Líbí se mi tady a hodně informací si zjistím z televize.

9. V jaké oblasti Vám informace chybí?

Nechybí, vždy dostanu informace od sociálky.

10. Kdybyste se stala ředitelkou střediska, co byste začala nejdříve měnit?

Zavedla bych přísnější zákony ve středisku – ohledně cigaret (paní odvedle chodí kouřit na záchod, ale to si nechce pro sebe. Nechci to řešit), bereš elektřinu, vodu, musíš respektovat, co ti řekli ubytovatele, ředitel a ne jak doma. Není tady mateřská škola. Chybí tady policejní ochrana střediska.